



Opšti uslovi NavigoSC internet servisa

Član 1. Predmet Ugovora

Opštim uslovima NavigoSC internet servisa (usluge) utvrđuju se prava i obaveze Pružaoca usluga i Korisnika pri korišćenju NavigoSC internet servisa, kojim Pružaoc usluga omogućava Korisniku da se putem njegove mreže priključi na Server Pružaoca usluga, čime se Korisniku omogućava pristup Internetu. Internetom se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra globalna računarska mreža. Pružaoc usluga postavlja terminalnu opremu (opremu za bežično povezivanje na internet) kod Korisnika, koja je usmjerena prema baznoj stanici Pružaoca usluga.

Član 2. Javna dostupnost usluge

Pružaooc usluga se obavezuje da je pristup mreži za prenos podataka putem sopstvene infrastrukture, kada za to postoji tehnička mogućnost, javno dostupan svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

Član 3. Sloboda komunikacije

Pružaooc usluga je dužan da putem internet servisa svakom Korisniku u Bosni i Hercegovini osigura neograničen pristup bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini kao i u inostranstvu, osim ako na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini nije drugačije odlučeno.

Pružaooc usluga 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 takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava 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.

Član 4. Tehničke i druge obaveze Pružaoca usluga

Pružaooc usluga se, takođe, obavezuje:

- a) Da izvrši sve tehničke operacije (otvaranje korisničkog naloga, administriranje elektronske pošte Korisnika, itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze
- b) Da obezbijedi prostor za Korisnika na disku Servera (100 MB za korisnikovo sanduče)
- c) Da podesi sve potrebne parametre na Korisnikovom računaru, postavi odgovarajući softver ukoliko je potreban i na licu mjesta testira spajanje na mrežu Pružaoca usluga.
- d) Da u najkraćem mogućem roku obavijesti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu.
- e) Da će obezbijediti Korisniku dokument opisa usluge koji mora da sadrži:
 - komercijalni naziv usluge ili paketa usluga
 - definiciju vrste usluge
 - namjenu usluge
 - opis osnovnih mogućnosti usluge
 - posebne ili dodatne opcije usluge ako su uspostavljene, njihova namjena i opis mogućnosti
 - osnovne tehničke pretpostavke za korištenje usluge
 - ograničenja u korištenju usluge
 - garanciju minimalnog kvaliteta pružene usluge

Član 5. Zahtjev o zasnivanju pretplatničkog odnosa

Za zasnivanje pretplatničkog odnosa potrebno je popuniti Zahtjev o zasnivanju pretplatničkog ugovora uz priloženu važeću ličnu kartu.



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185a, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel: 051 238 130 ◊ fax: 051 238 131 ◊ Tehnička podrška 051/238-132
www.nsc.ba ◊ info@nsc.ba

Pružaoac usluga je dužan da u roku od najviše deset dana po prijemu zahtjeva izvrši spajanje Korisnika na mrežu. Nakon spajanja i ispunjavanja svih tehničkih uslova za korištenje usluge, korisnik potpisuje Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se potpisuje u prostorijama pružaoca usluga. Ugovor o pretplatničkom odnosu se potpisuju na licu mjesta instalacije terminalne opreme ili u prostorijama Pružaoca usluge.

Član 6. Transparentnost cijena

Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorne, a kada je to propisano, Pružaoac usluga cijene određuje prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

Član 7. Principi i načini pružanja usluga

Pružaoac usluga je dužan da javne telekomunikacijske usluge pruži na takav način da su zaštićeni interesi svih korisnika, u smislu dostupnosti usluga, njihovog kvaliteta, cijena, zaštite privatnosti i drugih prava i na principima opšte zakonitosti same pružene usluge.

Član 8. Deklaracija karakteristika i kvaliteta usluga, urednost pružanja usluga

1. Pružaoac usluga dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.
2. Usluga podrazumijeva stalan pristup Internetu, korištenjem opreme koja radi u ISM opsegu, bez garancije stalne maksimalne brzine pristupa (best effort usluga), ali uz minimalnu dostupnost servisa ne manju od 99,5% vremena u periodu od jedne godine, kao ni brzinu manju od 60% maksimalne brzine. Garantovana maksimalna brzina kao i veća dostupnost servisa se dodatno definišu korisničkim Ugovorom kao i Aneksom tog ugovora.
3. Smatra se da je usluga pružena u skladu sa ugovorenim ukoliko je Pružaoac usluga pružio korisniku uslugu u skladu sa ugovorenim u pogledu kvaliteta i karakteristika kao što je navedeno u stavu 2. ovoga člana, te rokova i uslova korištenja kako je definisano Opštim uslovima poslovanja Navigo SC Internet servisa te Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa i cjenovnika usluga Pružaoca usluga.
4. Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:
 - a) Odgovara opisu kojeg je dao Pružaoac usluga
 - b) Odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi
 - c) Ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata Pružaoacu usluga u momentu zaključenja ugovora, a na koju je Pružaoac usluga pristao što je očitovao zaključenjem Ugovora
 - d) Pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao Pružaoac usluga u skladu s međunarodnim standardima.

Član 9. Prava korisnika

- a) Pravo svakog korisnika je pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opšti i posebni preduslovi za korištenje takve usluge.
- b) Pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku, ali ne duže od 10 dana od podnošenja zahtjeva.
- c) Svaki korisnik ima pravo na slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge. U tom smislu Pružaoac usluga neće ni na koji način onemogućavati Korisnikov izbor drugog Pružaoca usluga.
- d) Korisnik mora imati neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i ugrožavanja funkcionalnosti javnih mreža.
- e) Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja od strane Pružaoca usluga može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa. Ograničavanje pristupa također je moguće ukoliko se krši Ugovor od strane Korisnika po osnovu neplaćanja ili nedozvoljenog ponašanja na



mreži (Član 11.

- f) Transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge mora biti dostupno svim korisnicima izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano.
- g) Korisnik ima pravo na otkaz korištenja usluge uz prethodnu najavu od 15 dana pismenim putem u prostorijama Pružaoca usluga.
- h) Ukoliko korisnik nije zadovoljan ima mogućnost prigovora operatoru na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge. Prigovor se podnosi u pisanoj formi direktno u prostorijama Pružaoca usluga i to najkasnije 7 dana od dana uočenih nepravilnosti.
- i) Korisnik ima mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije.
- j) Ukoliko iscrpi sve druge opcije, korisnik ima mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

Član 10. Obaveze korisnika

- a) Korisnik se obavezuje da Pružaocu usluga isplati naknadu za načinjeni promet prema važećem cjenovniku Pružaoca usluga. Ukoliko je uplata Korisnika veća od maksimalnog iznosa predviđenog Cjenovnikom Pružaoca usluga, Pružaoac usluga će uplatu računati u korist Korisnika, imajući u vidu važeću cijenu u trenutku uplate za odgovarajuću mjernu jedinicu prometa. Cjenovnik se odnosi i na fiksne mjesečne pakete.
- b) Korisnik je dužan da Pružaocu usluga dostavi kompletne i tačne podatke koje su zahtjevani u obrazcu za registraciju nekog od NavigoSC internet naloga.
- c) U slučaju promjene podataka, Korisnik je dužan da obavjesti Pružaoca usluga najkasnije 30 dana od dana promjene.
- d) Korisnik je dužan da čuva korisničku šifru u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili ovlaštenom radniku tehničke podrške lično, i to tek kad nesumnjivo utvrdi njegov identitet.
- e) Korisnik se obavezuje da na mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Opštih uslova smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

Član 11. Nedozvoljeno ponašanje Korisnika

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima RS, BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Pružaoac usluga, a o čijem prihvatanju od strane Pružaoca usluga je Korisnik obaviješten.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- a) Ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj.
- b) Ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine;
- c) Ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije.
- d) Ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava.
- e) Ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača.
- f) Ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu, čiju je primjenu prije zaključenja ili u toku trajanja Ugovora o korišćenju Navigo SC internet servisa prihvatio Pružaoac usluga, ako je o njima Korisnik od strane Pružaoca usluga obaviješten.
- g) Ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta.

Primjeri ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- a) Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija;
- b) Korišćenje servisa za neovlašćeni pristup ili zadobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- c) 'Spam'-ovanje putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- d) Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Pružaoca usluga, bilo koje druge mreže ili dijela Interneta;



- e) Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- f) Distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

Član 12. Prava Pružaoca usluga

Ukoliko, po svojoj ocjeni, zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, Pružaoac usluga ima pravo da Korisnika usmeno ili pismeno upozori i da ga obavijesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju servisa na rok do maksimalno 15 dana. Pored toga, u ovom slučaju, Pružaoac usluga ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim institucijama u skladu sa članom 5 Opštih uslova poslovanja.

Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Pružaoac usluga ima pravo da Ugovor raskine, uz obavještenje upućeno Korisniku. Korisnik, u tom slučaju, gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspio da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu.

Ocjena Pružaoca usluga o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kad postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika, u smislu člana 11. ovih Opštih uslova.

Član 13. Ograničenje odgovornosti Pružaoca usluga

- a) Pružaoac usluga ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.
- b) Pružaoac usluga ne odgovara za nepravilno funkcionisanje mreže ukoliko do problema u radu dođe isključivo iz razloga na koje ne može da utiče (viša sila i sl.).
- c) Pružaoac usluga ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.
- d) Pružaoac usluga ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika, koju na Internetu izvrši treće lice.
- e) Pružaoac usluga ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.
- f) Pružaoac usluga ne odgovara za štetu koja nastane po Korisnika ili treće lice usljed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.
- g) Pružaoac usluga ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Pružaoac usluga nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.
- h) Za nedozvoljeno ponašanje Korisnik snosi potpunu odgovornost i isključivo, krivično, građanski, i na bilo koji drugi način odgovara.

Član 14. Korištenje usluge

- a) Korisnik samostalno određuje način i vrijeme korištenja usluge, u skladu sa Zakonom i Ugovorom.
- b) Korisnik se obavezuje da će Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe i ne postoji pravo ustupanja sa naknadom i bez nakande trećim licima bez prethodne pismene saglasnosti Pružaoca usluga.

Član 15. Način plaćanja naknade i žalbe

- a) Pružaoac usluga će besplatno izdati račun za pružene usluge.
- b) Korisnik je dužan da redovno i blagovremeno izmiruje sve svoje obaveze prema Pružaocu usluga po Cjenovniku utvrđenom na dan potpisivanja ugovora.
- c) Naknada za uslugu koju Korisnik izmiruje prema Pružaocu usluga je definisana zvaničnim Cjenovnikom Pružaocu usluga.
- d) Detaljniji uslovi plaćanja se regulišu pretplatničim ugovorom, koji Korisnik potpisuje sa Pružaocem usluga prije korištenja Usluge.
- e) Račun za obavljene telekomunikacijske usluge sadržavaće sve potrebne podatke koji korisniku omogućava provjeru ispravnosti obračuna po kojem je izdat račun.



- f) Račun će sadržavati jasno naznačen obračunski period, naziv usluge sa jediničnom cijenom, te ukupna očitavanja po mjernom uređaju pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne zavisi od stvarnog troška, kao i obračun poreza na dodatnu vrijednost.
- g) osim obračuna usluge, račun će sadržavati i krajni datum roka plaćanja računa, ukupna dugovanja nastala po prethodnim izdatim računima, te se taj račun smatra kao i pismena opomena.
- h) na računu će jasno biti naznačeni uslovi i rokovi podnošenja prigovora, te kontakt podatci službe za korisnike.
- i) Ukoliko Korisnik smatra da obračun ostvarenog protoka nije bio ispravan, potrebno je da uputi pisani zahtjev Službi naplate Pružaoca usluga, najkasnije 10 dana od dana pojave nepravilnosti, kako bi se eventualna greška ispravila. Zahtjevi ovakve vrste treba da budu upućeni Službi naplate Pružaoca uslugai da sadrže sve raspoložive informacije koje ukazuju na grešku. Pružaoac usluga je dužan da odgovori u roku od 3 (tri) radna dana od dana podnošenja prigovora.
- j) Pružaoac usluga će omogućiti korisniku mogućnost pristupa elektronskoj bazi svih računa kao i svih očitavanja utroška usluge od datuma zasnivanja ugovora. Pored toga Pružaoac usluga će omogućiti korisniku dobijanje računa u elektronskom obliku na željenu elektronsku adresu.

Član 16. Neplaćanje naknade

U slučaju da Korisnik ne uplati fakturisani iznos za bilo koju fakturu u predviđenom roku , Pružaoac usluga ima pravo da suspenduje do izmirenja obaveza dalje korištenje usluge od strane korisnika. Pružaoac usluga se obavezuje da odmah omogući daljnje korištenje Usluge čim se bez osnovane sumnje utvrdi da su razlozi za suspenziju naloga , odnosno nastala dugovanja, nestali.

Član 17. Terminalna oprema i otklanjanje kvarova

Pružaoac usluga se obavezuje da , u slučaju eventualnih problema u korištenju usluge, obezbijedi svu potrebnu telefonsku i e- mail podršku i da će se preko tehničke podrške odazvati u najkraćem mogućem roku i uložiti razumne napore da otkloni nastali kvar bez ikakve naknade.

Pružaoac usluga se obavezuje da će svaki kvar na terminalnoj opremi otkloniti u što kraćem periodu, a najkasnije u roku od 48 sati od vremena prijave.

Pružaoac usluga će posebno voditi računa o brzini i prioritetnom otklanjanju kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su starija lica, odnosno lica sa invaliditetom, domovi za straije i sl.

Preseljenje opreme na drugu lokaciju i promjene parametara usluge Korisniku će se zaračunati kao dodatni trošak, u skladu sa cjenovnikom Pružaoca usluga. Pružaoac usluga nije odgovoran za ovako izazvan prekid u korištenju usluge, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja.

U slučaju nestanka opreme kao i kvarom nastalim od strane korisnika, obračunava se naknada po važećem cjenovniku Pružaoca usluga.

Kad prestane važenje Ugovora, Pružaoac usluga nastavlja pružati usluge u otklanjanju postojećih problema u vezi sa kvalitetom usluge, sve dok Korisnik želi koristiti usluge Pružaoca usluga.

Po isteku Ugovora korisnik nastavlja koristiti terminalnu opremu bez naknade sve do prestanka korištenja Usluge.

Član 18. Naknada štete ili povrat uplaćenih sredstava

Korisnik ima pravo na povrat neiskorištenih uplaćenih sredstava ukoliko više ne postoji tehnička mogućnost o kvalitetnom prijemu Usluge na lokaciji Korisnika.

Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično , ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu , Pružaoac usluga je, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan:

- a) Razmotriti prigovor ili reklamaciju
- b) Ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti
- c) Umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta
- d) Izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge
- e) Drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185a, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel: 051 238 130 ◊ fax: 051 238 131 ◊ Tehnička podrška 051/238-132
www.nsc.ba ◊ info@nsc.ba

Pružaoac usluga će umanjiti račun za plaćanje usluge i bez posebnog zahtjeva korisnika uvijek kada se radi o nemogućnosti izvršenja ili propustu koji je uzrokovao prekid pristupa usluzi za veći broj korisnika odjednom.

Naknada štete Korisniku, prouzrokovana nedostupnošću servisa Pružaoca usluga, posebno se definišu Korisničkim ugovorom ili Aneksom korisničkog Ugovora, kao i dostupnost i kvaliteta usluga iz člana 8 ovih Opštih uslova poslovanja.

Obaveza plaćanja računa za uslugu odnosi se na korisnika s kojim je zaključen ugovor.

Član 19. Prijenos, prestanak, mirovanje, raskid i odbijanje ugovora

Korisnik koji želi prenijeti Ugovor na treće lice, dužan je izmiriti sva dugovanja nastala po prethodnom periodu korištenja servisa, dostaviti pismenu saglasnost o prijenosu na treće lice od lica na koje se Ugovor prenosi kao i sve zahtjevane identifikacione dokumente radi utvrđivanja identiteta trećeg lica. Ukoliko treće lice nastavlja koristiti Uslugu na već postojećoj instaliranoj opremi, naknada za prijenos ugovora se ne naplaćuje.

Pretplatnički ugovor između Korisnika i Pružaoca usluga prestaje da važi:

- a) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog Ugovora,
- b) istekom vremena na koji je zaključen, i
- c) smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

Korisnik ima pravo svoj Ugovor staviti u stanje mirovanja ne dužem od 3 mjeseca od dana početka perioda mirovanja. Korisnik je dužan dostaviti pismeni zahtjev o mirovanju Ugovora lično u prostorijama Pružaoca usluga. Ugovorene obaveze, po prethodno potpisanom ugovoru, se produžavaju za period mirovanja Ugovora.

Pružaoac usluga i Korisnik usluge sporazumno prekidaju Ugovor u slučaju da se ne ostvaruje očekivani kvalitet usluge ili da isporuka servisa nije moguća zbog promjene tehničkih ili drugih uslova za realizaciju istog. Raskid Ugovora je moguće izvršiti tek nakon procjene dostupnosti i kvaliteta usluge.

Ukoliko Korisnik raskine ugovorni odnos prije isteka roka važenja, obavezuje se isplatiti preostali period prema važećem cjenovniku i vratiti opremu koja je u vlasništvu Pružaoca usluga

Pružaoac usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor ukoliko se pojave neki od sljedećih razloga:

- a) Ako Korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe (Član 11 Opštih Uslova)
- b) Ako Korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
- c) Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja
- d) Ako korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme.

Pružaoac usluga može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa 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. Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., Pružaoac usluga će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva Pružaoac usluga donosi pismenu odluku.

Član 20. Izmjena cijena usluga i uslova poslovanja

Usljed izmjene uslova poslovanja, opisa i cijena usluga Pružaoca usluga će 30 dana prije stupanja na snagu obavijestiti postojeće korisnike pismenim ili elektornskim putem, uključujući i SMS, na koje se najavljene izmjene odnose.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički Ugovor bez nakanade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane Korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. Korisnik nema pravo raskid Ugovora odnosno pravo na povrat neiskorištenog iznosa ukoliko 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 Pružaoac usluga nema uticaj.



Član 21. Privremeno isključenje pretplatničke opreme

Pružaoac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- b) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Pružaoaca usluga - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- f) ako Korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

Pružaoac usluga ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom, ako taj prekid nastupi kao posljedica radova Pružaoac usluga na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Pružaoac usluga o tome obavijesti Korisnika tri (3) dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Pružaoac usluga ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom, ukoliko prekid nastupi kao posljedica više sile ili štete pričinjene od strane trećih lica.

Pružaoac usluga ima pravo da djelimično ili potpuno onemogući uslugu ukoliko je to u cilju zaštite Korisnika od neuobičajne potrošnje. Pružaoac usluga se obavezuje da odmah kontaktira Korisnika telefonski, pismeno ili putem elektronske pošte uključujući i SMS o razlogu privremenog isključenja u cilju zaštite Korisnika.

Član 22. Komunikacija između Pružaoaca usluga i Korisnika

Komunikacija ili obavještanje ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje odredbi iz ovih Opštih uslova, vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumijeva i slanje obavještenja putem elektronske pošte, uključujući i SMS ili isticanje obavještenja na Web stranicu Pružaoaca usluga. Smatraće se da je obavještenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Pružaoaca usluga. Mailbox-om kod Pružaoaca usluga se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra prostor hard diska, odnosno memorije računara Pružaoaca usluga koji je rezervisan za čuvanje prispjelih poruka elektronske pošte određenog Korisnika, do koga Korisnik može doći i prispjele poruke prenijeti na svoj računar u svako doba.

Član 23. Važenje Ugovora

Ugovor Korisnika sa Pružaoцем usluga postaje važeći od dana početka korištenja usluge i traje do isteka ugovorne obaveze. Nakon isteka Ugovora Ugovor se automatski produžava bez minimalnog roka važenja uz mogućnost raskida Ugovora u bilo kom trenutku.

Maksimalna dužina važenja ugovora sa Korisnikom po posebnim uslovima korištenja ne može biti duže od 24 mjeseca.

Član 24. Dostupnost i primjena opštih uslova

Opšti uslovi poslovanja su sastavni dio Ugovora s Korisnikom i čine jednu cjelinu sa Korisničkim ugovorom zajedno sa svakim Aneksom Ugovora. Opšti uslovi poslovanja Pružaoaca usluga su javno dostupni svima u štampanom obliku u službenim prostorijama Pružaoaca usluga, kao i na internet stranici <http://www.nsc.ba>. Obavijest o primjeni opštih uslova se nalaze u Članu 3. Pretplatničkog ugovora Korisnika sa Pružaoцем usluga.



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185a, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel: 051 238 130 ♦ fax: 051 238 131 ♦ Tehnička podrška 051/238-132
www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

Član 25. Politika privatnosti

Pružao usluga je posvećen zaštiti svih informacija koje sakuplja i čuva o Korisnicima. Korisnici naših usluga prihvataju da se podaci o njima koriste u skladu sa ovom Politikom privatnosti. Pružao usluga sakuplja minimalnu količinu informacija o Korisniku u svrhu pružanja kvalitetne usluge. Politika privatnosti ukazuje na sve procese koji mogu rezultirati sakupljanjem podataka o Korisniku. Pružao usluga može sakupljati sve informacije koje nam Korisnik šalje zavisno od tipa formulara koje popunjava uključujući ime, adresu, broj telefona, faksa, email adresu, kao i ostale podatke koji se mogu ostaviti na zvaničnoj stranici Pružaoa usluga.

Pružao usluga koristi sakupljene informacije prvenstveno u svrhu obrade zahtjeva korisnika i posjetioca zvanične stranice Pružaoa usluga. Sve standardne mjere predostrožnosti se preduzimaju kako bi se spriječio neovlašćen pristup ovim podacima. Od Korisnika se može zahtijevati naknadna provjera identiteta kako bi informacije o nalogu bile potpune. Pružao usluga povremeno može slati Vijesti (newsletter) na primarni kontakt e-mail, a Korisnici su u mogućnosti da se ispišu sa ove mailing liste. Pružao usluga ne razmjenjuje ni jednu informaciju o korisnicima sa trećim licima. Pružao usluga može koristiti informacije u cilju održavanja kontakta sa Korisnicima i obavještanja o razvoju svoje Usluge. I u ovom slučaju Korisnici imaju mogućnost da se ispišu sa mailing liste.

U posebnom slučaju, po službenoj naredbi zainteresovanog državnog organa, Pružao usluga je dužan da otkrije informacije o svojim Korisnicima i te podatke ustupi trećim licima.

Član 26. Zaštita maloljetnih lica

Pružao usluga će učiniti sve na zaštiti maloljetnih lica i raditi na spriječavanju i filtriranju saobraćaja koji ugrožava maloljetna lica po bilo kom osnovu (Član 11.). Pružao usluga ima pravo da u cilju zaštite maloljetnih lica onemogući ili ograniči uslugu u skladu sa zakonom i Članom 5 i Članom 11 Opštih uslova poslovanja.

Član 27. Tajnost komunikacije, zaštita privatnosti i dodatne mjere zaštite

Pružao usluga je dužan koristiti takve sertifikovane tehnologije koje će zaštititi privatnost korisnika i drugih lica na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži. Pružao usluga će koristiti dozvoljenu mjeru enkripcije (wpa2- psk-aes i pap-chap autentifikaciju) kako bi umanjio sigurnosne rizike ili sadržaj komunikacije, a ukoliko Korisnik zahtjeva, Pružao usluga će učiniti dodatnu mjeru zaštite korisničke komunikacije uz naplatu usluge koja će se definisati Aneksom korisničkog ugovora.

Pružao usluga preporučuje korisniku da sam zakonito primjeni određene vrste tehničkih mjera kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaje komunikacije. U tu svrhu Pružao usluga preporučuje Korisniku da se putem službe za Korisnike besplatno posavjetuje koje programe može koristiti u svrhu povećanja sigurnosti podataka i sadržaja komunikacije.

Pružao usluga naglašava da postoji mogućnost povrede privatnosti ili sadržaja komunikacije te ujedno želi da naglasi na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane Korisnika usluge kao što je navedeno u članu 3, članu 11 i članu 26 Opštih uslova poslovanja Navigo SC Internet servisa.

Član 28. Mogućnost zakonitog presretanja telekomunikacija

Pružao usluga posebno naglašava svim Korisnicima usluge da ima pravo prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Svi prikupljeni podaci će biti dostavljeni nadležnim licima po službenom nalogu nadležnog organa (Član 11. Član 26. Opštih uslova poslovanja).

Član 29. Elektronski uvid u uslove poslovanja

Na zahtjev zainteresovanog lica, Pružao usluga je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185a, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel: 051/238-130 ♦ fax: 051/238-131 ♦ Tehnička podrška 051/238-132
♦ www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Pružaoc usluga za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

Član 30. Prestanak usluge i promjena Pružaoca usluga

U slučaju da Pružaoc usluga prestaje sa uslugom pristupa interneta, obavezuje se da najmanje u roku od 60 dana javno objavi namjeru o prestanku djelatnosti. Objava se vrši putem dnevnih novina na području pružanja Usluge, na svojoj internet prezentaciji te putem elektronske pošte svakom Korisniku. U slučaju da drugo pravno lice (Pružaooc usluga) preuzima pružanje Usluge pretplatnicima Pružaoca usluga koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene, Pretplanički Ugovori koji su zaključeni na određen rok ostaju na snazi i prema novom Pružaocu usluga prema uslovima tih Ugovora.

Član 31. Sporovi i nadležnost

Svi sporovi između Korisnika i Pružaoca usluga će se rješavati sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora iz Ugovora, nadležan je sud po mjestu zaključivanja Ugovora.

Banjaluka, 30.11.2013 god.