

## **OP I USLOVI POSLOVANJA kablovskog operatera**

### **lan 1.**

Ovi op i uslovi poslovanja i cjenovnik usluga predstavljaju sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatni kog odnosa za prijem usluga kablovske distribucije tv programa, zaklju enog izme u Pretplatnika i BHB CABLE TV d.o.o.Lukavac, kao davaoca usluga, i istim se ure uju pitanja koja nisu regulisana Pretplatni kim Ugovorom.

### **lan 2.**

Naziv i sjedište operatera :

BHB Cable TV doo Lukavac, Dom Kulture bb 75300 Lukavac (dalje: operator).

### ***Usluge koje se pružaju, razina kvaliteta vrijeme uspostave priklju ka***

### **lan 3.**

Operator pruža usluge kablovske televizije kao distribucije televizijskih i radijskih programa putem telekomunikacijskih mreža.

Operator je tehni ki prijenosnik kao posrednik koji uslužno distribuira signale slike, govora i zvuka televizijskih i radijskih programa za potrebe i na ra un zainteresiranih vlasnika, suvlasnika i najmoprimatelja individualnih i zajedni kih objekata.

Operator distribuira signale otklju anih i zaklju anih programa kroz osnovne i dopunske pakete programa.

Operator nije medij i nije proizvo a televizijskih ni radijskih programa, ne upravlja sa sadržajima programa, ni na koji na in ne prera uje sadržaje programa niti na iste ima uticaja te za sadržaj i kvalitetu sadržaja programa i nije odgovoran.

### **lan 4.**

Operator uspostavlja priklju ak za krajnjeg korisnika usluga odnosno pretplatnika usluga kao potroša a usluga najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.

Operator može uspostaviti priklju ak i po eti pružati usluge i ranije uz pristanak korisnika usluga.

Uspostavljeni priklju ak je neprenosivi dio stana ili individualnog objekta te se nemože fizi ki prenositi u drugi stan, objekt ili novog vlasnika ali vlasnik nekretnine koji je odjavio takav priklju ak može na novoj lokaciji uspostaviti novi priklju ak pod uslovima da na novoj lokaciji operator ima tehni kih uvjeta za uspostavu novog priklju enja i da se isto ne protivi ostalim odredbama ovih op ih uslova.

### **lan 5.**

Priklju ak u ime i za ra un operatera može uspotaviti tre a osoba samo uz izri itu pisanu dozvolu operatera odnosno uz operatorov nalog o poslovanju koji se u jednom primjerku uvijek ostavlja korisniku usluga a u suprotnom kada se radi bez naloga operator takvu uspostavu priklju ka odmah po utvr ivanju može uskratiti a od korisnika usluga u poslovanju bez naloga ima pravo na naknadu prouzro ene štete koja nemože biti manja od iznosa redovnog priklju ka.

## ***Vrste usluga održavanja***

### **lan 6.**

Operator vrši usluge uspostave priključaka i usluge održavanja telekomunikacijske mreže i usluge održavanja priključaka i instalacija u stanu i u individualnom objektu korisnika usluga putem pisanog ugovora i ovih općih uvjeta. U dvojbi između u odredbi pisanog ugovora i ovih općih uvjeta primjenjuju se odredbe pisanog ugovora sve do raskida ili izmjene istoga.

Novi korisnik ili pretplatnik usluga sa zatečenim stanjem kablovske mreže na svom ili suvlasničkom dijelu objekta dužan je trpjeti zatečeno stanje onako kako ga je zatekao i preuzeo od ranijeg korisnika usluga kako prije tako i nakon raskida ugovornog odnosa sa kablovskim operatorom a u skladu sa odredbama iz ovih općih uvjeta a za što je pravno i materijalno odgovoran.

Usluge uspostave priključaka, usluge održavanja kablovske mreže i usluge održavanja priključaka i instalacija u stanu i u individualnom objektu korisnika usluga u ime i za račun operatora može vršiti treća osoba samo uz izričitu originalnu pisanu dozvolu operatora odnosno uz originalni nalog operatora koji se u originalnom primjerku mora ostaviti korisniku u suprotnom se radi o poslovanju bez naloga za što solidarnu i materijalnu odgovornost operatoru snose korisnik i osoba koja je korisniku takav priključak uspostavila.

Nalog o poslovanju operatora korisnik je dužan primiti trajno a odnosi se na vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Usluge održavanja priključaka i instalacije u stanu ili individualnom objektu korisnika usluga naplaćuju se prema cjenovniku operatora koji je važeći i na dan radova. Ovime nisu obuhvaćeni troškovi održavanja mreže operatora koji su obveza operatora.

Sve troškove i materijalnu štetu uslijed premještanja mreže i njezinih dijelova koji bi nastali operatoru radi razloga za koje je odgovoran ili je samo pokrenuo inicijativu korisnik usluga, materijalno će operatoru snositi korisnik na osnovu računa koji će mu ispostaviti operator.

## ***Osnovni sadržaj ponude***

### **lan 7.**

Osnovni sadržaj ponude operatora u djelatnosti usluga kablovske televizije kao distribucije televizijskih i / ili i radijskih programa pri čemu je operator tehnički prijenosnik kao posrednik koji uslužno distribuira signale ; slike, govora i zvuka televizijskih i / ili i radijskih programa.

Operator nije odgovoran za njegove usluge tehničkog prenosa signala televizijskih i radijskih programa ne obuhvaćaju usluge proizvodnje sadržaja i obavljanja uredničkog nadzora nad sadržajem koji se prenosi korištenjem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te se korisnik usluga ne može pozivati kod operatora na kvalitetu i kvantitetu sadržaja programa jer operator na iste nema nikakvog uticaja.

Operator zadržava sva prava promjena u distribuciji pojedinog televizijskog ili radijskog programa ili paketa programa a uslijed prestanka postojanja pojedinog programa ili više njih ili iz ekonomskih i tehničkih razloga a isto se ne može smatrati opravdanim razlogom za prijevremeni raskid ugovornog odnosa sklopljenog na određeno vrijeme.

### **lan 8.**

Korisnik usluga za usluge koje pruža operator ne može koristiti kao zatvorenu uslugu za osobne potrebe i potrebe članova svog doma i iznimno u javnom prostoru.

Niti jedan dio televizijskog ili radijskog programa korisnik usluga ne smije izvan osobnih potreba u svom domu snimati, presnimavati, a u svom domu ili izvan njega ne može množavati niti prodavati niti na bilo koji drugi način zlouporabiti.

Korisnik usluga operatora ne može koristiti samo za osobne potrebe i potrebe članova svojeg doma i u zatvorenim okvirima svog doma.

Ukoliko bi ipak materijal snimljen ili presnimljen ili umnožen od korisnika ili članova njegova doma i bez obzira na količinu istoga, izišao iz stana to će se smatrati nedvojbena povredom autorskih i srodnih prava za koje je materijalno i pravno odgovoran korisnik i bez obzira na počinitelja povrede.

Korisnik nije ovlašten priključak niti usluge koje putem priključaka koristi od operatora dijeliti, prodavati ili na drugi način ustupati trećim osobama i licima a u suprotnom je materijalno i pravno odgovoran.

### **lan 9.**

Korisnik je dužan osigurati operatoru; nesmetanu upotrebu prostora za oslonac i/ili prolazak instalacija mreže kablovske televizije suvlasniškim dijelovima objekta odnosno i kroz svoj objekt, prostor za smještaj uređaja kablovske televizije u istom te i izvor električne energije za rad uređaja na svoj trošak.

Sve uređaje koje korisnik dobije od operatora u najam ili na drugu vrstu upotrebu, posebnim ugovorom, montažnim dnevnikom ili radnim nalogom operatora, korisnik ne može koristiti uz dužnu pažnju dobrog domaćina a na zahtjev operatora ne može odmah vratiti.

Korisnik usluga ne može ni na koji način povrijediti interese operatora korištenjem njegovih usluga telekomunikacijskih mreža na način da bi koristio ugovorene usluge ili ih prenosio na treće osobe i lica druga ije od ugovornih odredbi i ovih općih uvjeta ili da bi koristio neispravnu terminalnu opremu.

Korisnik usluga pri korištenju usluga mreža smije imati na istu priključku samo ispravne; TV prijemnik, snimač za osobnu upotrebu, zvučnik ili drugu opremu (dalje: terminalna oprema) koja terminalna oprema ne izaziva smetnje mreži niti drugim korisnicima usluga.

U slučaju povreda odredbi ovog članka od strane korisnika, isti je osobno odgovoran operatoru materijalno.

## ***Na in i uvjeti zasnivanja, trajanja, prijenosa, obnavljanja i raskidanja pretplatni kog odnosa***

### **Ian 10.**

Svaka punoljetna i poslovno sposobna osoba i svaka fizi ka i pravna osoba koja je vlasnik nekretnine i posjeduje akt kao dokaz o vlasništvu ali i najmoprimateelj i svaki drugi korisnik nekretnine uz akt notara ovjerene punomo i privatnog vlasnika nekretnine ili uz ugovor organa društvene zajednice kao akt o najmu ili korištenju nekretnine u vlasništvu društvene zajednice koji akti dozvoljavaju uspostavu priklju enja (priklju ak) na distributivnu mrežu i upotrebu priklju ka, mreže i usluga i koji se prilažu ugovoru , može ovlašteno zasnovati pretplatni ki odnos odnosno ugovorni odnos za uspostavu priklju enja (priklju ak) na distributivnu mrežu i upotrebu priklju ka, mreže i usluga pod nediskriminiraju im, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (dalje : pretplatni ki odnos ili ugovorni odnos).

Kao dokaz o vlasništvu nekretnine podnositelj zahtjeva kao vlasnik nekretnine je dužan uz zahtjev za zasnivanje pretplatni kog odnosa dati operatoru na uvid original a priložiti kopiju vlasni kog lista ili kupoprodajni ugovor za nekretninu za koju se podnosi zahtjev ili drugi dokument iz kojeg se utvr uje vlasništvo a najmoprimateelj ili korisnik nekretnine je dužan uz zahtjev za zasnivanje pretplatni kog odnosa priložiti ugovor o najmu.

### **Ian 11.**

Upozorenje br.1: Ugovor iz I.10 op ih uvjeta u ime i za ra un maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Upozorenje br.2: Djelomi no poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor iz I.10 op ih uvjeta samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

### **Ian 12.**

Uspostava priklju enja i pretplatni ki odnos se mogu zasnovati na na in da zainteresirana osoba podnese operatoru pisani Zahtjev za zasnivanje pretplatni kog odnosa koji se zahtjev može podnijeti na originalnom obrascu operatora u sjedištu, odnosno u poslovnoj jedinici operatora. Operator e re eni zahtjev prihvatiti ili odbiti najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja. Operator e zahtjev za zasnivanje pretplatni kog odnosa odbiti u slu ajevima nedostatka tehni kih uvjeta za uspostavu priklju enja na mrežu i u slu ajevima ranijeg isklju enja radi nepodmirenja dugovanja ili ranije povrede ugovornog odnosa osobe koja je podnositelj zahtjeva.

Operator e prihvatiti zahtjev za uspostavu priklju enja i osobi koja je ranije povrijedila ugovorni odnos pa ga je u me uvremenu nedvojbeno otklonila.

### **Ian13.**

Svaki ugovorno-pretplatni ki odnos može se u pisanom obliku zasnovati na neodre eno vrijeme ali ne može trajati manje od jednog pretplatni kog mjeseca a može se zasnovati i na odre eno vrijeme koji ukoliko se neraskine 30 dana prije isteka roka, automatski produžuje sve dok ga ne raskine jedna od ugovornih strana prema ovim op im uvjetima.

Bez obzira na vrstu ugovora korisnik usluga je uvijek dužan omogu iti ovlaštenim osobama operatora nesmetani pristup mreži ili njezinim dijelovima i bez obzira na vrstu

istih pa i onih koji se nalaze na ili u nekretnini ili u posjedu korisnika usluga a radi obavljanja poslovnih zadataka ovlaštenih osoba operatora pri emu korisnik usluga uvijek ima pravo tražiti uvid u osobnu dokumentaciju re enih osoba i službene isprave kojima se nalaže od strane operatora izvršenje predmetnog djela.

#### **lan 14.**

Ukoliko je korisnik usluga uhva en u priklju enju na mrežu operatora bez pisanog ugovora ili nakon što je ugovor raskinut a priklju ak isklju en, o istomu e doga aju ovlaštena osoba operatora (Nadzornik mreže) obavijestiti nadležni MUP te sa initi zapisnik kojim e se smatrati da re eni korisnik neovlašteno koristi osnovnu uslugu operatora neprekidno proteklih 12 mjeseci.

Za neovlašteno korištenje usluge neovlašteni korisnik usluga dužan je operatoru naknaditi Ukupni bruto trošak radi trpljenja štete koju je operator imao uslijed neovlaštenog korištenja usluge operatora.

Ukupni bruto trošak ini osnovica i iznos PDV-a za : 1.- puna cijena iznosa priklju ne takse na mrežu , 2.- godišnji trošak pretplate za osnovnu uslugu po cjenovniku operatora koji se trošak odre uje zbirom mjese nih iznosa korištenja osnovne usluge za razdoblje od 12 proteklih mjeseci, 3.-administrativni trošak po cjenovniku operatora, 4.-troškovi pokretanja i vo enja postupka pred institucijama države ukoliko do pokretanja istog do e radi odbijanja pla anja od strane neovlaštenog korisnika.

Ukupni bruto trošak neovlašteni korisnik usluga je dužan platiti u roku od 8 dana od dana prijema ra una pod prijetnjom pokretanja prekršajnog postupka i pod prijetnjom pokretanja i vo enja postupaka pred institucijama države.

Iznimno, operator je ovlašten procijeniti, odbiti ili usvojiti zahtjev uhva enog neovlaštenog korisnika usluga za zasnivanjem pretplatni kog odnosa ukoliko bi dogovoreno prijateljsko rješenje za obje strane dalo više koristi nego štete svakoj od strana.

#### **lan 15.**

Distribucijski priklju ak je mjesto ulaska kabla u stan ili u individualni privatni objekt a sa mreže operatora bez obzira gdje se ista ili dijelovi iste nalazili.

Pravo prijenosa pretplatni kog odnosa za usluge operatora ; za stan u zajedni kom objektu ili u privatnom individualnom objektu sa svog imena na ime novog vlasnika ili novog najmoprimatelja ili novog korisnika nekretnine zadržava isklju ivo raniji vlasnik nekretnine ili od njega opunomo ena poslovno sposobna i punoljetna osoba ukoliko sa istim operator nije prije toga raskinuo ugovorni odnos.

Prijenos distribucijskog priklju ka prema cjenovniku operatora pla a raniji vlasnik ili novi najmoprimatelj ili korisnik ukoliko se strane ne dogovore druga ije.

#### **lan 16.**

Korisnik usluga može jedanput u kalendarskoj godini tražiti privremeno isklju enje pretplatni kog priklju ka bez obrazloženja i na razdoblje do najduže 90 dana pri emu ponovno priklju enje pla a po cjenovniku a novo priklju enje se smatra obnavljanjem postoje eg pretplatni kog odnosa prema važe im Op im uvjetima.

Privremeno isklju enje na elno se podnosi na obrascu operatora a stupa na snagu od prvog dana u mjesecu koji dolazi.

Privremeno isključenje može se podnositi u sjedištu operatora ili u poslovnoj jedinici.

#### **lan 17.**

Pretplatnik i korisnik mogu raskinuti odnos prema ovim uvjetima i odredbama zasnovanog ugovora.

Prilikom raskidanja zasnovanog ugovornog odnosa od strane korisnika usluga isti nije dužan obrazložiti raskidni razlog.

Za umrlu osobu kao ranijeg korisnika ovlaštena osoba iste ili po rodu ili po sudskoj odluci (dalje: nasljednik) a što je dužna dokazati ovlaštenoj osobi operatora) može zahtijevati isključenje uz dokaz o nastupu smrti ; smrtovnici ili izvodu iz knjige umrlih u kojima je vrijeme a u rokovima i na način iz ovih uvjeta. Ukoliko umrla osoba kao raniji korisnik ima prema operatoru ostavljenih dugova kao dospjele obveze i one obveze koje se tek dospjeti, u tim slučajevima te obveze sa svim pripadacima prelaze na prve nasljednike po rodu ili na nasljednike određene po sudskoj odluci. U svakom slučaju nasljednik umrle osobe kao ranijeg korisnika, dužan je obavijestiti operatora o novonastaloj situaciji i riješiti obveze prema ovim uvjetima.

U slučaju raskida ugovora krivicom Pretplatnika, zasnovanog na određeno vrijeme ili u slučaju kada Pretplatnik nije platio punu cijenu priključne naknade, Pretplatnik je dužan odmah platiti punu cijenu priključne naknade u iznosu od 150,00KM.

U slučaju neplaćanja prema operatoru po proteku roka od 30 dana, operator će pokrenuti postupak naplate zakonskim putem bez dodatne opomene i na trošak korisnika usluga.

#### **lan 18.**

Korisnik usluga i /ili i kablovski operator pretplatnik i odnos raskidaju pisanim putem u sjedištu operatora a na inicijativu strane koja raskida ugovor.

Za dan prijave raskida pretplatnik ugovornog odnosa uzima se dan predaje zahtjeva kojega je zahtjev predan u sjedištu operatora, na adresi korisnika usluga.

Prestanak ugovornog odnosa nastupa uvijek prvog dana u mjesecu koji dolazi i od tog dana operator više neće teretiti korisnika usluga kao pretplatnika.

Kod izvršenja isključenja ili preneženja kablovskog priključka korisnik je dužan suradivati sa operatorom u suprotnom je odgovoran za materijalnu štetu istomu.

#### **lan 19.**

Korisnik usluge je saglasan da operator može jednostrano raskinuti pretplatni ugovorni odnos s korisnikom usluga u slučajevima ; neplaćanja najmanje 3 mjeseca, neovlaštenog ulaženja u mrežu operatora, neovlaštenog davanja usluge operatora od strane korisnika usluga trećoj osobi , uslijed prestanka rada pojedinog djela mreže radi ekonomske neisplativosti, uslijed prestanka rada operatora te uslijed smrti korisnika ukoliko se ne javi ovlaštena osoba duže od 30 dana od dana smrti korisnika, a kojoj se osobi može po uvjetima izvršiti prijenos priključka.

Za neovlašteno ulaženje u mrežu operatora kao i neovlašteno davanje usluge operatora od strane korisnika usluga trećoj osobi, Operator će podnijeti prekršajne prijave na teret korisnika usluga za kojeg se utvrdi predmetno inženje osim ukoliko se strane izvansudskim putem ne dogovore drugačije.

## **Ograni enje od odgovornosti**

### **lan 20.**

BHB Cabel tv d.o.o.Lukavac i njegovi osniva i se ne smatraju odgovornim za:svaku izmjenu,poreme aj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga, svaku teško u prijema signala, svaku promjenu ili prekid pružanja usluge koji nastane uslijed neke administrativne,sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na BHB Cable tv Lukavac. BHB Cabel tv d.o.o.Lukavac i njegovi osniva i se ne smatraju odgovornim za štetu na bilo kojoj opremi Pretplatnika nastalu uslijed udara groma, napona prenesenog iz strujne mreže u distributivni kabal, nevremena, požara, zemljotresa, rata, vanrednog stanja,terorizma,gra anskih nemira, blokada, nestanka struje,štrajka, i drugih nepredvi enih dešavanja koja mogu zaustaviti distribuciju tv programa.

BHB Cabel tv d.o.o.Lukavac i njegovi osniva i se ne smatraju odgovornim u slu ajevima kada izvrše isklju ivanje pojedinih djelova mreže ili cijelu mrežu iz tehni kih razloga održavanja i popravaka iste ili radi nadogradnje iste radi daljnjeg proširenja usluga putem iste ili cijelu mrežu privremeno ili trajno isklju e iz ekonomskih razloga neisplativosti rada ili uslijed trajnog prestanka rada operatora.

BHB Cabel tv d.o.o.Lukavac daje obavezuju u preporuku Pretplatnicima da u slu aju najave ili pojave nevremena, grmljavine i atmosferskih pražnjenja izvrše isklju ivanje tv prijemnika sa strujne mreže.Tako er se korisniku preporu uje da svoj tv prijemnik zaštiti od prenapona iz strujne mreže sa adekvatnom zaštitom od atmosferskih pražnjenja i od elektrostati kog elektriciteta koja mora biti pravilno uzemljena.

Operator ni u kojem slu aju nije odgovoran za rizike i štetu koja može nastati na tv prijemniku uslijed udara struje kroz elektro mrežu, atmosferskih pražnjenja i udara kroz telekomunikacijsku mrežu niti iz bilo kojih drugih razloga na koje operator nema uticaja.

## **Odredbe o naknadama , cjenovnik , ra uni i evidencija o pruženim uslugama**

### **lan 21.**

Za pružene usluge od strane operatora korisniku , korisnik je dužan operatoru platiti naknadu prema cjenovniku operatora i u smislu ovih op ih uvjeta. Naknada za korištenje kablovske TV ne obuhvata pretplatu za Javni RTV servis, odnosno TRV taksa koja se pla a u skladu sa zakonom o javnom RTV sistemu u BiH.

Operator zadržava sva prava promjena cjenovnika a o novom cjenovniku obavijestiti e korisnika najmanje 30 dana prije primjene istoga, obavijestima na svojoj stranici [www.bhb.ba](http://www.bhb.ba) i obavijestima putem info-kanala ili pisanim obavijestima na ku ne adrese ukoliko se radi o redovitim promjenama cjenika nastalim pove anim troškovi poslovanja. Ukoliko se radi o akcijskim cijenama o istima se upoznaju korisnici prije ili tokom same akcije a uvjeti iz akcije traju koliko je odre eno vrijeme od prvog do zadnjeg dana akcije.

### **lan 22.**

Operator je dužan korisniku usluga dostavljati ispis ra una najkasnije do 10.-tog u teku em mjesecu za prethodni mjesec ili do 10.-tog u prvom mjesecu tromjese ja za tromjese je i voditi evidenciju o pruženim uslugama.

Radi omoguavanja uredne dostave rauna od strane operatora korisniku na ugovorenu adresu korisnika za dostavu rauna, korisnik je dužan na svojem objektu i vidnom mjestu osigurati poštanski sanduk i sa itko i vidljivo ispisanim prezimenom i imenom u suprotnom odgovoran je za svaku štetu koja bi mogla nastati operatoru uslijed nemogućnosti uredne dostave rauna.

Korisnik je dužan vršiti plaćanje usluge za protekli mjesec u roku od 8 dana od dana primitka rauna ili do 15.-tog u mjesecu ako iz nekog razloga nije primio raun, putem pošte ili banaka na račun Operatora kod Unicredit bank br. 338 300 226 1715 942 ili na blagajni operatora u Poslovnoj jedinici ili sjedištu istoga.

Ukoliko korisnik najkasnije do 15.tog u mjesecu za tekući mjesec ili tromjesečje ne primi raun iz bilo kojih razloga, dužan je o tome odmah obavijestiti operatora pisanim putem s povratnicom te će mu operator odmah dostaviti presliku rauna.

### **Član 23.**

Korisnik usluga kao pretplatnik ima pravo uvida i kontrole u evidenciju podataka o računima za pružene usluge i plaćanju istih.

Ni na koji način operator nije odgovoran za štetu koja bi mogla nastati korisniku ukoliko bi korisnik izvršio uplatu na pogrešan račun a ne na račun operatora.

Korisnik i operator su dužni surađivati u toku terećenja za usluge, informacijama o brojevima računa, sravnjenju financijskog stanja i drugih sličnih situacija a u suprotnom odgovorni su materijalno za svaku štetu strani kojoj bi ista nastala radi izbjegavanja suradnje.

### **Član 24.**

Ukoliko postoje dugovanja plaćenih obaveza od strane korisnika usluga kao dužnika operatoru i nakon rokova iz obavijesti i opomena za plaćanje upućenih korisniku, operator je ovlašten izvršiti naplatu duga korisniku kao dužniku temeljem računa operatora kao vjerodostojne isprave, ovih općih uvjeta naplatiti dug putem nadležnog suda.

Osim glavnog duga korisnik kao dužnik obavezan je snositi i zakonske zatezne kamate kao i sve ostale troškove nastale pokretanjem postupka naplate putem suda ili drugih institucija Države.

## ***Prigovor pretplatnika i povrat sredstava***

### **Član 25.**

Korisnik usluga može operatoru podnijeti pisani prigovor na iznos računa kao naknade za pružene usluge kao i na kvalitet pružene usluge i to najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijanja računa ili od dana pružene usluge.

Operator je dužan najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti korisniku kao pretplatniku pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

### **Član 26.**

Ukoliko korisnik podnosi prigovor na iznos računa taj prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Operator će po prigovoru provjeriti iznos zaduženja te će temeljem izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi tačnom iznosu.

Korisnik kao pretplatnik do rješenja prigovora plaća nesporan dio računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od jednog do najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se prigovor odnosi.

Korisniku kao pretplatniku koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge operator neće obustaviti pružanje istih do okončanja bilo kojeg izvansudskog postupka. Za eventualne sudske sporove između korisnika i operatora nadležan je Općinski sud prema mjestu uspostavljenog priključnjenja korisnika.

#### **Član 27.**

Ukoliko je korisnik kao pretplatnik iz bilo kojih razloga izvršio uplatu sredstava u većem iznosu od ugovorne obveze za pruženu mu uslugu, operator će mu izvršiti povrat viška uplaćenih sredstava u roku od 30 dana od dana utvrđenja istoga na svojoj blagajni ili na račun korisnika sa kojeg su sredstva upućena na račun operatora.

Ukoliko je uplaćen veći iznos radi pogreške operatora, korisnik ima pravo na zateznu kamatu koju daje poslovna banka operatora za sredstva građana po vijenju.

Ukoliko je uplaćen veći iznos radi pogreške korisnika, korisnik nema pravo na zateznu kamatu niti bilo kakovo dodatno potraživanje od operatora.

Ukoliko je korisnik kao pretplatnik iz bilo kojih razloga izvršio manju uplatu sredstava od ugovorne obveze za pruženu mu uslugu, ili se nalazi u zakasnoj plaćanja većoj od 60 dana, operator je ovlašten dostaviti mu obavijest ili opomenu o dugovanju koju operator može dodatno naplatiti po cjeniku svojih usluga i pridodati je na glavnice duga te zaračunati zakonsku zateznu kamatu.

### ***Postupak u slučaju nepodmirenja dugovanja za pružene usluge***

#### **Član 28.**

Ukoliko pretplatnik kao korisnik usluga pruženih od strane operatora nije za iste podmirio dugovanje, operator ima pravo izvršiti privremeno isključenje uspostavljenog priključnjenja iz mreže u skladu s ovim općim uvjetima.

Privremeno isključenje operator može izvršiti ukoliko pretplatnik nije podmirio ukupan iznos dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja računa ili izvršene usluge, uz dostavljanje pisane opomene na račun za tekući i mjesec koja sadrži naznaku upozorenja o privremenom isključenju zbog nepodmirenja dugovanja.

#### **Član 29.**

Operator zadržava sva prava promjena općih uvjeta i cjenovnik usluga.

Novi općini uslovi i novi cjenovnik stupaju na snagu i primjenjuju se istekom 30 dana od dana objave ukoliko ovim općim uvjetima nije određeno drugačije za pojedine situacije.

Ukoliko ne prihvaća nove općine uslove i cjenovnik operatora, korisnik može raskinuti ugovorni odnos najkasnije u roku od 8 dana od dana stupanja na snagu i primjene novih općih uvjeta.

***Tajnost pretplatni kih podataka, Jedinstveni matini broj građana(JMBG)***

**lan 30.**

Novi pretplatnik kao korisnik usluga operatora dostavlja e operatoru svoje osobne podatke: ime i prezime /pravne osobe naziv firme/, adresu prebivališta/pravne osobe sjedište/, adresu priključka kao uspostave priključnja, kontakt telefon ili više njih, dokaz o vlasništvu ili najmu nekretnine u kojoj se radi uspostava priključnja a prema potrebi i druge podatke temeljem općih uvjeta.

Prilikom podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa kao i pri sklapanju ugovora za pružanje usluga kableske televizije, pretplatnik e operatoru dati na upotrebu svoj JMBG.

Operator garantuje pretplatniku kao korisniku tajnost svakog podatka koji mu ovaj dostavi te e dobivene podatke operator koristiti isključivo za potrebe me usobnog ugovornog odnosa.

**lan 31.**

Ovi opći i uslovi sa cjenovnikom i naknadne izmjene primjenjiva e se za Pretplatnike 30 dana od dana objave na internet sajtu BHB Cable TV doo Lukavac, [www.bhb.ba](http://www.bhb.ba), sa ime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

***BHB Cable TV doo Lukavac***

Internet objava: 06.06.2011.