

prečišćen tekst

**Opšti uslovi poslovanja za telekomunikacijske usluge  
društva EuroproNET Bosnia d.o.o.**

Opštim uslovima poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) reguliše se način zasnivanja, raskid ugovornog odnosa između EuroproNET Bosnia d.o.o Sarajevo (u daljem tekstu EPN), kao pružaoca javnih telekomunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga, njihovih prava i obaveza povodom tih usluga, opis telekomunikacijskih usluga koje su predmet zaključivanja pretplatničkih ugovora, te uslovi korištenja tih usluga.

OUP reguliše uslove korištenja svih usluga koje EPN pruža i to: uslugu telefonije (EPN IPTel i EPN 1024), uslugu interneta (EPN AirNET, EPN ADSL i EPN Cable usluga sa pripadajućim BOX uslugama) i usluge koje su sa njima povezane.

Ovaj OUP je u skladu sa Pravilnikom o pružanju i korištenju EPN usluga, Zakonom o komunikaciji BiH, te važećim pravilima Regulatorne Agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu RAK).

U slučaju da je neka odredba OUP-a u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjeniti odredbe označenog Pravila.

**1. Značenje pojmova**

- **Telekomunikacijske usluge** (u daljem tekstu TK usluge) označavaju usluge koje se obično pružaju uz naknadu, a koje se u cjelini ili uglavnom sastoje u prenošenju signala putem telekomunikacijske mreže, uključujući, ali ne ograničavajući se na fiksnu i mobilnu mrežu, kao i mrežu za prenos podataka.
- **Operator telekomunikacijskih usluga** označava pravno lice kojem je dodijeljena dozvola za pružanje TK usluga.
- **Pretplatnički ugovor** je međusobni ugovor između EPN i pretplatnika kojim su definisani vrsta i uslovi pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze ugovornih strana, uslovi plaćanja usluge, trajanje i raskidanje ugovora. Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.
- **Pretplatnik** je fizičko ili pravno lice koje sa EPN-om zaključilo pretplatnički ugovor o korištenju raspoloživih EPN usluga u privatne ili poslovne svrhe.
- **Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje EPN pruža pretplatniku po pretplatničkom ugovoru i sastavni je dio ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, pretplata, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.
- **Terminalna oprema** je oprema koja je instalirana kod krajnjeg pretplatnika, a istu može obezbjediti EPN ili pretplatnik kako bi se usluga mogla koristiti, odnosno kako bi se omogućila komunikacija putem EPN mreže u skladu sa ugovorom (adapter, switch, ruter).
- **EPN Mreža (Resursi EPN)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja EPN koja omogućava povezivanje pretplatnika na fiksnu javnu TK mrežu i internet mrežu i koja je neophodna/namjenjena za pružanje EPN i drugih mrežnih i internet usluga.
- **Mrežna priključna tačka** je fizička tačka na kojoj pretplatnik ima pristup EPN mreži i označava sve fizičke priključke, sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, a koji predstavljaju dio EPN mreže i neophodni su za pristup i efikasnu komunikaciju putem EPN mreže.
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog pretplatnika i ponovno uključjenje već postojećeg pretplatnika.
- **Montaža** je instalacija opreme i uspostavljanje priključka na EPN mrežu i obavlja je tehničko osoblje EPN ili njegov ovlašten izvođač.
- **Telefonski priključak** je priključak koji pretplatniku, odnosno pretplatnicima, omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **Prenosivost broja** je usluga koja omogućava pretplatniku koji ispunjava zadane uslove predviđene Pravilom 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva (Sl. Glasnik, br: 47/12 i 36/13) RAK-a da, u okviru javno raspoloživog telefonskog servisa, zadrži svoj/e broj/eve nezavisno od izbora usluga koje daju javno raspoloživi telefonski servisi i to za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik podnosilac zahtjeva, a za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.
- **Prenos broja** je skup tehničkih i organizacionih mjera kojima se izvršava usluga prenosivosti broja na način propisan pravilima RAK-a.
- **Preneseni broj** je broj koji je prenesen iz fiksne telekomunikacione mreže operatera kome je dodijeljen po polaznoj raspodjeli u fiksnu telekomunikacionu mrežu drugog operatera.
- **Operater davatelj broja** je fiksni operater čijem broju je dodijeljena usluga prenosivosti broja.
- **Operater primatelj broja** je fiksni operater kome je telefonski broj ustupljen od operatera davatelja broja, kroz uslugu prenosivosti broja.
- **Polazni operater** je fiksni operater u čijoj telefonskoj mreži počinje uspostavljanje prometa prema biranom broju.
- **EPN IPTel** je osnovna usluga i predstavlja uspostavljanje veza i dvosmjernu razmjenu govora i podataka sa stacionarnog telefonskog priključka unutar EPN mreže, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu i najmanja je usluga povezivanja sa internetom mrežom preko mreže EPN, koju ovim ugovorom omogućava EPN, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu izabere pretplatnik.
- **EPN 1024** (odabir operatera) je osnovna usluga gdje korisnik fiksnog telefonskog priključka kod dominantnog operatera, može jednostavno izabrati operatera za međunarodne pozive na način da, prilikom svakog pojedinačnog poziva, bira predbroj (1024) za izbor operatera u skladu sa pravilima koja je odredio RAK. Uslov za korištenje ove usluge je sklopljen

- ugovor o korištenju govornih telefonskih usluga u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži sa dominantnim operaterom fiksne javne telefonije koji djeluju na lokaciji korisnika i posjedovanje telefonskog aparata sa tonskim biranjem. Ova usluga je dostupna putem pretplatničkog ugovora ili putem kartica u vrijednosti od 10 KM i 24 KM;
- **EPN AirNET** je usluga stalnog širokopojasnog pristupa internetu kroz EPN mrežu, koju pruža EPN i omogućava razmjenu podataka sa stacionarnog priključka na EPN mrežu unutar EPN mreže i sa drugim IP mrežama.
- **epnBOX** je skup produkata EPN AirNET i EPN IPTel sa uključenom terminalnom opremom u skladu sa ugovorom.
- **EPN Cable** je usluga stalnog širokopojasnog pristupa internetu kroz mrežu kablovskog operatera i EPN mrežu, koju pruža EPN i omogućava razmjenu podataka sa stacionarnog priključka na EPN mrežu unutar EPN mreže i sa drugim IP mrežama.
- **epn Cable BOX** je skup produkata EPN Cable i EPN IPTel sa uključenom terminalnom opremom u skladu sa ugovorom.
- **EPN CLOUD** je pakirana usluga sastavljena od najmanje dvije različite usluge po izboru pretplatnika iz ponude važećeg Cjenovnika EPN usluga. U ovom paketu usluga, usluga EPN VPN je osnovna usluga, dok se sve druge usluge, po izboru pretplatnika, smatraju dodatnim uslugama, koje ne isključuju jedna drugu.
- **ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line): asimetrična digitalna pretplatnička linija, predstavlja jednu od tehnologija xDSL, koja omogućava pristup internetu kroz postojeću pristupnu telefonsku mrežu;
- **Lokalna petlja** označava metalni žičani vod (upredena bakarna parica) koji povezuje mrežnu završnu tačku na lokaciji krajnjeg pretplatnika sa priključkom na Glavnom razdjelniku lokalne centrale ili udaljenog pretplatničkog stupnja ili na nekom ekvivalentnom dijelu fiksne javne telefonske mreže. Pojmovi "pretplatnička petlja" i "pretplatnička linija" odnose se takođe na lokalnu petlju;
- **Potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji** označava pružanje usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji dominantnog operatera, pri čemu se EPN-u daje na raspolaganje puni frekventni opseg upredene bakarne parice;
- **Zajednički pristup lokalnoj petlji** označava pružanje usluge pristupa lokalnoj petlji dominantnog operatera, pri čemu se EPN-u omogućava korištenje negovornog frekventnog opsega upredene bakarne parice, dok dominantni operater nastavlja da koristi lokalnu petlju za pružanje govorne telefonske usluge;
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama;
- **Korisnička grupa** je usluga kod koje davalac usluge omogućava formiranje određene grupe telefonskih brojeva/grupa po izboru korisnika usluge kojima će se javna telefonska usluga pružati pod uslovima različitim od uslova osnovne telefonske usluge;
- **Identifikacija broja** je usluga koja omogućava da se prikaže pozivajući broj sa mogućim dodatnim informacijama o pozivajućoj strani;
- **Zabrana dolaznih poziva** je usluga koja omogućava korisniku da zabrani određene dolazne pozive, bilo da se radi o određenim kategorijama dolaznih poziva odabranim iz grupe jedne ili više kategorija brojeva/usluga, ili se odnosi na sve dolazne pozive. Pri tome mogućnost korisnika da obavlja pozivanje ostaje omogućena;
- **Zabrana odlaznih poziva** je usluga koja omogućava korisniku da zabrani određene odlazne pozive, bilo da se radi o određenim kategorijama odlaznih poziva odabranim iz grupe jedne ili više kategorija brojeva/usluga, ili se odnosi na sve odlazne pozive. Pri tome mogućnost korisnika da prima pozive ostaje omogućena, kao i mogućnost pozivanja hitnih službi;
- **Prosljeđivanje poziva** je usluga koja omogućava da se dolazni pozivi prosljeđuju na različitu lokaciju definisanu od pozvane strane. Prosljeđivanje s preusmjeravanjem je usluga koja omogućava da se dolazni poziv preusmjeri u slučaju da je birani broj zauzet, ili nakon određenog broja zvonjenja, ili u slučaju preopterećenja brojem poziva na čekanju. Prosljeđivanje poziva u odnosu na određite je usluga koja omogućava pretplatniku da se dolazni pozivi preusmjeravaju na osnovu geografske lokacije pozivajuće strane, vremena i datuma, dana u sedmici i sl., identiteta pozivajuće linije pretplatnika, karakteristika usluge, prioriteta ili iznosa tarife koja se primjenjuje;
- **Poziv na čekanju** je usluga koja omogućava prekid komunikacije na uspostavljenom telefonskom pozivu, a zatim, ukoliko se to želi, ponovnu uspostavu komunikacije. Za vrijeme čekanja drugoj strani se može emitovati odgovarajuća poruka ili zvuk. Poziv na čekanju može se primijeniti i kada više pozivalaca čeka u redu pozivanja dok se ne oslobodi linija za ostvarenje poziva. Indikacija poziva na čekanju je usluga koja odgovarajućim zvučnim signalom naznačava pretplatniku koji je u toku realizacije poziva da postoji i drugi dolazni poziv koji je na čekanju kako bi on mogao odgovoriti na taj poziv, odbiti ga ili ignorisati;
- **Ograničenje poziva** je usluga koja omogućava mjerjenje ukupnog broja poziva, vremena ili količine saobraćaja prema nekom određenom broju/usluzi ili grupi brojeva/usluga i koja automatski blokira daljnje pozivanje prema njima čim mjerena vrijednost dostigne prethodno zadati parametar;
- **Bilježenje poziva** je usluga koja omogućava da se zapis sa podacima o pozivanju pohrani svaki put kada se ostvari poziv prema određenom broju radi daljnjeg korištenja za potrebe pretplatnika;
- **Konferencijski poziv** je usluga koja omogućava da više pozivajućih/prozvanih strana učestvuje u zajedničkoj konverzaciji.
- **RAK** je Regulatorna agencija za komunikacije BiH;
- **Nadležni sud** označava sud u mjestu u kojem je potpisan Ugovor;

prečišćen tekst

**I ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA SVE EPN USLUGE**

**2. Informisanje**

EPN omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o mogućnostima, vrstama, načinima priključenja, načinima korištenja usluga u EPN mreži, o cijenama usluga, o podacima i specifikacijama koji su potrebne za sklapanje međusobnog ugovora, te ostale potrebne informacije i pojašnjenja. Ove informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između EPN i pretplatnika.

Sve spomenute informacije, pravna i fizička lica mogu besplatno dobiti:

- u sjedištu EPN-a koji se nalazi u UNITIC-u, na adresi ul. Fra Anđela Zvizdovića br.1. Sarajevo;
- u svim EPN poslovnica;
- na telefonskom broju (033)/941-002 i/ili (033)941-000;
- na web stranicama EPN <http://www.epn.ba> i [www.europroNET.ba](http://www.europroNET.ba).

Putem navedenih web stranica pretplatnicima je omogućeno da besplatno provjeravaju i prate potrošnju intenet i telefonije, korištenjem username-a i password-a koji su im dodijeljeni prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, te se isti nalaze i u samom ugovoru. Pretplatnici mogu sami mijenjati dodijeljeni password, pri čemu isti odgovaraju za njegovu tajnost.

Sva zainteresovana lica mogu u sjedištu i u svim poslovnica EPN-a besplatno dobiti obrazac pretplatničkog ugovora, OUP i Cjenovnik, radi upoznavanja sa istima, a sve u cilju eventualnog zasnivanja pretplatničkog odnosa.

OUP i Cjenovnik se može naći na web strani EPN <http://www.epn.ba>, u sjedištu i u svim poslovnica EPN-a ili kod ovlaštenih partnera.

EPN zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP-a, cjenovnika, opis svojih usluga, te pravo izmijeniti i ukinuti neku uslugu/e, pri čemu o promjenama obavještava pretplatnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, na web stranici ili na drugi primjeren način za obavješavanje pretplatnika.

U slučaju da su prednje izmjene nepovoljne za pretplatnike, EPN će, uz javno obavješavanje, pretplatnike na koje se odnose te izmjene, pismenim ili elektronskim putem obavijestiti o namjeravanim izmjenama i o njihovim pravima povodom važenja pretplatničkog ugovora. EPN će pretplatnike o prednje pomenutih izmjenama obavijestiti i putem SMS-a, samo u slučaju da isti posjeduju informaciju o njihovim brojevima mobilnih telefona.

Sve pomenute izmjene stupaju na snagu 30 dana od dana njihovog objavljivanja u dnevnom novinama.

Promjena daje pravo pretplatniku da raskine ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja promjene. Pretplatnik se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka prednjeg roka, znači prihvatanje izvršenih izmjena.

U slučaju da EPN prestane obavljati registrovane djelatnosti ili u slučaju statusnih promjena koje dovode do promjene subjekta koji pretplatnicima pruža uslugu, EPN je obavezan da prije obavještenja Agencije o tome, riješi sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluge.

U slučaju da se desi jedna od naprijed opisanih situacija, EPN će najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, pretplatnicima unaprijed najaviti tu situaciju, putem dnevnih novina koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojim web stranicama.

**3. Međusobna prava i obaveze**

Odnos između EPN i pretplatnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori među ugovornim stranama u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Potpisom ugovora, pretplatnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP i Cjenovnika, da je sa istima upoznat i da se slaže sa istima, te da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

Obje ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavješavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet, ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

Prava i obaveze EPN

3.1. EPN ima pravo:

- a) oblikovati različite vrste pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti, a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom;
- b) promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane pretplatnika. O njihovom novom obliku i sadržaju EPN će pretplatnika obavijestiti najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena;
- c) obračunavati mjesečnu pretplatu i obavijesti saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku;
- d) obračunati pretplatniku zatezne kamate u skladu sa važećim zakonom za svako zakašnjenje plaćanja usluga;

- e) uvesti određene popuste na cijenu usluge u cilju povećanja broja pretplatnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa;
- f) privremeno isključiti pretplatničku opremu u slučajevima definisanih tačkom 9.
- g) u slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu, nakon prethodnog upozorenja, obustaviti pružanje TK usluge pretplatniku;
- h) prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavješavanje i saglasnost pretplatnika;
- i) otkazati pretplatnički ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

3.2. EPN ima obaveze:

- a) omogućiti pristup svojim uslugama na transparentnom, objektivnom, nediskriminatorskom osnovu svim zainteresovanim korisnicima u BiH kada postoji tehnička mogućnost;
- b) putem svojih usluga svakom pretplatniku omogućiti neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u BiH, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže;
- c) svim pretplatnicima pružiti ugovorenu uslugu pod istim uslovima i u skladu sa dobrim poslovnim običajima;
- d) svoje usluge pružati na ispravan način, tako da one po sadržaju i kvalitetu odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge;
- e) svoje usluge pružati po važećem cjenovniku;
- f) osigurati da kvalitet ponuđenih usluga bude u skladu sa propisanim standardima u BiH i sa međunarodnim standardima;
- g) osigurati djelovanje svoje mreže, odnosno pružanje svojih usluga, sedam dana u nedelji od 00:00 do 24:00 sati i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu;
- h) održavati telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora;
- i) svojim pretplatnicima osigurati besplatan pristup službi hitne pomoći, policije, vatrogasaca i drugih službi uspostavljenih na temelju zakona ili propisa RAK-a;
- j) instalirati i konfigurirati terminalnu opremu, osim u slučajevima kada pretplatnik posjeduje svoju opremu;
- k) u okviru svoje Internet usluge ponuditi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između EPN-a i pretplatnika te koja će se nuditi po cijenama definisanim Cjenovnikom;
- l) u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljati svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom EPN. Takođe popravljati i kvarove usluge ili opreme koje je djelimično ili u cjelini prouzročio pretplatnik i to na račun pretplatnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između EPN i pretplatnika i to za svaki slučaj posebno;
- m) unaprijed obavješavati pretplatnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su EPN poznate unaprijed putem web stranica te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.
- n) u skladu sa Pravilom o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u BiH, na zahtjev pretplatnika, omogućiti da zadrži postojeći telefonski broj, u slučaju geografskih brojeva na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada pretplatnik podnosilac zahtjeva, a u slučaju negeografskih brojeva na bilo kojoj lokaciji;
- o) pravovremeno isključiti IP pristup pretplatniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP;
- p) pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, omogućiti zabranu određenih vrsta odlaznih poziva koji se naplaćuju;
- q) na zahtjev pretplatnika izvršiti promjenu paketa usluge, kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru, a najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku;
- r) garantovati tajnost ličnih podataka pretplatnika, osim u slučajevima propisanih zakonom;

Pod diskriminacijom iz stava a) ove tačke se neće smatrati primjena različitih uslova za pružanje usluge prema određenim jasno definisanim kategorijama i kriterijima koji su uspostavljeni uz poštivanje propisane procedure najave uslova poslovanja i cijena. Primjena povoljnijih uslova ne može se definisati pojedinačno, samo radi davanja povlaštenog položaja određenom licu ili licima, već mora imati generalni karakter za svako lice koje ispunjava određeni jasno definisani kriterij i koji to zatraži.

Prava i obaveze pretplatnika

3.3. Pretplatnik ima pravo:

- a) slobodno odabrati operatora javne TK usluge i vrste ponuđenih opcija usluge;
- b) promijeniti operatora javne TK usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije kad je to moguće ili određeno posebnim propisom;
- c) da mu EPN omoguću usluge centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na besplatne telefone:
  - (033)/941-002;
  - (033)/941-000;
  - te na e-mail [helpdesk@europroNET.ba](mailto:helpdesk@europroNET.ba);

## prečišćen tekst

- d) da ne plati pretplatu za vrijeme, kada zbog krivice EPN-a, nije mogao upotrebljavati usluge, ili ako je prekid ili smanjena dostupnost uslugama trajala više od dvanaest (12) sati, te ako je prekid ili smanjena dostupnost uslugama prijavljena na telefon (033)/941-000 ili (033)/941-002 i evidentirana i potvrđena u EPN sistemu praćenja grešaka. Umanjenje mjesečne pretplate će se obračunati po sljedećem principu: mjesečna pretplata se podjeli sa 30, zatim podjeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa vremenom trajanja kvara. Za dobiveni iznos se pretplatniku umanjuje cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u;
- e) Pretplatniku se omogućava pristup do IP mreže preko EPN mreže i telefonskog aparata. Pristup je moguć i preko informacionih vodova uz pomoć posebnih telefonskih centrala ili aparata koji omogućavaju prenos govora;

### 3.4. Pretplatnik ima obaveze:

- a) uslugu/e koristiti na način koji je u skladu sa OUP i ugovorom i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima;
- b) ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Pretplatnik ne smije nuditi, davati, niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa EPN bilo kojem trećem licu;
- c) platiti priključenje usluge, redovno izmirivati dospjele mjesečne pretplate, naknade za ostvareni telefonski saobraćaj, te ostale naknade određene Cjenovnikom;
- d) zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe od strane trećih lica;
- e) o svom trošku nabaviti i instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluga;
- f) osigurati da njegova terminalna oprema bude ispravna i da ispunjava sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi;
- g) dobro voditi računa o EPN opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u EPN mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje pretplatnika iz EPN mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja;
- h) EPN-u ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti;
- i) u što kraćem vremenu, a najkasnije 5 dana od nastale promjene, na odgovarajući način obavijestiti EPN o bilo kakvoj promjeni ličnih, identifikacionih podataka, te podataka o promjeni adrese svog prebivališta/boravka/sjedišta, uključujući i adresu elektronske pošte, u slučajevima kada račun prima elektronskim putem, te ostalih podataka datih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa pretplatnikom, smatrat će se da je dostavljanje ukupne pošte, od strane EPN-a uredno izvršeno;
- j) da svojim djelovanjem prilikom korištenja usluga neće onemogućiti ili praviti smetnje za normalnu upotrebu usluga drugim korisnicima;
- k) obavljati i/ili nuditi usluge i opremu koju obezbjeđuje EPN koje su određene ugovorom i OUP, bilo kojem trećem licu;
- l) prouzrokovati tehničke ili programske smetnje,
- m) neovlašteno pristupati informacionim sistemima ili lozinkama za pristup tim sistemima;
- n) prilikom korištenja usluga poštovati autorska i druga prava;
- o) pri prestanku važenja pretplatničkog ugovora, vratiti privremeno ustupljenu opremu u posjed EPN-a i to u stanju u kakvom ju je primio, imajući u vidu njenu normalnu primjenu. Opremu je pretplatnik dužan vratiti u roku od 7 dana od prestanka važenja pretplatničkog ugovora ili poziva EPN. U slučaju da to nije moguće ili da pretplatnik to ne uradi, dužan je EPN-u platiti njenu protuvrijednost, prema cijeni kao u slučaju njenog oštećenja;
- p) u slučaju oštećenja ili uništenja terminalne opreme njegovom krivicom EPN-u nadoknaditi štetu u visini koja će zavisi od vrste i načina oštećenja/uništenja, s tim da ista ne može biti veća od nabavne vrijednosti opreme.

## 4. Zaključenje ugovora

EPN u roku od 3 dana od dana prijema potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa provjerava tehničku mogućnost spajanja pretplatnika na EPN mrežu i uspostavljanja usluge i obavještava pretplatnika o rezultatima i najpogodnijem načinu pristupa EPN mreži. Na osnovu rezultata provjere, EPN pretplatniku omogućava izbor najpogodnijeg načina pristupa EPN mreži.

EPN istovremeno provjerava tačnost podataka koje je pretplatnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa pretplatnikom, ispunjava nedostajuće podatke o pristupu uslugama. Pretplatnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u ugovoru. Pretplatnik je dužan predočiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje međusobnog ugovora.

Za sklapanje ugovora pretplatnik, između ostalog, mora dostaviti:

- Fizičko lice (starije od 18 godina):
- ličnu kartu na uvid,
  - CIPS-ovu prijavitnicu na uvid,
  - ovjerenu punomoć za potpisivanje ugovora.

Pravno lice:

- kopiju posljednjeg sudskog rješenja,
- kopiju ID broja,
- ovjerenu punomoć za potpisivanje ugovora.

U slučaju sklapanja ugovora, pripremljene i nepotpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, EPN šalje pretplatniku na potpis. Pretplatnik je dužan vratiti primjerke potpisanog ugovora koji pripadaju EPN u roku od 7 dana od dana kada je pretplatnik primio ugovor na potpis. Rok za uspostavljanje usluge je do 30 dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor pod uslovom da je pretplatnik obezbijedio ispravnu instalaciju i da je platio priključak.

EPN i pretplatnik mogu pismeno ugovoriti probno korištenje EPN usluge, čiji period trajanja će se odrediti ugovorom, u svakom pojedinom slučaju, a čiji je cilj provjera kvaliteta EPN usluge. Pretplatnik može bez naknade otkazati privremeno korištenje usluge, s tim da je isti obavezan izmiriti troškove nastali korištenjem te usluge, osim ako se strane drugačije ne dogovore, a za što će EPN donijeti posebnu odluku.

Obavezni period trajanja pretplatničkog ugovora može najviše iznositi 24 mjeseci, osim u slučaju kada pretplatnik, koje je pravno lice, zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada kada ga potpišu obje ugovorne strane, a počinje se primjenjivati od dana uspješnog priključenja pretplatnika na EPN mrežu.

U slučaju da pretplatnik pošalje u EPN nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ne posjeduje zahtjevano dokaze o informacijama navedenim u obrascu zahtjeva, EPN može odbiti sklapanje pretplatničkog ugovora.

EPN može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i u slučaju: kada osnovano sumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge ili u slučaju da je pretplatnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod EPN ili drugog operatora, o čemu obavještava suprotnu stranu najkasnije osam dana po prijemu potpisanog obrasca.

U svrhu osiguranja plaćanja obaveza po pretplatničkom ugovoru EPN ima pravo da od korisnika i od postojećih pretplatnika zatraži odgovarajuće sredstvo osiguranja, depozit. Za korisnike internet usluge depozit se naplaćuje u visini dvije mjesečne pretplate ugovorenog internet paketa, za korisnike fiksne telefonije depozit se naplaćuje u visini ugovorenog mjesečnog limita, dok za korisnike box paketa se depozit naplaćuje u visini zbiru dvije mjesečne pretplate ugovorenog internet paketa i visine ugovorenog mjesečnog limita. Korisnicima internet usluge i box paketa može se omogućiti korištenje samo onih internet paketa na kojima nema limita internet potrošnje, tzv. flat paketi.

EPN ima pravo da, u situacijama kada korisnik/pretplatnik nema prebivalište/sjedište u BiH, te u situacijama kada bi na osnovu objektivne procjene EPN-a naplata potraživanja sudskim putem bila otežana, da zatraži depozit odmah po prijemu zahteva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno po prijemu zahteva za korištenje dodatnih usluga od strane postojećeg pretplatnika.

Ukoliko tokom ugovornog odnosa dođe do promjene iznosa mjesečne pretplate odnosno visine mjesečnog limita, u skladu sa tim će se korigovati i iznos ugovorenog limita. U slučaju prelaska na veći internet paket/veći mjesečni limit, pretplatnik će biti obavezan da EPN-u doplati razliku iznosa depozita dok u slučaju prelaska na manji internet paket/manji mjesečni limit, razlika uplaćenog iznosa depozita će se vratiti pretplatniku. EPN može odbiti zahtjev pretplatnika za prelazak na veći internet paket odnosno za povećanje mjesečnog limita ukoliko pretplatnik, na njegov zahtjev, ne doplati razliku iznosa depozita.

EPN ima pravo zatražiti depozit i naknadno, tokom primjene ugovora, u slučaju da pretplatnik neredovno izvršava svoje obaveze po ugovoru. Uzeti depozit ostaje na računu EPN-a sve do momenta isključenja usluge od strane EPN-a u smislu tačke 12. stav d) OUP. U slučaju postojanja duga na strani pretplatnika, EPN ima pravo sva svoja potraživanja iz pretplatničkog ugovora namiriti iz uzetog depozita. U slučaju da pretplatnik, u momentu raskida ugovora, nema neizmirenih dugovanja, ni po osnovu mjesečnih računa ni po drugom osnovu, EPN ima obavezu da pretplatniku vrati uzeti depozit, a što će se pismeno konstatovati.

U slučaju da pretplatnik, nakon što je EPN namirio svoja potraživanja iz deponovanog iznosa, podnese zahtjev za ponovno uključivanje usluge, EPN ima pravo da u tom slučaju od pretplatnika zatraži uplatu novog iznosa depozita, a što će se pismeno konstatovati. Ukoliko korisnik/pretplatnik ne izvrši uplatu depozita, EPN ima pravo da odbije podneseni zahtjev za zasnivanje odnosno nastavak pretplatničkog odnosa.

Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., istom će se udovoljiti zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, pod uslovom da je njegov zahtjev kompletan.

O odbijanju zahtjeva EPN donosi pismenu odluku.

## 5. Tehnički uslovi

Priključenje na EPN mrežu može izvesti samo EPN ili njegov ovlašteni izvođač.

## prečišćen tekst

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripreme radnje, može u cjelosti izvesti sam pretplatnik, a na zahtjev pretplatnika te poslove može obaviti i EPN, odnosno izvođač kojeg ovlasti EPN, što se obračunava po cjenovniku.

Ukoliko pretplatnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a EPN je do tada već izveo određene pripreme radnje, dužan je EPNU izmiriti troškove za obavljene posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

Za uspješno priključenje pretplatnika na EPN mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga pretplatnik mora obezbijediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

- a) odgovarajući zatvoren poslovni prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja;
- b) izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
- c) svu potrebnu kućnu instalaciju;
- d) priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme;
- e) priključak na EPN mrežu sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom;
- f) minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za usluge EPN IPTel;
- g) analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge EPN IPTel ili IP telefon;
- h) instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge;
- i) omogućiti pristup lokalnoj petlji u dogovorenom terminu na lokaciji pretplatnika, za potrebe realizacije ADSL priključka.
- j) posjedovati fiksni telefonski priključak za potrebe realizacije usluge EPN 1024 i EPN ADSL.

Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. EPN ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga.

Pretplatnik smije upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima sa područja radijske i terminalne opreme, te elektromagnetne kompatibilnosti, i koja je propisno označena.

Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje EPN ili njegov ovlašteni izvođač, ostaje u vlasništvu EPN-a i nakon prekida međusobnog ugovora, osim u slučaju kada je istu pretplatnik otkupio, za što će mu se izdati poseban račun.

Pretplatnik je dužan terminalnu opremu koristiti samo za korištenje EPN usluga u okviru EPN mreže, s tim da isti ima pravo, da po raskidu ugovora, tu opremu da koristi i za neke druge usluge u okviru drugih mreža, pod uslovom da je isti otkupio tu opremu.

EPN ili njegov ovlašteni izvođač održavaju terminalnu opremu koju je obezbjedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja ili uništenja opreme prouzrokovano nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, pretplatnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme, u visini koja će zavisi od vrste i načina oštećenja/uništenja, s tim da ista ne može biti veća od nabavne vrijednosti opreme. Ovo prednje pravilo će se primjenjivati i u slučaju gubitka iznajmljene opreme.

Nakon podmirivanja troškova oštećenja ili uništenja iznajmljene opreme, EPN obezbjeđuje pretplatniku novu opremu uz potpisivanje novog reversa.

U slučaju neskrivljenog kvara na iznajmljenoj opremi EPN će po prijavi pretplatnika, ili u slučaju izmjena uslova korištenja, u što kraćem roku, obezbijediti pretplatniku novi uređaj, te isti instalirati bez plaćanja posebne naknade, uz potpisivanje novog reversa.

EPN ili njegov ovlašteni izvođač je dužan pretplatniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:

- instalirati potrebnu opremu i izabrane usluge,
- uspostaviti vezu između pretplatnika i EPN mreže uz provjeru brzine pristupa do EPN mreže.

Ukoliko vlasnik objekta i pretplatnik nije ista osoba, potrebno je da pretplatnik posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za ulazak u prostorije, kao i za instaliranje i održavanje usluge.

Računa se da je uspostavljanje EPN usluge uspješno ukoliko se uspješno uspostavi testno povezivanje između pretplatnika i EPN mreže. Povezivanje mora biti izvedeno brzinom pristupa koja je definisana izabranim pretplatničkim paketom. Računa se da uspostavljanje EPN usluge nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji EPN nema uticaja (tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti.

U slučaju neuspješnog uspostavljanja ugovorene brzine, EPN zadržava pravo predložiti pretplatniku uspostavljanje korisničkog paketa u skladu sa najvećom mogućom brzinom pristupa koja je ustanovljena prilikom testiranja, ukoliko za takvu kombinaciju brzine pristupa i drugih tehničkih parametara postoji predviđeni paket. U slučaju da pretplatnik ne prihvati ponuđeni paket, EPN će pismeno obavijestiti pretplatnika o odustajanju od ugovora.

Dodatno naručene poslove, prilikom priključenja pretplatnika, EPN će obračunati u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Rok za uspostavljanje EPN usluge je do 30 dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor i pretplatnik obezbijedi ispravnu instalaciju i izvrši plaćanje priključka.

Pretplatnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na EPN mrežu i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Ukoliko je cjenovnikom predviđeno plaćanje priključka, EPN vrši naplatu priključka prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja pretplatnika, bez obzira da li će pretplatnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja pretplatnika EPN će obračunati u skladu sa važećim cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada EPN priključi pretplatnika na EPN mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. EPN počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena ili ostvarenog saobraćaja, upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

U svrhu osiguranja povrata iznajmljene opreme EPN ima pravo da od korisnika i od postojećih pretplatnika zatraži odgovarajuće sredstvo osiguranja, depozit, čija je cijena određena Cjenovnikom.

Ovaj depozit EPN može zatražiti odmah po prijemu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno po prijemu zahtjeva za korištenje dodatnih usluga od strane postojećeg pretplatnika. O uzetom depozitu EPN će pretplatniku izdati potvrdu.

Uzeti depozit ostaje na računu EPN-a sve do momenta raskida pretplatničkog ugovora od bilo koje ugovorne strane. U slučaju da pretplatnik u momentu raskida, a ni naknadno po pozivu EPN-a, dobrovoljno ne vrati iznajmljenu opremu smatraće se da pretplatnik želi da zadrži zakupljenu opremu, te će se naplaćeni depozit uračunati u otkup iznajmljene opreme. Prednje navedeno će se uraditi i u slučaju da pretplatnik vrati opremu u neispravnom stanju, a za koje oštećenje/uništenje je pretplatnik odgovoran.

U slučaju da pretplatnik, u momentu raskida ugovora, ili naknadno po pozivu EPN-a, izvrši povrat iznajmljene opreme u urednom stanju, EPN ima obavezu da pretplatniku vrati uzeti depozit, a što će se pismeno konstatovati.

Ukoliko korisnik/pretpatnik ne izvrši uplatu depozita za iznajmljenu opremu, EPN ima pravo da odbije podneseni zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa kao i zahtjev za dopunu ugovorene usluge.

## 6. Usluge održavanja

EPN pruža 2 (dvije) vrste usluge održavanja i to:  
- periodičnu kontrolu ispravnosti instalirane tehničke opreme neophodne za pružanje ugovorene usluge na segmentu mreže između dvije krajnje tačke interkonekcije definisane ugovorom, bez prijave pretplatnika;  
- intervenciju u slučaju kvara na osnovu prijave pretplatnika, gdje EPN vrši instalaciju rezervne tehničke i/ili funkcionalno zadovoljavajuće zamjenske opreme.

Rokovi, način prijave kvara i način izvršavanja usluga održavanja su definisanim pretplatničkim ugovorom ili OUP-om.

Usluga održavanja podrazumjeva da se po prijavi prekida, kvara, ili smetnje na ugovorenoj usluzi od strane pretplatnika i to pozivom na broj službe za podršku pretplatnicima ili drugog kontakt podatka, koji je definisan pretplatničkim ugovorom, EPN se obavezuje da će u najkraćem roku poduzeti sve neophodne tehničke ili druge radnje kako bi ugovorena usluga u potpunosti bila vraćena u funkciju.

Prilikom rješavanja prijavljenog problema EPN će redovito pretplatniku davati informacije o procesu rješavanja i vremenu potrebnom za ponovnu uspostavu ugovorene usluge.

## 7. Urednost pružanja usluge

Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je EPN pružio pretplatniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena. Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:

- a) odgovara opisu usluge kojeg je dao EPN,
- b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je pretplatnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata EPN-u u momentu zaključenja ugovora, a na koju je EPN pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao EPN u skladu s međunarodnim standardima.

Neće se smatrati da EPN nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom pretplatnika usluge ili lica koje pretplatniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani pretplatnika na koje EPN ne može utjecati, pod uslovom da je EPN o tome upoznao pretplatnika usluge.

## prečišćen tekst

U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, EPN će proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju pretplatnik treba platiti, uzimajući za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

EPN će umanjiti pretplatniku mjesečnu pretplatu i u slučaju kada je isključenje terminalne opreme iz tačke 9. ovog OUP-a trajalo duže od 24 sata. Umanjenje pretplate će se obračunati na način opisan u tački 3.3 stav d) OUP-a.

### 8. Zaštita od prekomjerne potrošnje

EPN je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje pretplatnika u vezi sa upotrebom telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja tih usluga. U slučaju utvrđene neuobičajene potrošnje na EPN sistemu, pretplatnik se blokira, te putem telefona, obavještava o neuobičajenoj potrošnji zbog koje je blokirana.

Procedura za utvrđivanje neuobičajene potrošnje kod usluge fiksne telefonije na EPN sistemu sastoji se u tome da se u određenom vremenskom periodu kontrolise potrošnja pretplatnika za određeni dio dana i/ili za tekući dan. Ako je potrošnja pretplatnika u pomenutom vremenu veća od 10% njegovog limita, ili ako je potrošnja pretplatnika za tekući dan veća od 15% njegovog limita onda se pretplatnik blokira. Služba za pomoć korisnicima dobija e-mail da je pretplatnik blokirana te provjerava pozive koje je pretplatnik napravio i zbog kojih je blokirana, a nakon svih provjera putem telefona obavještava pretplatnika o tome.

Pored prednje generalne procedure, postoji i procedura na EPN telefonskom sistemu koja svake dvije minute vrši provjeru da li pretplatnik ima više od 3 aktivna poziva prema inostranstvu i za slučaj da ima, ista blokira pretplatnika. Služba za pomoć korisnicima EPN-a dobija e-mail da je pretplatnik blokirana, provjerava pozive koje je pretplatnik napravio i zbog kojih je blokirana te o tome obavještava pretplatnika.

Kod obje ove procedure pretplatnik se blokira, ali se trenutni pozivi odnosno sesije ne raskidaju dok to pretplatnik sam ne uradi ili dok ga sistem na osnovu postavljenog limita ili nekih drugih parametara ne prekine. Limit koji ima pretplatnik je obično dvostruka vrijednost njegovog prosječnog mjesečnog računa, osim u slučajevima kad pretplatnik zatraži drugačije što se definiše pretplatničkim ugovorom ili aneksom istog.

Procedura za utvrđivanje prekoračenja ugovorenog transfer limita internet usluge sastoji se u tome da se na dnevnoj bazi provjerava prekoračenje ugovorenog transfer limita za tekući mjesec. U slučaju prekoračenja ugovorenog limita, korisniku se automatski šalje mail, kojim se upozorava da je prekoračio limit i da će mu se dodatni internet saobraćaj obračunati po cijenama iz važećeg EPN Cjenovnika. Mail upozorenja se šalje samo u slučaju kada EPN raspolaže informacijom o korisnikovoj kontakt mail adresi. U ovom slučaju korisnici se ne isključuju automatski, niti se ne kontaktiraju putem telefona.

### 9. Prekid pružanja usluga

EPN zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će pretplatnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, širenja, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima putem web stranice objaviti 24 sata unaprijed. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za otklanjanje uzroka. Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, EPN će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.

EPN može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga ili u slučaju kada pretplatnik ne plati dospjele račune ni nakon što je isti pismeno opomenut.

EPN ima pravo trenutno isključiti pretplatnika iz EPN mreže ukoliko ustanovi da se pretplatnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja

Prije isključenja pretplatnika EPN će pravovremeno obavijestiti pretplatnika. Pretplatnik je obavezan redovno izmirivati izdane račune, u rokovima koji su navedeni na mjesečnim računima. Ukoliko pretplatnik ima neizmirenih dugovanja iz prethodnog perioda, naredni račun će sadržavati opomenu sa jasno definisanim stavkama ukupnog dugovanja i rokovima za plaćanje, koja će se smatrati opomenom pred isključenje te mu se poseban akt opomene neće slati. EPN pretplatnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani pretplatnika, EPN vrši ponovno uključivanje na teret pretplatnika.

### 10. Privremeno isključenje terminalne opreme

- EPN može u sljedećim slučajevima privremeno isključiti terminalnu opremu:
- kada je korisnički uređaj ili instalacija neispravna (do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana);
  - ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti TK terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem (do 15 dana);
  - ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti EPN-a (do otklanjanja smetnji);
  - ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji (do završetka radova);
  - ako pretplatnik ne izmiri dugovanja u roku naznačenom na račun u odnosu pismenoj opomeni, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen;
  - ako pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebu (do 15 dana);
  - radi izvršenja naloga od strane MUP-a, tužilaštva, sudova i drugih nadležnih organa (do obavještenja o ponovnom uključivanju).

Zloupotreba priključka se smatra kada pretplatnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na EPN ili internet mreži, ometa rad drugih pretplatnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže.

EPN ima pravo takvog pretplatnika odmah isključiti sa mreže i opomenuti ga i u što kraćem roku obavijestiti ga o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja terminalne opreme. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja, pretplatnik može primati samo dolazne pozive, kao i odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za pomoć korisnicima na broj (033)/941-002 u okviru EPN mreže.

U slučaju kada pretplatnik otkloni smetnje koje su postojale na njegovoj strani, a koje su bile razlog za privremeno isključenje terminalne opreme, EPN će u što kraćem roku, na zahtjev pretplatnika, ponovo uključiti terminalnu opremu, uz prethodno plaćanje troškova ponovnog uključivanja. U slučaju da pretplatnik ne otkloni uzroke isključenja, EPN može jednostrano prekinuti ugovor bez poštivanja otkaznog roka i obračunati mu sve troškove nastale njegovim postupcima.

EPN će na zahtjev pretplatnika omogućiti privremeno isključenje njegove terminalne opreme, najviše jednom tokom kalendarske godine, u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. EPN, na zahtjev pretplatnika, može dozvoliti i duži period trajanja mirovanja, a što će odlučivati u svakom pojedinom slučaju.

Pretplatnik u tom periodu plaća troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga. Pretplatnik mora zahtjev za privremeno isključenje poslati najkasnije 15 dana prije zahtjevanog isključenja.

### 11. Ograničenja korištenja usluga

Bez prethodnog pismenog odobrenja EPN-a pretplatniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili opremu koju je EPN obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, na treću osobu, ili za zakonom nedozvoljenu djelatnost. U slučaju da EPN ustanovi da pretplatnik EPN uslugu koristi za nedozvoljenu djelatnost, EPN ima pravo prekinuti pružanje svojih usluga, bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati pretplatniku sve troškove koji su nastali na temelju tih aktivnosti. Nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju svojih usluga, EPN je obavezan pretplatnika, najkasnije u roku od tri dana, obavijestiti o razlozima prekida i zatražiti prekid aktivnosti iz ovoga stavka.

Pretplatnik je dužan svu programsku i tehničku opremu koju obezbjeđuje EPN za pružanje usluga u skladu sa međusobnim ugovorom, upotrebljavati u skladu sa licenciranim i drugim uslovima za upotrebu takve opreme. Posebno se obavezuje da će se uzdržavati od pristupa programskim kodovima. U slučaju upotrebe koja je u suprotnosti sa ovim stavkom i licencnim uslovima programske opreme, EPN nije odgovoran za djelimičnu ili potpunu nefunkcionalnost EPN usluga, a isto tako EPN zadržava pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja kao i obračunati pretplatniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti opisanih u ovom stavku.

### 12. Isključenje usluga i raskid ugovora

EPN može jednostrano prekinuti pružanje usluga i raskinuti ugovor o korištenju usluga bez otkaznog roka u slučaju:

- 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, i
- ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.
- kada pretplatnik i nakon opomene ozbiljno krši ugovor ili odredbe OUP nepridržavajući se tačke 3.4. Obaveze pretplatnika;
- ako pretplatnik ozbiljno ošteti ili otuđi opremu u vlasništvu EPN-a;
- ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi EPN ili njegov ovlašten izvođač, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji pretplatnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene;

## prečišćen tekst

- h) dopušta i/ili se služi davanjem pristupa uslugama na korištenje trećim licima;
- i) pretplatnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja EPN-a;
- j) smrću pretplatnika odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika;
- k) pretplatnik ne obavijesti EPN o promjeni podataka koji utiču na pretplatnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja EPN-a.

Pored prednjih razloga, pretplatnički ugovor može prestati na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaza pretplatničkog ugovora.

Sa prekidom pretplatničkog ugovora, prekidaju se međusobna prava i obaveze između EPN i pretplatnika, osim za nepodmirene obaveze.

Nakon prestanka važenja međusobnog ugovora pretplatnik je dužan, najkasnije 7 dana po prestanku važenja ugovora, u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora, uključujući i povrat terminalne opreme, koja je u isključivom vlasništvu EPN-a. U slučaju kada pretplatnik ne izvrši povrat opreme, EPN zadržava pravo da istom ispostavi račun u skladu sa tačkom 3.4. stav o) i p).

Pretplatnik može pismeno prekinuti ugovor bilo kada uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mailom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. EPN zadržava pravo izvršiti dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan, isti odbije.

U slučaju pismenog zahtjeva za raskid ugovora, EPN je obavezan omogućiti raskid ugovora u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid tražen, bez obzira na postojanje duga na strani pretplatnika.

Ukoliko pretplatnik raskine ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, isti je obavezan platiti mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, s tim da će se na pretplatnika primjeniti ona opcija koja je za njega povoljnija, a što će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju.

Ukoliko pretplatnik ADSL usluge raskida ugovor prije isteka ugovorenog obaveznog perioda trajanja od 12 (dvanaest) mjeseci, obavezan je EPN-u da plati jednokratnu naknadu za prijevremeni raskid ugovora u skladu sa važećim Cjenovnikom.

U slučaju da pretplatnik ADSL usluge raskine ugovor za korištenje telefonskih usluga sa Operatorom, dužan je obavijestiti EPN o namjeri korištenja EPN telefonske usluge s obzirom da prestaju tehničke mogućnosti pružanje EPN ADSL usluge. U slučaju nepoštivanja te obaveze, EPN će jednostrano raskinuti ovaj ugovor i pretplatniku ADSL usluge obračunati ili naknadu iz stava 9. ove tačke ili naknadu iz stava 8. ove tačke.

EPN može, pod istim uslovima kao u prethodnom stavu, jednostrano raskinuti ovaj ugovor i pretplatniku ADSL usluge obračunati ili naknadu iz stava 9. ove tačke ili naknadu iz stava 8. ove tačke i u slučaju kad pretplatnik ne izmiri dva dospjela mjesečna računa nakon upućenog poziva za plaćanje. Prethodno navedene naknade neće se obračunati pretplatniku u slučaju da je uzrok raskida ovog ugovora na strani EPN-a.

EPN može na izričit zahtjev pretplatnika ADSL usluge zaključiti pretplatnički ugovor na određeno vrijeme bez ugovaranja obaveznog perioda trajanja ugovora, s tim da je u tom slučaju pretplatnik obavezan jednokratno platiti cijenu priključka i mjesečno cijenu najma opreme, a prema cijenama utvrđenim važećim Cjenovnikom.

Za vrijeme trajanja obaveznog perioda, uslovi pružanja usluge prema pretplatniku su nepromjenljivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

U slučaju da pretplatnik, prije isteka obaveznog trajanja ugovora, pismeno ne raskine pretplatnički ugovor, smatra se da je ugovor produžen na neodređeno vrijeme. U ovom slučaju ugovor se može raskinuti slanjem pismene obavijesti, uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana.

U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za pretplatnike, postojeći pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane pretplatnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

### 13. Promjena ugovorenih usluga

Pretplatnik može zahtjevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije EPN, putem e-maila ili putem dopisa poslanog na adresu EPN-a. EPN zadržava pravo izvršiti dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

EPN na zahtjev pretplatnika vrši izmjenu pretplatničkog paketa, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom, a najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Rok za izvođenje promjene korisničkog paketa je do 30 dana od datuma kada pretplatnik zahtjeva promjenu. Promjena korisničkog paketa izvodi se prvog dana narednog obračunskog perioda. EPN počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni pretplatnički paket sa danom uspješnog izvođenja. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće napraviti, EPN je o tome dužan obavijestiti pretplatnika.

EPN zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena pretplatničkih paketa o čemu obavještava pretplatnike 30 dana prije promjene, u smislu tačke 2. stav 6,7,8 i 9 OUP.

Pretplatnički ugovor se može promijeniti potpisivanjem aneksa ugovora ili potpisivanjem novog ugovora.

### 14. Prenos pretplatničkog ugovora

Pretplatnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole EPN-a, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

Prenos pretplatničkog ugovora/odnosa u javnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko i pravno lice bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u javnoj TK mreži na istoj lokaciji.

Prenos pretplatničkog odnosa se vrši, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog pretplatnika, pod uslovom da novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Novi pretplatnik preuzima prava i obaveze prijašnjeg pretplatnika.

U slučaju smrti pretplatnika ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo pretplatnik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može EPN-u podnijeti zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne mreže i pretplatničkog broja. Na pismeni zahtjev pretplatnika i na njegov trošak, EPN može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački. U slučaju preseljenja pretplatnika, može se prenijeti priključak na EPN mrežu, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji pretplatnika. Troškovi preseljenja pretplatnika definisani su cjenovnikom.

### 15. Cijene, obračun i plaćanje obaveza

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje određene su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga.

Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom i cjenovnikom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora i cjenovnika. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv napravljen. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Doplata za uslugu za dopunsko obračunsko razdoblje, obračunava se unazad, na zadnji dan obračunskog perioda. Priključak se obračunava sa danom uspješnog priključenja pretplatnika na EPN mrežu. Pretplata za internet usluge se obračunava mjesečno unaprijed. Pretplata za telefonsku uslugu se obračunava mjesečno unazad.

Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno, u sljedećem mjesecu, nakon korištenja usluga u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema EPN. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema pretplatnika od evidencije na EPN-u ne utiču na obračun.

EPN zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku, o čemu obavještava pretplatnike 30 dana prije promjene, u smislu tačke 2. stav 6,7,8 i 9 OUP.

Pretplatnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa EPN mreže, bez obzira na to ko ih je koristio.

EPN izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10og dana u mjesecu, a u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. EPN će na svoje usluge obračunati aktualni iznos PDV-a.

EPN izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

- a.) obračunski period;
- b.) priključak;
- c.) vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
- d.) korištenje (pretplata);
- e.) vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;
- f.) broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
- g.) vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
- h.) rabat;
- i.) ukupan iznos računa;

## prečišćen tekst

- j.) bilans na dan izdavanja računa;
- k.) rok plaćanja;
- l.) napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u predviđenom roku u slučaju kada je na računu navedeno dugovanje;
- m.) uslovi i rokovi podnošenja prigovora na račun;
- n.) kontakt podatke službe za podršku korisnicima.

Pretpatnik može pismeno ili putem maila naručiti detaljni ispis računa za pružene usluge za završeno obračunsko razdoblje. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku EPN će osigurati pretpatnik bez naknade, a u štampanom obliku uz naknadu definisanom cjenovnikom, osim u slučaju kada je podnesen prigovor na ispostavljeni račun, kada se pretpatniku detaljan ispis računa daje bez naknade.

Pretpatnik može zahtijevati da mu EPN besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Raščlanjen račun pretpatnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unazad. Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu računa za protekli mjesec. Pretpatnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. EPN se sa pretpatnikom dogovora o slanju raščlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija.

Pretpatnik se obavezuje mjesečne obaveze izmirivati u roku naznačenom na ispostavljenom računu. Pretpatnik svoje obaveze po ovom Ugovoru, može platiti na jedan od bankovnih računa EPN-a naznačenih na samom računu ili na naplatnim mjestima EPN-a.

Pretpatnik može tražiti da mu se mjesečni računi šalju putem elektronske pošte, na adresu koju je naveo u svom zahtjevu, pri čemu se istom neće dostavljati štampani račun, osim u slučajevima kada se račun ne može dostaviti na adresu elektronske pošte.

Pretpatnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti EPN pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, padaju na teret pretpatnika. EPN uvažava promjene od dana dospijanja pismenog obavještanja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

Pretpatnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Pretpatnik mora platiti račun u roku naznačenom na računu jer u protivnom EPN može prekinuti pružanje usluge sve dok pretpatnik ne izmiri svoje obaveze. U slučaju kašnjenja sa plaćanjem, EPN pretpatniku zaračunava zakonom propisane zatezne kamate.

Pretpatnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili OUP.

### 16. Prigovori na račun i odluke EPN-a

Pretpatnik ima pravo EPN-u podnijeti pismeni prigovor na ispostavljeni račun, odnosno na obračun izvršenih usluga u roku od 10 dana od prijema računa jer se u suprotnom smatra da se u cijelosti slaže sa osnovom i iznosom računa. Ukoliko pretpatnik ne uložiti prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora. Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

Pretpatnik ima pravo EPN-u podnijeti pismeni prigovor i na kvalitet pružene usluge, u slučajevima kada smatra da je usluga nepravilno ili djelimično izvršena, u roku od 10 dana od dana pružanja usluge, kao i na bilo koju odluku EPN-a u roku od 10 dana od stupanja na snagu te odluke, pri čemu isti treba svoj prigovor obrazložiti i po mogućnosti dokumentovati.

U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je nejasan, EPN može pismeno pozvati pretpatnika da isti dopuni i dodatno pojašni, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Računa se da je prigovor pravovremen ukoliko je poslan poštom preporučeno zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedjelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uloženo prvog radnog dana. EPN o prigovoru pretpatnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može pretpatnika pozvati i na razgovor.

EPN odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti prigovor i o tome pismeno obavještava pretpatnika najkasnije 15 dana od dana primanja prigovora. U slučajevima prihvatanja prigovora, EPN će izvršiti tačan obračun naknade za uslugu, te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge; ako je moguće ponovo obaviti odnosno dovršiti uslugu; umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabog kvaliteta.

Ukoliko EPN utvrdi da je osnovan prigovor pretpatnika na izdani račun ili način obračunavanja, isti će pretpatniku vratiti sve pretplaćene iznose koji su predmet prigovora. EPN vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

Ukoliko EPN u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, pretpatnik može uložiti prigovor RAK-u.

Ukoliko se povodom podnesenog prigovora ugovorne strane ne mogu dogovoriti, za rješavanja nastalog spora bit će nadležan sud prema mjestu zaključenja ugovora.

### 17. Pritužbe RAK-u

Pretpatnik u sljedećim slučajevima može RAK-u podnijeti pritužbu:

- a) ukoliko EPN ne pruža svim korisnicima pristup svojim javno oglašenim telekomunikacionim uslugama na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu i u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima;
- b) ukoliko EPN putem svoje usluge ne omogućava da svaki pretpatnik njegove usluga putem te usluge ima neograničen pristup bilo kojem drugom takvom korisniku u Bosni i Hercegovini;
- c) ukoliko EPN ne štiti interese svih pretpatnika telekomunikacionih usluga, u smislu dostupnosti tih usluga, njihovog kvaliteta i cijena;
- d) ukoliko nivo kvaliteta u pružanju telekomunikacionih usluga i telekomunikacione opreme nije u skladu sa važećim standardima, kao i karakteristikama usluge koju reklamira EPN;
- e) ukoliko cijene telekomunikacionih usluga nisu transparentne i nediskriminatorne;
- f) ukoliko EPN ne sačini pisani ugovor prije početka pružanja usluge, a takav ugovor sa pretpatnikom je obavezan;
- g) ukoliko je EPN promijenio uslove koji za posljedicu imaju promjenu sadržaja ugovora i iste nije objavio u odgovarajućem obliku najmanje mjesec dana prije stupanja na snagu iz kog razloga pretpatniku nije bilo omogućeno da raskine ugovor povodom nastupajuće promjene;
- h) ukoliko EPN ne vodi imenik pretpatnika javne telefonske usluge i na zahtjev daje podatke iz takvog imenika,
- i) ukoliko EPN na zahtjev pretpatnika nije isključio njegov broj iz imenika pretpatnika javne telefonske usluge.
- j) ukoliko EPN ne pruža telekomunikacionu uslugu, odnosno ukoliko je pruža suprotno ugovorenim uslovima;
- k) iz drugih razloga koji nisu propisani ovim članom, pod uslovom da se u predhodnom postupku dokaže primjenjivost takvih razloga na konkretnu uslugu kao i nadležnost Agencije za rješavanje takvih pitanja.

Postupak rješavanja pritužbi pretpatnika na javne telekomunikacione usluge regulisan je Pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava RAK (Sl.Glasnik, br: 36/12).

Prema označenom Pravilu postupak rješavanja pritužbi pretpatnika se ne može se pokrenuti radi: utvrđivanja međusobnih finansijskih potraživanja među stranama i detalja tih potraživanja; utvrđivanja ispravnosti obračuna usluge; utvrđivanja drugih obligaciono-pravnih odnosa među stranama i detalja koji se ne tiču propisa o telekomunikacijama i uslova dozvola; odlučivanje o pravnim stvarima koje nisu uređene propisima o telekomunikacijama ili su očigledno predmet primjene drugih važećih propisa; utvrđivanja stvari koje su u isključivoj nadležnosti suda ili druge institucije.

U slučaju negativne odluke RAK-a, pretpatnik ima pravo da se radi ostvarenja svojih zahtjeva tužbom obrati nadležnom sudu.

### 18. Objava u telefonskom imeniku

EPN objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu pretpatnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih pretpatnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca.

Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se pretpatnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje. EPN će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o pretpatniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je pretpatnik prosljedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) pet radnih dana po prijemu obavještanja o izmjenama.

EPN je obavezan osigurati da informacije iz EPN imenika budu uvrštene u imenik koji objavljuje barem jedan od postojećih operatora, najmanje jednom u dvije godine.

Svako zainteresovano lice može dobiti informaciju iz imenika od strane službe na telefon broj: 11811.

Na web stranicama EPN-a omogućen je pristup elektronskom telefonskom imeniku svim zainteresovanim licima, kao i osobama sa invaliditetom (za slijepa i slabovidna lica) uz korištenje programa „čitače ekrana“. Osobama sa invaliditetom je korištenjem prednje pomenutog programa omogućeno i upoznavanje sa EPN uslugama.

### 19. Odgovornost za štetu

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu, koji se ograničava na iznos od 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti.

EPN ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene opreme i podataka koje pretpatnik posjeduje, šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

EPN ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa

## prečišćen tekst

ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica.

EPN ne odgovara za prekide u pružanju svojih usluga na koje objektivno ne može da utiče, kao što su: prekidu u radu nastali usljed nestanka električne energije, slučajeva više sile, greške i kvara na mreži, opremi, pojavu prevelikog šuma na pristupnoj mreži koji je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje EPN nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći.

Viša sila označava događaje izvan kontrole EPN i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste EPN. EPN se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti pretplatnika na najbrži i najefikasniji način. EPN se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

EPN ne odgovara za štetu koju pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima; za povredu prava na privatnost i sigurnost pretplatnika koju na internetu izvrši treće lice; za sigurnost i tačnost informacija koje pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta; za štetu koja nastane za pretplatnika ili treće lice usljed povrede pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu; za prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posljedica radova na infrastrukturi EPN mreže a o kojima je pretplatnik blagovremeno obavješten; za štetu koju pretplatnik pretrpi usljed kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa.

EPN nije odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza pretplatnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na EPN mrežu sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom.

U slučaju prouzrokovanja štete od bilo koje ugovorne strane, primjenjivat će se odredbe o naknadi štete definisane pravilnikom o pružanju i korištenju EPN usluga.

## 20. Upotreba lozinki

Pretplatnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. EPN je omogućio pretplatniku da samostalno mijenja potrebne lozinke na web stranici EPN-a. EPN će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga pretplatnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije EPN uz obaveznu identifikaciju ili zatraži njihovu izmjenu pismenim putem. EPN zadržava pravo provjere identiteta pretplatnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. EPN ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih pretplatnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

## 21. Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

EPN se obavezuje držati u tajnosti lične podatke svih pretplatnika prikupljenih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, a pomoću koji se osoba može identifikovati. Ova obaveza se ne odnosi na podatke koji su u momentu zaključenja pretplatničkog ugovora već bili poznati javnosti i koji sami po sebi nisu tajni. Lični podaci pretplatnika se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu, osim u slučajevima predviđenim važećim zakonima i propisima RAK-a.

Lični podaci pretplatnika se mogu privremeno prosljediti finansijskim institucijama radi provjere platežne sposobnosti pretplatnika, te pravnim osobama registrovanim za posredovanje u naplati potraživanja, a u cilju ispunjenja ugovornih obaveza, a sve na temelju člana 6. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

EPN i pretplatnik dužni su čuvati povjerljive informacije i podatke do kojih dođu prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora. Obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

EPN za prenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Pretplatnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prethodnoj tački mogu uticati na narušavanje privatnosti. EPN prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

EPN garantuje slobodu i tajnost prenosa podataka i razgovora u okviru EPN mreže, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom. S obzirom da prenos podataka putem javne telekomunikacijske mreže nije 100% siguran, EPN ne može garantovati sigurnost za podatke koji su preneseni tim putem, kao i za podatke koje primi treća strana. Međutim, EPN će provest sve razumne zaštitne mjere kojima će smanjiti rizik zloupotrebe na minimum.

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

U slučaju dokazane povrede privatnosti drugog lica ili tajnosti telekomunikacije izvršene od strane pretplatnika, EPN ima pravo raskinuti ugovor sa pretplatnikom bez poštivanja otkaznog roka te mu obustavi pružanje usluge.

U cilju zaštite podataka koje pretplatnik prenosi, a u slučaju da EPN oprema podržava mogućnost zaštite prenosa podataka odnosno enkripciju podataka, EPN 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.

EPN prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona i u skladu sa propisima i dozvolama dodjeljenim od RAK-a. O tome će operator dati generalnu napomenu pretplatniku usluge kojom će ga upoznati sa mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacije.

EPN će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima. Detalji ovih funkcija su povjerljive informacije i s njima EPN postupa na način propisan posebnim propisima.

EPN neće brisati, modifikovati, niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe telekomunikacija ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i pretplatnika usluge. Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji.

## II POSEBNE ODREDBE OUP

Posebnim odredbama OUP se regulišu specifičnosti pojedinih EPN usluga, koje su karakteristične samo za te usluge.

### 22. Usluga telefonije

Pretplatnik može odabrati uslugu telefonije pojedinačno ili u paketu sa internet uslugom, korištenjem tzv. box paketa, zavisno od vrste pristupa internetu. Zavisno od prednje pomenutog postoje epnBOX i epn BOX cable paket.

EPN će pretplatniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga, a koje su tehnički izvodljive na EPN mreži. Pretplatnik može uz osnovne usluge pismeno zahtijevati i dodatne usluge koje su određene u ponudi, koje se istom zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom.

EPN nudi tri vrste usluge telefonije i to: EPN IPTel uslugu, EPN Fix500 i EPN 1024 uslugu.

#### a) EPN IPTel

je usluga fiksne telefonije u okviru čije pretplate nije uključen besplatni telefonski saobraćaj. Sav obavljani saobraćaj se pretplatnicima obračunava prema važećem Cjenovniku usluga fiksne telefonije.

#### b) EPN Fix500

je usluga fiksne telefonije u okviru čije pretplate je uključeno 500 minuta besplatnog telefonskog saobraćaja prema svim fiksnim mrežama u BiH. Uspostava svakog poziva, unutar pomenutih 500 besplatnih minuta, prema svim fiksnim mrežama u BiH se ne naplaćuje. Neiskorišteni minuti ne mogu se prenijeti, niti iskoristiti u narednom mjesecu. Dodatno ostvareni telefonski saobraćaj se pretplatnicima obračunava prema važećem Cjenovniku usluga fiksne telefonije.

Uslov za korištenje usluge fiksne telefonije je realizovan internet priključak, pri čemu pretplatnik nije obavezan da koristi EPN-ovu internet uslugu, već može koristiti internet uslugu i od strane nekog drugog licenciranog internet provajdera.

EPN telefonska usluga podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoca, pozivanog broja ili priključka u vezi. Na ovu uslugu, pored tzv. Zajedničkih odredbi primjenjuju se i tzv. Posebne odredbe koje se nalaze u nastavku teksta.

Osnovne usluge telefonije, koje se vežu za EPN IPTel i EPN Fix500 su:

- Imenik – usluga definisana tačkom 17. OUP-a
- Prenos telefonskog broja - usluga definisana tačkama od 23. do 26. OUP-a

Dodatne usluge koje EPN nudi u sklopu usluge EPN IPTel i EPN Fix500 su detaljno opisane i definisane tačkom 1. OUP-a, a one su:

- Korisnička grupa;
- Identifikacija broja;
- Zabrana dolaznih poziva;
- Zabrana odlaznih poziva;
- Preusmjeravanje poziva;
- Poziv na čekanje;
- Ograničenje poziva;
- Bilježenje poziva;
- Konferencijski poziv.

Osnovne i dodatne usluge su propisane Pravilom 68/2013 (O obavljanju djelatnosti fiksnih javnih telefonskih usluga) donesenim od strane RAK-a.

#### c) EPN 1024



## prečišćen tekst

Usluga "EPN 1024 " ili "Izbor operatora (Carrier Selection)" označava mogućnost da pretplatnik jednog davaoca javne telefonske usluge ostvari telefonski poziv putem EPN-a biranjem posebnog broja (1024).

Uslov za korištenje ove usluge je sklopljen ugovor o korištenju govornih telefonskih usluga u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži sa dominantnim operaterom fiksne javne telefonije koji djeluju na lokaciji pretplatnika i posjedovanje telefonskog aparata sa tonskim biranjem. Ova usluga se koristi na sljedeći način: Bira se: 1024 + 00 + kod države + pretplatnički broj nakon čega se poziv uspostavlja.

Usluga je dostupna putem pretplatničkog ugovora ili putem kartica u vrijednosti od 10 KM i 24 KM.

### 23. Dodjeljivanje i promjena telefonskog broja

EPN prilikom priključivanja EPN IPTel usluge, pretplatniku dodjeljuje jedan ili više brojeva iz ponude brojeva koje je EPN-u za upotrebu dodijelio RAK. U slučaju da pretplatnik prenosi broj/eve isti će biti implementirani u EPN mreži.

EPN može promijeniti pretplatniku broj:

- na zahtjev pretplatnika ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodjeljenih brojeva,
- ukoliko dođe do promjene brojeva koje je EPN-u dodijelio RAK,
- ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije, osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).

O predviđenoj promjeni broja pretplatnika, EPN pretplatnika obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev pretplatnika, EPN će za pozive na prijašnji broj pretplatnika, namjestiti telefonski odzivnik sa informacijom o novom telefonskom broju.

U slučaju prekida ugovora između pretplatnika i EPN-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodjeljeni pretplatniku a za koje pretplatnik nije podnio zahtjev za prenos, dodjeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 3 mjeseca od prvog dana sljedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa pretplatnikom raskinut.

Pretplatnik je upoznat sa činjenicom da je nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje pretplatnik zove u slučaju kada pretplatnik posjeduje negeografsku numeraciju. To znači da EPN nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju pretplatnika negeografskih brojeva za pozive na brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124). Zbog toga će pretplatnik negeografskih brojeva obaviti pozive uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava ukoliko želi da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija. Pretplatnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.

### 24. Postupak prenosa telefonskog broja u mrežu EPN

Proces prenosa broja započinje u momentu kada pretplatnik podnese zahtjev EPN-u za prenos broja. Zahtjev se podnosi na obrascu pod nazivom »Ugovor o pružanju usluga EPN IPTel na preneseni broj«. Ukoliko je pretplatnik fizičko lice, isti je obavezan da, pored zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju:

- potvrdu o izmirenim dugovanjima,
- ličnu kartu na uvid i
- ovjerenu punomoć za zastupanje u slučaju da pretplatnik ne podnosi lično zahtjev.

Ukoliko je pretplatnik pravno lice, pored zahtjeva isti je obavezan dostaviti sljedeću dokumentaciju:

- potvrdu o izmirenim dugovanjima,
- kopiju izvoda iz sudskog registra,
- kopiju PDV broja i
- ovjerenu punomoć za zastupanje u slučaju da isti ne podnosi zahtjev lično.

Zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje korisničkog odnosa i predugovorom za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji će nakon realizacije prenosa broja i aktivacije usluge postati Ugovor.

Po prijemu zahtjeva EPN pristupa provjeri da li je broj prenosiv kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu, uključujući tu i potvrdu o izmirenju dugovanja pretplatnika prema operateru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji je zahtjeva prenos.

EPN dostavlja operateru davatelju broja zahtjev za prenos broja faksom ili elektronskim putem, što se ujedno smatra zahtjevom pretplatnika za raskidanje korisničkog odnosa kod operatera davatelja broja.

EPN i operater davatelj broja odgovorni su za cijeli postupak prenosa broja i ispravnog definisanja potrebnih podataka za uspješno uspostavljanje veza sa prenesenim brojem

### 25. Postupak prenosa telefonskog broja iz mreže EPN-a

Proces prenosa broja iz mreže EPN-a započinje u momentu kada pretplatnik podnese zahtjev za prenos broja kod drugog operatora što se ujedno smatra "Zahtjevom za raskid ugovornog odnosa" kod EPN-a. Raskid ugovornog odnosa podrazumijeva isključenje predmetne usluge i obračun svih obaveza po ugovoru u skladu sa OUP-om i potpisanim Ugovorom.

Po prijemu zahtjeva od strane drugog operatora, EPN pristupa provjeri da li je broj prenosiv kao i validnosti podataka navedenih u zahtjevu uključujući i da li pretplatnik ima izmirenja dugovanja prema EPN-u.

Na zahtjev pretplatnika, EPN će besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja prema EPN-u u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva.

EPN nije obavezan omogućiti prenos broja iz mreže EPN-a u slučaju smetnji u postupku prenosa broja navedenih u tački 26. ovog OUP-a o čemu će izvjestiti operatera primatelja broja.

U slučaju nepostojanja smetnji opisanih tačkom 26. OUP-a, EPN će sprovesti postupak prenosa zatraženog broja na mrežu operatora primatelja u skladu sa rokovima i na način definisanim tačkom 27. OUP-a.

Izvršenjem prenosa telefonskog broja iz EPN mreže i aktivacijom usluge od strane drugog operatora, pretplatnik automatski prestaje biti EPN pretplatnik.

### 26. Smetnje u postupku prenosa telefonskog broja

- Ako podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući u neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- Ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava;
- Ako je broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost privremeno isključen;
- Ako se tokom realizacije prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljem pravu na korištenje broja;
- Ako se zahtjev za prenos brojeva odnosi na brojeve koji su istovremeno iskorišteni u mrežama više od jednog operatera za usluge posebne namjene;
- Ako su brojevi iz fiksne javne telefonske mreže pojedinačni brojevi u ISDN seriji ili jedan od brojeva u PBX BRA ISDN seriji;
- Ako su brojevi bili aktivni u pretplatničkim grupama brojeva u vlastitoj mreži operatera za direktnu komunikaciju u njihovoj mreži, ne mogu se razdruživati, nego se mogu prenositi isključivo u sklopu grupe takvih brojeva. Ovaj princip se primjenjuje i u slučaju kada se grupa takvih brojeva prenosi nazad na izvornog nositelja numeracije;
- U slučaju da se pojavi jedna od navedenih smetnji u prenosu broja, EPN će pismeno obavijestiti podnosioca zahtjeva o istim, te uputiti ga na način otklanja istih uz naveden vremenski rok. Ako pretplatnik u datom roku ne otkloni evidentirane smetnje, EPN će takav zahtjev odbiti.

### 27. Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

U slučaju da ne postoje smetnje, definisane tačkom 24. OUP-a, operator davalac broja provest će bez odgađanja postupak prenosa zatraženog broja na primaoca broja. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određeno ugovorom zaključenim između pretplatnika i EPNa u vremenu od 13,00 do 16,00 sati.

Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i EPN-a.

Nakon što je EPN uputio nalog za prenos broja operateru davatelju broja sve do momenta obavljenog prenosa broja, pretplatnik može odustati od podnesenog zahtjeva za prenos broja. U tom slučaju pretplatnik je obavezan da najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja podnese EPN-u pismenu izjavu o odustajanju od pomenutog zahtjeva pri čemu je isti dužan da dokaže:

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

Radi sprečavanja neozbiljnosti pretplatnika i/ili korisnika i zloupotrebe prava na prenos broja, operater kojem je podnesen zahtjev za prenos broja, a koji je svojom odlukom oslobodio podnosioca zahtjeva plaćanja naknade za prenos broja, može u slučaju davanja izjave o odustanku od zahtjeva naplatiti podnosiocu tu naknadu. Naknada se naplaćuje na ime troškova za radnje koje je podnosilac uzrokovao svojim zahtjevom. Izjava o odustajanju od zahtjeva smatra se podnesenom kada pretplatnik i/ili korisnik uz izjavu o odustanku od zahtjeva podnese i dokaz o uplaćenju naknadi za prenos broja.

Pretplatnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa broja.

Izvršenjem prenosa telefonskog broja na EPN mrežu i aktivacijom usluge EPN IPTel-a, pretplatnik automatski postaje EPN pretplatnik.

EPN je dužan na zahtjev svojih pretplatnika omogućiti jasnu prepoznatljivost poziva prema prenesenom telefonskom broju.

EPN će svojim korisnicima omogućiti jasnu prepoznatljivost cijena poziva prema prenesenim telefonskim brojevima.

## prečišćen tekst

Na zahtjev pretplatnika telefonskog broja, EPN će uključiti govornu poruku i zvučni signal.

Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna, a EPN će omogućiti podnošenje zahtjeva za njihovo uključivanje i putem elektronske komunikacije.

Govorna poruka ne može biti duža od 4 sekunde. Sve Informacije o načinu dobijanja informacija o prenesenim brojevima, kao i cijenama poziva, korisnici mogu dobiti putem zvaničnih web stranica EPN-a i pozivom na broj 080-030501.

EPN je obavezan dva puta tokom kalendarske godine obavještavati svoje pretplatnike, uz telefonski račun ili SMS porukom, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke i zvučnog signala.

Govorna poruka će po potrebi biti regulisana u skladu sa važećim Pravilom o prenosivosti brojeva.

### 28. Telefonski poziv

Telefonskim pozivom smatra se jedna ili više veza (komunikacija) ostvarenih između dva ili više pretplatnika i/ili usluga posredstvom pružene fiksne javne telefonske usluge. Posredstvom terminalnog uređaja, koji može biti telefon ili drugi uređaj koji omogućava korištenje javne telefonske usluge, omogućava se pretplatniku i/ili usluzi da putem ostvarenog telefonskog poziva pristupi drugom pretplatniku i/ili usluzi, bez obzira da li je takav drugi korisnik/usluga u Bosni i Hercegovini ili inostranstvu.

Poziv upozorenja je poziv uspostavljen s ciljem da se pretplatnik obavijesti da mu je upućen drugi poziv, ali taj drugi poziv još uvijek nije uspostavljen i uspostaviti će se nakon odgovarajuće akcije pozivane strane.

Zlonamjeran poziv je poziv koji za cilj ima uznemiravanje pretplatnika telefonskog broja, ometanje, prijetnju ili drugu sličnu zloupotrebu mogućnosti javne telefonske usluge.

### 29. Internet usluga

a) Značenje pojma i ograničenje pristupa

Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje EPN nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.

Internet usluga mora omogućiti pretplatniku 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.

EPN 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 opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

### 30. Vrste EPN internet usluga

EPN pruža sljedeće internet usluge i to: EPN AirNET, EPN Cable i EPN ADSL uslugu. Na EPN AirNET i EPN Cable uslugu primjenjuju se tzv. Zajedničke odredbe.

- EPN ADSL usluga

Na ovu uslugu, pored tzv. Zajedničkih odredbi primjenjuju se i tzv. Posebne odredbe koje se nalaze u nastavku teksta.

### 31. Zaključivanje ugovora

Uslov za korištenje usluge ADSL je posjedovanje važećeg ugovora o pružanju fiksne javne telefonske usluge sa operatorom sa kojima EPN ima zaključen ugovor o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji. Dodatni uslov za sklapanje i realizaciju ovog ugovora je tehnička mogućnost priključenja pretplatnika na EPN mrežu kroz fiksni telefonski priključak Operatora.

Postupak zaključenja ugovora pokreće se na zahtjev pretplatnika, koji popunjava i potpisuje odgovarajući obrazac (Izjava) definisan RUO dokumentom Operatora.

Uz odabrani obrazac, pretplatnik potpisuje pretplatnički ugovor i Aneks ugovora, kojim se definiše odabrani paket koji će pretplatnik koristiti nakon aktivacije ugovora. Ugovor stupa na snagu danom priključenja terminalne opreme na lokaciji pretplatnika, odnosno danom potpisivanja potvrde o reversu, a prestaje važiti ukoliko se konekcija ne uspostavi u roku od 60 (šezdeset) dan od dana potpisa ugovora. U slučaju da ne postoji tehnička i druga mogućnost priključenja pretplatnika, ovaj ugovor se stavlja van snage danom obavještenja pretplatnika o nemogućnosti priključenja.

Izjavu krajnjeg pretplatnika o namjeri sklapanja ugovora sa EPN-om, odnosno Izjavu pretplatnika o namjeri sklapanja ugovora sa EPN-om uz zadržavanje ugovornog odnosa o govornoj usluzi sa operatorom, može potpisati samo vlasnik korisničkog broja ili njegov punomoćnik, pod uslovom da EPN-u dostavi ovjerenu punomoć potpisanu od strane vlasnika korisničkog broja na kojoj je izričito navedena svrha korištenja punomoći. Nakon što ovlašteno lice potpiše odabranu Izjavu, EPN istu Izjavu zajedno sa Zahtjevom za usluge pristupa izdvojenoj pojedinačnoj petlji dostavlja Operatoru u čijem je vlasništvu predmetna lokalna petlja, radi provjere tehničke i ostale mogućnosti za realizaciju podnesenog zahtjeva.

Podneseni zahtjev, za potpuni pristup lokalnoj petlji, će biti odbijen u slučaju kad:

- govorna telefonska usluga je realizirana preko nekog od aktivnih sistema za višestruko iskorištenje bakarne parice (PCM, PGS i add-drop multipleksni uređaj);
- pretplatnik ima dospjele dugove prema Operatoru;
- pretplatniku je privremeno obustavljeno pružanje telekomunikacijske usluge od strane Operatora.
- petlja čije se izdvajanje zahtjeva nije predmet izdvajanja odnosno operator nije obavezan staviti na raspolaganje konkretnu paricu na temelju člana 1.6. referentne ponude (Ograničenja Ponude)
- zahtijevana petlja je izdvojena za drugog Operatora pretplatnika koji s njome raspolože kraće od 120 dana od datuma izdvajanja,
- ukoliko se izdvajanje lokalne petlje zahtjeva u svrhu pružanja pretplatniku usluge ili usluga po toj petlji, koje operator nema u vlastitoj ponudi.

Podneseni zahtjev, za zajednički pristup lokalnoj petlji, će pored slučajeva, bliže navedenih u tačkama a, b,c, d, e, f, biti odbijen i u slučaju da:

- na izdvojenoj lokalnoj petlji dio negovornog frekventnog spektra koristi se za neku od usluga posebne namjene kao što su usluge nadzora, obavještanja, alarmiranja, itd.
- Zahtjev se odnosi na paricu za koju operator nema realiziran ugovor o pružanju govorne usluge sa krajnjim pretplatnikom za kojeg je zahtjev podnesen.

Ukoliko pretplatnik ima gore navedene smetnje, EPN će o tome pismeno obavijestiti pretplatnika, te ga pozvati da otkloni razlog/e nemogućnosti, koji su na njegovoj strani, npr. tačka b) i c).

EPN će obavijestiti pretplatnika o mogućnosti/nemogućnosti spajanja 15 (petnaest) dana nakon podnošenja zahtjeva. Nakon dobijanja obavijesti od strane Operatora o mogućnosti priključenja pretplatnika na EPN mrežu, EPN će sa pretplatnikom dogovoriti odgovarajući termin za realizaciju priključka predmetne usluge.

### 32. Povlačenje zahtjeva

Pretplatnik može najkasnije u roku od 5 (pet) dana povući podneseni zahtjev za zasnivanje ugovornog odnosa sa EPN-om, pri čemu je potrebno EPN obavijestiti o tome. U slučaju da povuče ovaj zahtjev, pretplatnik je obavezan da EPN-u plati naknadu za povlačenje podnesenog zahtjeva u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Ukoliko pretplatnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a nakon isteka roka od 5 dana za povlačenje zahtjeva, dužan je EPN-u izmiriti troškove za prijevremeni raskid Ugovora u skladu sa važećim Cjenovnikom.

### 33. Privremeno isključenje

EPN zadržava pravo da pretplatniku odobri ili ne odobri privremeno isključenje, najduže za period od 3 (tri) mjeseca u tekućoj godini na osnovu pisanog zahtjeva pretplatnika koji je poslan 15 (petnaest) dana prije zahtjevanog isključenja. U slučaju odobravanja zahtjeva, pretplatnički ugovor miruje za period odobren od strane EPN-a. EPN je dužan obavijestiti pretplatnika o donesenoj odluci za privremeno isključenje.

### 34. Promjena ugovorenih usluga

Pretplatnik koji je u mometu zaključenja korisničkog ugovora sa EPN-om zadržao telefonski priključak kod operatora, odnosno zadržao postojeći ugovorni odnos o pružanju fiksne javne telefonske usluge sa operatorom, može u svako doba zatražiti zaključenje korisničkog ugovora sa EPN-om povodom korištenja telefonske usluge (prelazak sa zajedničkog na potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji).

Prethodno navedenu promjenu pretplatnik može ostvariti potpisivanjem tzv. Obrasca 2. u prostorijama EPN-a, koji će isti proslijediti nadležnom operatoru radi provjere tehničke i druge mogućnosti realizacije. U slučaju da ne postoje smetnje za realizaciju ovog zahtjeva pretplatnika, pristupit će se realizaciji prelaska sa zajedničkog na potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji.

U slučaju prelaska sa zajedničkog na potpuni pristup lokalnoj petlji EPN preuzima obavezu naplate RTV takse od strane pretplatnika.

Pretplatnik može zahtijevati promjenu korisničkog paketa i promjenu ostalih ugovorenih usluga, koje nisu uključene u pretplatnički paket, dolaskom u prostorije EPN-a i potpisivanjem potrebne dokumentacije.

Rok za izvođenje promjene je do 30 (trideset) dana od datuma kada pretplatnik zahtijeva promjenu. Promjena se izvodi prvog dana narednog obračunskog perioda. EPN počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni pretplatnički paket sa

## prečišćen tekst

danom uspješnog izvođenja promjene. U slučaju da promjenu nije moguće napraviti, EPN je o tome dužan obavijestiti pretplatnika.

### 35. Usluga EPN CLOUD

Na ovu uslugu, pored tzv. Zajedničkih odredbi primjenjuju se i tzv. Posebne odredbe koje se nalaze u nastavku teksta.

#### 46.1. Opis usluge, vrsta usluge i uslovi korištenja

EPN CLOUD je paketirana usluga sastavljena od najmanje dvije različite usluge po izboru pretplatnika iz ponude važećeg Cjenovnika EPN usluga. U ovom paketu usluga, usluga EPN VPN je osnovna usluga, dok se sve druge usluge, po izboru pretplatnika, smatraju dodatnim uslugama, koje ne isključuju jedna drugu.

Mjesečna cijena paketirane usluge EPN CLOUD-a se dobija zbrajanjem pojedinačnih mjesečnih pretplata odabranih dodatnih usluga, na koji iznos se u konačnici dodaje i cijena mjesečne pretplate EPN VPN u iznosu od 1,00 KM sa PDV-om.

Ugovor o korištenju ovog paketa usluga se zaključuje na neodređeno vrijeme bez obveznog minimalnog perioda, osim u slučaju kada je za korištenje jedne od odabrane, dodatne usluge Cjenovnikom predviđen obavezni period, u tom slučaju će isti biti zaključen na taj obavezni period trajanja. U situacijama kada je Cjenovnikom za svaku izabranu, dodatnu uslugu predviđen različit obavezni period, u tom slučaju pretplatnički ugovor će biti zaključen na najduži predviđeni obavezni period trajanja ugovora koji je definiran za pojedinačnu uslugu. U slučaju prijevremenog raskida ugovora, pretplatniku će se obračunavati naknada za prijevremeni raskid predviđeni pretplatničkim ugovorom i OUP-om.

Pretplatniku će se fakturisati priključak prema cijeni priključka najskuplje odabrane, dodatne usluge, predviđene važećim EPN Cjenovnikom za sve usluge koje nudi isključivo EPN. Za odabrane usluge koje EPN pruža u suradnji sa partnerskim operatorom čije usluge nisu definirane EPN cjenovnikom, nego cjenovnikom partnerskog operatora, primjenjivat će se cjenovnik operatora koji pruža relevantnu uslugu. EPN zadržava pravo da razmotri svaki zahtjev za dodatnom uslugom od strane partnerskog operatora, a u svrhu definiranja tehničke mogućnosti.

Pretplatniku će se fakturisati najam terminalne opreme, koja je neophodna za korištenje svih izabranih usluga, zbrajanjem njihovih pojedinačnih cijena, predviđenih važećim Cjenovnikom.

Ova usluga dostupna je samo fizičkim licima.

### III Završne odredbe

U slučaju kada je neka situacija različito regulisana Opštim uslovima poslovanja i odredbama pretplatničkog ugovora, na tu situaciju primjenjivaće se odredbe pretplatničkog ugovora. Ugovorne strane su saglasne da se na sve one situacije koje nisu regulisane pretplatničkim ugovorom primjenjuju odredbe Opštih uslova poslovanja.

EPN zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Opštih uslova poslovanja, u smislu tačke 2. stav 6,7,8,9 i 10. OUP. Izmjena i dopunjavanje odredbi opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok.

Ugovorne strane će moguće sporove riješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, za rješavanje sporova obratit će se nadležnom sudu.

Stupanjem na snagu ovih OUP stavlja se van snage pojedinačni OUP za usluge EPN IPTel, EPN 1024, EPN AirNET, EPN ADSL, EPN Cable, s obzira da se ovim OUP isti zamjenjuju.

Broj: CEO-04-682

Direktor:  
Julien Coustaury