

## Opšti uslovi poslovanja za telekomunikacijske usluge »EPN IPTel« društva EuroproNET Bosnia d.o.o.

Opšti uslovi poslovanja za navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva EuroproNET Bosnia d.o.o. (u nastavku EPN) koji u skladu sa Pravilnikom o pružanju i korištenju EPN usluga određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između EPN i korisnika usluga.

Produkti za koje važe OUP su **EPN IP telefonija** (u nastavku **EPN IPTel** ili usluge), epnBOX, epn Cable BOX i usluge koje su sa njima povezane.

### 1. Značenje pojmova

- **Cjenovnik usluga** (u nastavku Cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje EPN pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, pretplata, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.
- **Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između EPN i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređuje i tehničku opremu koju obezbjeđuje EPN radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor). Sastavni dio ugovora su OUP i Cjenovnik.
- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje sa EPN-om sklopi Ugovor, koristi raspoložive EPN usluge za privatne ili poslovne svrhe, i plaća sve usluge koje EPN po ugovoru pruža.
- **IP telefonija ili VoIP** je oznaka za tehnologiju prenošenja zvuka preko IP mreže (paketne komutirane mreže).
- **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 domaćem/nacionalnom i međunarodnom prometu i najmanje je usluga povezivanja sa internetom mrežom preko mreže EPN, koju ovim ugovorom omogućava EPN, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu odabere korisnik.
- **epnBOX** je skup produkata EPN AirNET i EPN IPTel sa uključenom terminalnom opremom u skladu sa ugovorom.
- **epn Cable BOX** je skup produkata EPN Cable i EPN IPTel sa uključenom terminalnom opremom u skladu sa ugovorom.
- **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.
- **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.
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.
- **Terminalna oprema** je oprema koja je instalirana kod krajnjeg korisnika, a EPN je obezbjeđuje da bi se usluga mogla koristiti, odnosno omogućiti komunikaciju putem EPN mreže u skladu sa ugovorom (adapter, switch, router).
- **PSTN mreža** je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network).
- **EPN Mreža (Resursi EPN)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja EPN, a koja omogućava povezivanje korisnika na PSTN i internet mrežu i koja je neophodna/namijenjena za pružanje EPN i drugih mrežnih i internet usluga.
- **Mrežna priključna tačka** je fizička tačka na kojoj korisnik 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.
- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku/korisnicima omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **Prenosivost broja** je usluga koja omogućava pretplatniku koji ispunjava zadane uslove navedene u RAK Pravilu 32/2008 o prenosivosti telefonskih brojeva i Pravilu o izmjenama i dopunama Pravila 32/2008 o prenosivosti telefonskih brojeva, u okviru javno raspoloživog telefonskog servisa, da zadrži svoj/e broj/eve nezavisno od izbora usluga koje daju javno raspoloživi telefonski servisi.
- **Prenos broja** je skup tehničkih i organizacionih mjera kojima se izvršava usluga prenosivosti broja na način propisan RAK Pravilom 32/2008 o prenosivosti telefonskih brojeva i Pravilom o izmjenama i dopunama Pravila 32/2008 o prenosivosti telefonskih brojeva.
- **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.
- **Preneseni broj** je broj koji je prenesen iz fiksne telekomunikacione mreže operatera kome je dodijeljen po polaznoj raspodjeli u fiksnu telekomunikacionu mrežu drugog operatera.
- **Montaža** je instalacija opreme i uspostavljanje priključka na EPN mrežu i obavlja je tehničko osoblje EPN-a ili njegov ovlašten izvođač.
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključjenje već postojećeg korisnika.
- **Način izvođenja pristupa** je jedan od načina izvođenja pristupa na mrežu EPN-a obzirom na tehničke mogućnosti na lokaciji korisnika. Način izvođenja pristupa utiče na cijenu priključka, izbor terminalne opreme i vraćanje opreme i RAK je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

### 2. Informisanje

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

Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i o cijenama, te drugim elementima ugovora, prava i fizička lica mogu dobiti:

- u sjedištu preduzeća EPN-a i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 033/941-000,
- na web stranici EPN <http://www.epn.ba>.

OUP se može naći na web stranici EPN-a <http://www.epn.ba>, u sjedištu preduzeća ili kod ovlaštenih partnera.

EPN zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP-a ili Cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici: <http://www.epn.ba> odnosno <http://www.europroNET.ba>, ili na drugi primjeran način za obavještanje korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na prethodno navedenim adresama, pri čemu se slaže da upotreba usluge od mjesec dana nakon objave promjena znači prihvatanje promjenjenih odredbi OUP-a i Cjenovnika.

### 3. Opis usluga

EPN garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijsku komunikaciju preko IP mreže (paketne komutirane mreže).

IP mreža je povezana sa javnom telefonskom mrežom na način koji omogućava najmanje upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže PSTN, osim impulsnog biranja. EPN IPTel podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoaca, pozivanog broja ili priključka u vezi.

EPN će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namijenjenoj izvršenju usluge EPN IPTel i na EPN mreži. Korisnik može zahtijevati putem pismenog zahtjeva dodatne usluge koje su određene u ponudi uz osnovne usluge, a koje se obračunavaju u skladu sa važećim Cjenovnikom.

### 4. Međusobna prava i obaveze

Odnos između EPN-a i korisnika, 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, primjerjivo se isključivo odredbe ugovora.

Potpisivanjem ugovora, korisnik potvrđuje da je primio sadržaj važećeg OUP-a sa kojim je upoznat i da se slaže sa njim, kao i važećim Cjenovnikom i ugovorom, te da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

Ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještaavaju 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.

### 4.1. Prava i obaveze EPN-a

EPN ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti, a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene Cjenovnikom.

EPN pruža sve ugovorne usluge po uslovima i odredbama međusobnog ugovora te po cijenama i uslovima određenim OUP-om i važećim Cjenovnikom.

EPN može uvesti određene popuste na cijenu usluge u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa.

EPN se obavezuje zagaranovati kvalitet usluge IP telefonije u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijsku komunikaciju preko IP mreže, osigurati djelovanje IP mreže sedam dana u nedelji od 00:00 do 24:00 sati, i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu.

EPN će pravovremeno isključiti IP pristup korisniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP-om.

EPN će privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP-om i ugovorom.

EPN će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljati saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem Cjenovniku. Korisnik nije dužan plaćati pretplatu ukoliko 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. Smanjen iznos mjesečne pretplate se računa na način da se mjesečna pretplata podijeli sa 30, zatim podijeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa vremenom trajanja kvara te se za dobiveni iznos korisniku umanj cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

EPN mijenja parametre usluge na zahtjev korisnika i kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP-u i važećem Cjenovniku.

EPN održava 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-a i međusobnog ugovora.

EPN u najkraćem mogućem vremenu, i na vlastiti trošak popravljiva svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom EPN-a. Takođe popravljiva i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzročio korisnik, i to na račun korisnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između EPN-a i korisnika, za svaki slučaj posebno.

Korisniku 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.

U skladu sa Pravilom o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u BiH, EPN je dužan da na zahtjev korisnika omogući da zadrži postojeći telefonski broj, u slučaju geografskih brojeva na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području EPN mreže grupe kojoj pripada pretplatnik podnosioc zahtjeva, a u slučaju negeografskih brojeva na bilo kojoj lokaciji.

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

EPN unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su EPN-u poznate unaprijed, preko web stranice <http://www.epn.ba> te pismeno u putem e-mail-a najmanje 24 sata prije predviđenih prekidova.

EPN omogućava 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 telefone: 033 / 941-000 ili 033 / 941-002 i na e-mail [helpdesk@europroNET.ba](mailto:helpdesk@europroNET.ba).

### 4.2. Prava i obaveze korisnika

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati, niti preprodavati trećem licu usluge koje je ugovorio sa EPN-om.

Korisnik se obavezuje zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe.

Korisnik je odgovoran za opremu koju koristi na svojoj adresi, a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi. Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP-om, i na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u EPN mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se ozbiljnim kršenjem prava i dužnosti međusobnog ugovora, i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz EPN mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti EPN o promjeni svojih podataka koje je naveo u korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansiranje i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, idu na teret korisnika.

Korisnik je dužan pri prestanku važenja međusobnog ugovora, vratiti primijenu opremu u posjed EPN-a u stanju u kakvom ju je primio, imajući u vidu njenu normalnu primjenu. Korisnik je dužan vratiti opremu u roku od 7 dana od prestanka važenja međusobnog ugovora ili poziva EPN. EPN može po isteku roka za vraćanje opreme od korisnika zahtijevati ili vraćanje opreme, ili plaćanje njene vrijednosti i ugovorene kazne. U slučaju zakašnjelog povrata opreme, korisnik je dužan platiti ugovorenu kaznu u visini dvostruke vrijednosti opreme koju bi trebao vratiti, pri čemu se za vrijednost opreme računa vrijednost koja je navođena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu. Ugovorena kazna mora se platiti u roku od 7 dana po isteku roka za vraćanje opreme.

### 4.3. Prava i obaveze ugovornih strana

EPN može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavještanje i saglasnost korisnika.

EPN može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga. EPN može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga, ili omogućiti samo prijem dolaznih poziva u slučaju kada korisnik ne plati račun do 20 (dvadeset) dana od dana izdavanja računa. Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 10 (deset) dana od dana izdavanja računa. EPN korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika, EPN vrši ponovno uključjenje na teret korisnika.

EPN može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju, EPN mora obavijestiti korisnika najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena.

EPN može korisniku obračunati zatezne kamate za svako zakašnjelo plaćanje usluga u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

### 5. Sklapanje i raskidanje ugovora

EPN u roku od 3 (tri) dana od dana prijema potpisano zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na EPN mrežu i uspostavljanja usluge i obavještava korisnika o rezultatima i najpogodnijem načinu pristupa EPN mreži. Na osnovu rezultata provjere, EPN korisniku omogućava izbor najpogodnijeg načina pristupa EPN mreži.

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

U slučaju da korisnik pošalje u EPN nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac, ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu ili platežnoj sposobnosti, EPN može odbiti sklapanje ugovora.

EPN najkasnije u roku od 3 (tri) dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti, sklapa ugovor sa svakim fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

**Fizičko lice:**

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN-u.

**Pravno lice**

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN-u;
- da sklopi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

EPN zadržava pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod EPN ili drugog operatora, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije 8 (osam) dana po prijemu potpisanog obrasca.

U slučaju kada EPN sklopi ugovor, pripremljene i nepotpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, EPN šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju EPN u roku od 7 (sedam) dana od dana kada je korisnik primio ugovor na potpis.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada kada ga potpišu obje ugovorne strane i kada korisnik izmiri obaveze po predračunu, izdanom od strane EPN-a.

EPN zadržava pravo da trenutno isključi korisnika iz EPN mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP, i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ukoliko korisnik ne otklone razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju EPN šalje korisniku, EPN zadržava pravo da prekine međusobni ugovor sa korisnikom.

Korisnik može bilo kada otkazati ugovor u skladu sa članom 19. Raskidanje ugovora.

EPN može, radi ozbiljnog kršenja odredbi ugovora, bilo kada pismeno prekinuti međusobni ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje ugovora podrazumijeva:

- korisnik više od 20 (dvadeset) dana od dana izdavanja računa za korištenje usluga kasni sa plaćanjem cijelog ili djelomičnog iznosa,
- korisnik je ozbiljno oštetio ili otkrio opremu EPN-a,
- korisnik i nakon opomene od strane EPN krši važeće zakone, OUP ili Ugovor,
- korisnik usprkos upozorenju koristi opremu EPN u suprotnosti sa ugovorom, OUP ili važećim zakonima.

Nakon prestanka važenja međusobnog ugovora, korisnik bez nepotrebnih zakašnjenja vraća svu opremu koja je u vlasništvu EPN-a. Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz ugovora, najkasnije 7 (sedam) dana po prestanku važenja ugovora.

**6. Privremeno isključenje**

Korisnik može zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini. Ugovor u tom periodu miruje. Korisnik u tom periodu plaća troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim Cjenovnikom usluga. Korisnik mora poslati zahtjev za privremeno isključenje najkasnije 15 (petnaest) dana prije zahtijevanog isključenja.

**7. Promjena ugovorenih usluga**

Korisnik može zahtijevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije EPN-a, putem e-mail-a, poslanog na adresu EPN-a. EPN zadržava pravo izvršiti dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva te ukoliko procjeni da zahtjev nije validan, isti odbije.

EPN izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom, 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 (trideset) dana od datuma kada korisnik zahtijeva promjenu. Promjena korisničkog paketa izvodi se prvog dana narednog obračunskog perioda. EPN počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni korisnički paket sa danom uspješne promjene. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće napraviti, EPN je o tome dužan obavijestiti korisnika.

Međusobni ugovor se može promijeniti samo na jedan od sljedećih načina:

- Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici ugovornih strana.
- Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici ugovornih strana.

Korisnik snosi troškove promjene korisničkog paketa i ostalih usluga u skladu sa važećim cjenovnikom.

EPN zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 30 dana prije primjene.

**8. Prenos ugovora**

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenijeti na novog korisnika pri čemu novi preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika. Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Preuzimanje ugovora se novom korisniku zaračunava po Cjenovniku.

Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, EPN može izvesti isključenje na dosadašnjoj, i priključenje na drugu mrežnu priključnu tačku.

EPN će promijeniti važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o korisniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je korisnik proslijedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije 5 (pet) radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama. U imenicima sa brojevima korisnika, koriste se podaci koje EPN primi najmanje 45 (četdeset i pet) dana prije štampanja imenika.

EPN izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem Cjenovniku.

Ukoliko u roku od 10 (deset) dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, novi korisnik ne plati isti, EPN može prekinuti pružanje usluga po ugovoru, ili jednostrano otkazati ugovor.

**9. Tehnički uslovi**

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

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripreme radnje, može u cjelosti izvesti sam korisnik, ili EPN na zahtjev korisnika, odnosno izvođač kojeg ovlasti EPN, što se obračunava po Cjenovniku.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a EPN je do tada već izveo određene pripreme radnje, dužan je EPN-u izmiriti troškove obavijenog posla, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

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

1. odgovarajući zatvoren poslovni prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. priključak na EPN mrežu sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom,
5. minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za usluge EPN IPTel,
6. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
7. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge EPN IPTel ili IP telefon,
8. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge.

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 namijenjeni za korištenje ugovorenih usluga.

Korisnik smije u vezi sa korištenjem usluga EPN IPTel 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.

EPN ili njegov ovlašteni izvođač održavaju terminalnu opremu koju je obezbijedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovano nepravilnim korištenjem ili mehaničkom oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.

EPN ili njegov ovlašteni izvođač je po međusobnom ugovoru u slučaju odabira osnovnog načina montaže, dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:

1. instalirati potrebnu terminalnu opremu,
2. uspostaviti zahtjevanu minimalnu brzinu od 64kb/s simetrično od korisnika do EPN IPTel usluge,
3. provjeriti kvalitetu priključka na EPN mrežu kroz izabrani način pristupa do EPN mreže,
4. uspostaviti vezu između korisnika i EPN mreže uz provjenu brzine prenosa sa terminalnom opremom koju je za ovu namjenu obezbijedio korisnik, EPN ili njegov ovlašteni izvođač.

Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora, ili korisnik priključka na EPN mrežu, i korisnik nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za nadogradnju, dozvolu za ulazak u prostore i održavanje opreme i uređaja potrebnih za korištenje EPN IPTel usluge, te raspolože sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.

Računa se da je uspostavljanje usluge EPN IPTel uspješno ukoliko se uspješno uspostavi veza na EPN mrežu i izvrši testno povezivanje između korisnika i EPN IPTel usluge. Povezivanje mora biti izvedeno sa brzinom pristupa koja je zahtijevana izabranim korisničkim paketom i načinom pristupa. Računa se da uspostavljanje usluge EPN IPTel nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji EPN nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge EPN IPTel nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge EPN IPTel, EPN predlaže korisniku uspostavljanje usluge sa mogućom nižom brzinom pristupa, koja je ustanovljena prilikom testiranja ili drugi način pristupa, ukoliko novi predloženi način i brzina pristupa zadovoljava potrebe korisnika. U slučaju da korisnik ne prihvati ponudu, EPN će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od ugovora.

Rok za uspostavljanje usluge EPN IPTel je do 30 (trideset) dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor i korisnik obezbijedi ispravnu instalaciju i terminalnu opremu i izvrši plaćanje priključka. Ukoliko je predviđeno plaćanje priključka, EPN priključenje obračunava istog dana kada su naručene usluge, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati naručene usluge.

Korisnik 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 korisnika bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika EPN će se obračunati u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada EPN priključi korisnika 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.

**10. Dodjeljivanje i prenosivost broja**

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

EPN može promijeniti korisniku broj:

- na zahtjev korisnika 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 korisnika, EPN korisnika obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, EPN će za pozive na prijašnji broj korisnika, namjestiti telefonski odzivnik sa informacijom o novom telefonskom broju.

U slučaju prekida ugovora između korisnika i EPN-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodijeljeni korisniku a za koje korisnik 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 naručiocem raskinut.

Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da EPN pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htio ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.

**10.1 Postupak prenosa telefonskog broja:**

- Proces prenosa broja započinje u momentu kada korisnik 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 korisnik fizičko lice, isti je obavezan da, pored zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima, kopiju lične karte i ovjerenu punomoć za zastupanje u slučaju da korisnik ne podnosi lično zahtjev. Ukoliko je korisnik 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 korisnika prema operateru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva 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.

**10.2 Smetnje u postupku prenosa telefonskog broja:**

- Ako podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i 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 daljnjem 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 korisničkim 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 korisnik u datom roku ne otklone evidentirane smetnje, EPN će takav zahtjev odbiti.

### 10.3 Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja:

- U slučaju da ne postoje smetnje, rok za rješavanje po zahtjevu za prenos broja je deset (10) radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određeno ugovorom zaključenim između korisnika 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 EPNa.

Nakon što je EPN uputio nalog za prenos broja operateru davatelju broja, korisnik ne može zatražiti otkazivanje zahtjeva za prenos broja, osim ukoliko ne dokaže da je operateru davatelju broja podnio pismenu izjavu o raskidu korisničkog odnosa.

Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u razdoblju kraćem od šest mjeseci od dana posljednjeg prenosa broja.

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

EPN će svojim korisnicima omogućiti jasnu prepoznatljivost cijena u pozivima prema prenesenim telefonskim brojevima. Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima EPN će prije uspostave poziva izvršiti pozivaoca besplatnom govornom porukom da je birani broj prenesen i dati mu mogućnost da u toku trajanja zvučnog signala prekine poziv te ga uputiti na broj telefona na koji može besplatno saznati cijenu poziva. EPN će na pismeni zahtjev nosioca prava telefonskog broja pozivatelja bez naknade isključiti govornu poruku.

### 11. Korištenje usluga za vlastite potrebe

Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole EPNa, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenjeti priključak na EPN mrežu i/ili uslugu EPN IPTel, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su Cjenovnikom.

### 12. Upotreba lozinki

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. EPN je omogućio korisniku da samostalno mijenja potrebne lozinke na web stranici <http://www.epn.ba>. EPN će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije EPN u obavezu identifikaciju ili zatraži njihovu izmjenu pismenim putem. EPN zadržava pravo provjere identiteta korisnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. EPN ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

### 13. Privatnost i sigurnost

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. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosom preko mreža opisanih u prijašnjem stavku mogu uticati na narušavanje privatnosti. EPN prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VoIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

EPN se obavezuje poštovati privatnost 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.

### 14. Povjerljive informacije

Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu sklapanja ovog ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti trećem licu i obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

### 15. Održavanje opreme

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluga.

EPN se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz EPN mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. EPN održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima. EPN ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova, i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će 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.

Korisnik mora dobro voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u IP mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz prethodnog stavka smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz EPN mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, koja je u vlasništvu EPNa ili njegovog ovlaštenog izvođača, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

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

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, širenja, osavremenjavanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima ili to javno 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.

### 16. Zloupotreba priključka

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na EPN ili internet mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, EPN ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

### 17. Ograničenja korištenja usluga

Bez prethodnog pismenog odobrenja EPNa-a korisnik je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili opremu koju je EPN obezbijedio za pružanje ugovorenih usluga, na treću osobu.

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

### 18. Isključenje usluga

EPN može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

- zloupotrebljava priključak u skladu sa članom 16. Zloupotreba priključka,
- ozbiljno krši ugovor u skladu sa članom 5. Sklapanje i raskidanje ugovora,

- ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 (pet) dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključanja neprikladne terminalne opreme,
- ne prilagodi izdržljivost svoje opreme potrebnom telekomunikacijskom prometu u roku od 30 (trideset) dana od prijema pismene opomene,
- ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni,
- ne omogući mjerjenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi EPN ili njegov ovlašten izvođač, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 (pet) dana od prijema pismene opomene,
- ukoliko svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
- dopušta i/ili se služi davanjem pristupa EPN IPTel usluzi na potrebu trećim licima,
- korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 (dvadeset četiri) sata nakon prijema pismenog upozorenja EPNa,
- korisnik ne obavijesti o promjenama podataka koji utiču na međusobni ugovor 5 (pet) dana nakon prijema pismenog upozorenja EPN-a.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između EPN-a i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

### 19. Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno prekinuti ugovor bilo kada. Otkazivanjem ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mail-om ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. EPN zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Otkaz ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je EPN primio važeći pismeni otkaz. Prijem otkaza se dokazuje sa povratnicom ili, ukoliko je otkaz bio lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza.

Prekid korisničkog odnosa za priključak na EPN mrežu sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom, ima za posljedicu prekid vršenja svih usluga po ugovoru.

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.

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za sve vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik ne omogući da EPN izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana prekida međusobnog ugovora vrati svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedio EPN. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu najepniju serijskog broja, odnosno bar koda, EPN zaračunava ugovornu kaznu i vrijednost opreme po važećem Cjenovniku.

Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 (sedam) dana od dana prekida ugovora.

### 20. 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 od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. 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 po ugovoru 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.

EPN zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u Cjenovniku. Cijene usluga se mijenja u skladu sa promjenama Cjenovnika. EPN obavještava korisnika o promjeni Cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici na adresi <http://www.epn.ba>. Nove cijene počinju važiti mjesec dana nakon javne objave promjene Cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa EPN IPTel uslugama, bez obzira ko ih je koristio.

EPN izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10og dana u mjesecu za protekli mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni Cjenovnikom usluga. EPN izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

- obračunski period;
- priključak;
- vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
- korištenje (pretplata);
- vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;
- broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
- vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
- rabat;
- ukupan iznos računa;
- bilansa na dan izdavanja računa;
- rok plaćanja;
- napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 10 (deset) dana od dana izdavanja računa.

Priključak se obračunava sa danom kada ugovor stupa na snagu. Pretplata se obračunava mjesečno unazad na osnovu prispjelog računa. 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 korisnika od evidencije na EPNu ne utiču na obračun.

Korisnik može pismeno ili faksom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. Ispis se obračunava u skladu sa Cjenovnikom.

Korisnik može zahtijevati da mu EPN besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Rasčlanjen račun korisnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unazad. Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 (petnaest) dana po prijemu računa za protekli mjesec. Korisnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. EPN se sa korisnikom dogovora o slanju rasčlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerjenja i ekonomski opravdana.

Korisnik mora platiti račun u roku od 10 (deset) dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15og dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti EPN, obzirom da se smatra da je račun primio dan nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navedenje potrebnih podataka. EPN je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti i dati mu dodatni rok od 10 (deset) dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, EPN korisniku zaračunava troškove opomene po Cjenovniku i zakonom propisane zatezne kamate.

Korisnik 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-a. Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze EPN ima pravo da ga isključi, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak korisnika, ali prethodno korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

#### 21. Prigovori na račun

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluga koje su mu zaračunate, da u roku od 8 (osam) dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu preduzeća EPN. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodneveni rok po prijemu detaljnog izvještaja.

U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje, ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, EPN o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 (osam) dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

EPN odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev, i najkasnije 10 (deset) dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko EPN odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, EPN korisniku vraća sve pretplaćene iznose koji su predmet reklamacije. EPN vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 (petnaest) dana nakon donošenja odluke.

#### 22. Prigovori na postupke i odluke EPN

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke EPN-a. Prigovor se mora uložiti 15 (petnaest) dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. 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 uložen prvog radnog dana. EPN o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko EPN u roku od 15 (petnaest) dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor RAK-u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

#### 23. Promjena podataka

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

#### 24. Objava u telefonskom imeniku

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

Podaci se objavljuju u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se korisnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje.

#### 25. 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 korisnik posjeduje, šalje, prima, proslijeđuje 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 ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica.

Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu EPN dokaže bilo kakvu štetu koja je EPN-u nanešena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti EPN-u odgovarajući iznos na račun EPN-a u skladu sa uslovima koja su određena ugovorom i OUP.

Nakon što EPN prepozna ili mu korisnik dokaže bilo kakvu štetu koja je nastala krivicom EPN-a, iznos štete koji je ograničen do visine najviše 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebit će se za plaćanje EPN-ovih potraživanja od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja EPN-a prema korisniku ili predviđeni iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, EPN iznos štete odzime od iznosa koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom razdoblju. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete, preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sljedećeg razdoblja obračunavanja uplati na račun korisnika u skladu sa ograničenjima koja su određena ugovorom.

Ukoliko se ugovor prekine prije plaćanja iznosa štete, EPN plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 (petnaest) dana po okončanju pružanja usluga.

#### 26. Odgovornost i viša sila

EPN nije odgovoran ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje EPN nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. EPN ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa EPN mreži i internetu.

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

EPN neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole EPN-a i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste EPN-a. EPN se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika 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 direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga EPN IPTel nije dostupna zbog:

- prestanka snabdjevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurirati opremu potrebnu za povezivanje.
- prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivnje EPN-a.

#### 27. Ostale odredbe

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen.

Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlaštenih državnih organa, ili zbog odluke obiju ugovornih strana, to ne utiče na valjanost drugih odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

#### 28. Komunikacija između ugovornih strana

Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljaoc ukoliko ugovorom nije drugačije propisano.

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem e-mail-a, faksom i objavom na web stranici <http://www.epn.ba>.

Obavještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (putem faksa uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo i učinkovito odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

#### 29. Završne odredbe

EPN zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. EPN obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici <http://www.epn.ba>.

Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

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, niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK-a, za rješavanje sporova nadležan je sud u Sarajevu.

Opšti uslovi poslovanja i njegove odredbe stupaju na snagu 01.10.2011. godine i važe do njihove promjene.