

MEDIA SKY
DRUŠTO OGRANIČENE ODGOVORNOSTI ŽIVINICE

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

**OPŠTI USLOVI
ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA**

1	OPŠTE ODREDBE.....	5
1.1	<i>Predmet regulisanja.....</i>	5
2	USLUGE.....	5
2.1	<i>Osnovni principi pružanja TK usluga.....</i>	5
2.2	<i>TK usluge MEDIA SKY.....</i>	7
2.3	<i>Kvalitet usluga MEDIA SKY.....</i>	8
2.4	<i>Podjela usluga koje pruža MEDIA SKY.....</i>	9
2.5	<i>Zloupotreba TK usluga.....</i>	9
3	OPREMA.....	10
4	CIJENE TK USLUGA.....	11
4.1	<i>Opšte odredbe o cijenama TK usluga.....</i>	12
4.2	<i>Izmijenjena ponuda uslova, usluga i cijena.....</i>	12
4.3	<i>Cijena pretplate i naknade.....</i>	13
4.4	<i>Izdavanje računa.....</i>	13
5	ODNOS S KORISNICIMA.....	14
5.1	<i>Identifikacija korisnika.....</i>	14
5.2	<i>Promjena podataka o korisniku.....</i>	14
5.3	<i>Punomoć.....</i>	14
5.1	<i>Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge.....</i>	15
5.2	<i>Realizacija zahtjeva za korištenje usluge.....</i>	16
5.3	<i>Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge.....</i>	16
5.4	<i>Ugovaranje korištenja usluga.....</i>	17
5.5	<i>Jedinstveni identifikator korisnika.....</i>	17
6	UGOVOR.....	17
6.1	<i>Zaključivanje ugovora.....</i>	17
6.2	<i>Stupanje ugovora na snagu.....</i>	18
6.3	<i>Trajanje ugovornog odnosa.....</i>	18
6.4	<i>Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija.....</i>	19
6.5	<i>Zaključivanje ugovora na daljinu.....</i>	19
6.6	<i>Ustupanje ugovora.....</i>	19
6.7	<i>Uslovi ustupanja ugovora.....</i>	20
6.8	<i>Prijenos prava korištenja.....</i>	20

6.9	<i>Uslovi za prijenos prava korištenja.....</i>	20
6.10	<i>Privremeno isključenje.....</i>	21
6.11	<i>Trajno isključenje.....</i>	22
6.12	<i>Isključenje na zahtjev Korisnika.....</i>	22
6.13	<i>Prestanak važenja ugovora.....</i>	23
6.14	<i>Jednostrani raskid ugovora od strane Korisnika.....</i>	24
7	ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE.....	24
7.1	<i>Neplaćanje i privremena obustava usluge.....</i>	24
7.2	<i>Privremena obustava (mirovanje) usluge na zahtjev Korisnika.....</i>	25
7.3	<i>Ponovno uključenje usluge.....</i>	25
8	PRIGOVORI I REKLAMACIJE.....	26
9	PRAVO KORISNIKA NA UMANJENJE MJESEČNE NAKNADE.....	26
9.2	<i>Pravo na povrat uplaćenog iznosa.....</i>	26
9.3	<i>Pravo na naknadu stvarne štete.....</i>	27
9.4	<i>Postupak ostvarivanja prava.....</i>	27
10	OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI PODATAKA.....	27
11	PODRŠKA KORISNICIMA.....	28
12	ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA.....	29
13	ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI.....	30
14	OSTALE ODREDBE.....	31
14.1	<i>Promjena lokacije priključka.....</i>	31
15	ZAVRŠNE ODREDBE.....	31
15.1	<i>Stupanje na snagu.....</i>	31

1 OPŠTE ODREDBE

1.1 Predmet regulisanja

- 1.1.1 Opštim uslovima poslovanja MEDIA SKY d.o.o. za proizvodnju, promet i usluge Živinice, (u daljem tekstu, Opši uslovi) uređuju se odnosi između MEDIA SKY d.o.o. za proizvodnju, promet i usluge Živinice, Druga ulica broj 59 a, Živinice (u daljem tekstu: MEDIA SKY), kao operatera, javnih elektronskih usluga, pružaoca telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: TK) sa jedne strane, te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: Korisnika), s druge strane, u vezi sa pružanjem, odnosno korištenjem usluga.
- 1.1.2 Korisničkim ugovorom, Posebnim uslovima pružanja/korištenja usluge i Cjenovnikom usluge dodatno se uređuju odnosi između MEDIA SKY i Korisnika.
- 1.1.3 Međusobne odnose između MEDIA SKY i Korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uslovima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Bosne i Hercegovine.
- 1.1.4 Na sve međusobne odnose između MEDIA SKY i Korisnika, u slučaju suprotnosti odredba ovih Općih uslova u suprotnostima odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima skrajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25), (u daljem tekstu: Pravilo 97/2024) direktno će se primijeniti odredba Pravila 97/2024.
- 1.1.5 Opći uslovima poslovanja ne primjenjuju se u slučaju ugovora sklopljenih u postupku javnih nabavki elektronskih komunikacijskih usluga. Također odredbe ovih Općih uslova poslovanja primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće na Korisnike- pravna lica koji zaključuju ugovore za priključak na mreže, naročito mreže vrlo visokog kapaciteta, a koji se nude po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, na koje se primjenjuju ugovorene odredbe u međusobno zaključenom ugovoru poštujući pravila Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast.
- 1.1.6 Terminologija korištena u ovim Opštim uslovima poslovanja usklašena je sa Pravilom 97/2024, uključujući njegove izmjene dopune, osim ako pojedini pojam ovim Opštim uslovima nije drugačije određen.

2 USLUGE

2.1 Osnovni principi pružanja TK usluga

- 2.1.1 MEDIA SKY omogućava svim zainteresovanim korisnicima korištenje javnih TK usluga pridržavajući se principa transparentnosti, objektivnosti i nediskriminacije. pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost i da su ispunjeni uslovi propisani ovim Općim uslovima poslovanja.
- 2.1.2 Cijene usluga, uslovi pružanja usluga i tehničke mjere ograničenja usluga koje se primjenjuju utvrđuju se na transparentnom i nediskriminatornom nivou, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.
- 2.1.3 MEDIA SKY, u skladu sa tehničkim mogućnostima, korisnicima osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitet i dostupnost TK usluga i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
- 2.1.4 MEDIA SKY osigurava tačnost i pouzdanost svih sistema, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja TK usluga i za izračunavanje pratećih tarifa.
- 2.1.5 U cilju olakšanja pristupa TK uslugama, MEDIA SKY, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama, uvažava posebne potrebe osoba sa invaliditetom.
- 2.1.6 MEDIA SKY će, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost, korisnicima omogućiti postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu.
- 2.1.7 MEDIA SKY korisnicima omogućava tehničke uslove za korištenje usluge fiksne telefonije putem vlastite mreže i infrastrukture, dok se usluga fiksne telefonije pruža od strane trećeg ovlaštenog operatora sa kojim korisnik direktno zaključuje ugovor.
- 2.1.8 Ugovorna dokumentacija trećeg operatora korisniku se dostavlja posredstvom MEDIA SKY.

- 2.1.9 Pristup hitnim službama putem javne govorne telefonske usluge osigurava ovlašteni operator koji pruža telefonsku uslugu, u skladu sa važećim propisima.
- 2.1.10 MEDIA SKY ne snosi odgovornost za dostupnost i funkcionisanje javne govorne telefonske usluge, uključujući hitne pozive, budući da istu pruža treći ovlašteni operator.
- 2.1.11 Informacije o korisnicima koje ne spadaju u javne, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe ili uznemiravanja, u smislu ovih Opštih uslova, naročito ako je zloupotreba kvalifikovana kao uznemiravanje, mogu biti prezentovani ili dostavljeni isključivo na zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa.
- 2.1.12 MEDIA SKY preduzima nužne mjere u cilju zaštite privatnosti, povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika.
- 2.1.13 Podatke i informacije do kojih dođe pri obavljanju svoje djelatnosti MEDIA SKY će koristiti za vlastite potrebe u skladu sa ovim Opštim uslovima, te u zakonom dopuštene svrhe.
- 2.1.14 Zaštita privatnosti, povjerljivih informacija i poslovnih tajni se unutar MEDIA SKY osigurava omogućavanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.
- 2.1.15 Komunikacija između MEDIA SKY i korisnika se ostvaruje utvrđenim kanalima komunikacije, kao i elektronskim putem, izuzev ukoliko korisnik izričito ne izjavi protivljenje ovom modelu komunikacije.
- 2.1.16 U cilju pravovremenog i tačnog informisanja korisnika o svim aspektima korištenja usluga obezbijedena je podrška korisnicima, što podrazumijeva niz aktivnosti i radnji koje se u MEDIA SKY preduzimaju putem prodajnog mjesta, Podrške korisnicima, tehničkih i drugih službi, ovlaštene web stranice, pošte ili na drugi način.
- 2.1.17 MEDIA SKY zadržava pravo da, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima, preduzme odgovarajuće mjere u vezi sa korištenjem usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na: privremenu obustavu pružanja usluge, zahtijevanje dodatnog obezbjeđenja plaćanja i ispostavljanje vanrednog računa, u slučajevima kada:
se utvrdi neuobičajeno povećana potrošnja u odnosu na uobičajeni obrazac korištenja usluge, ili
postoji osnovana sumnja na zloupotrebu usluge, neovlašteno korištenje ili uznemiravanje,
postoji rizik nastanka štete za MEDIA SKY i/ili druge korisnike.
- 2.1.18 Prije primjene mjera, MEDIA SKY će, kada je to moguće i opravdano, obavijestiti Korisnika i omogućiti mu izjašnjenje, osim u slučajevima kada bi odlaganje moglo dovesti do nastanka ili povećanja štete.
- 2.1.19 MEDIA SKY ne odgovara za sadržaj komunikacije koja se prenosi putem mreže MEDIA SKY.
- 2.1.20 U slučaju nastupanja stanja opšte društvene opasnosti koja ometa pružanje usluga, MEDIA SKY će nastojati da održi pružanje usluga i integritet sistema koliko je to moguće, te dati prioritet pristupa usluzi javnim službama koje se bave otklanjanjem stanja opšte društvene opasnosti u skladu sa posebnim propisima, instrukcijama ili naredbama nadležnih organa.
- 2.1.21 U smislu ovih Opštih uslova, TK usluge MEDIA SKY obuhvataju kako slijedi: priključenje i pristup na javnu TK mrežu MEDIA SKY, usluge pristupa Internetu i druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, integrisane usluge, multimedijalne usluge, usluge s dodatnom vrijednosti, kao i druge usluge koje se pružaju na osnovu ovih Opštih uslova, a čija je ponuda utvrđena Cjenovnikom i Specifičnim uslovima.

2.2 TK usluge MEDIA SKY

Kategorija usluge	Opis
1. Usluge pristupa Internetu	1.1 Internet pristup putem fiksne mreže (FTTH/HFC) 1.2 Internet pristup putem bežičnih tehnologija (WiFi/Wireless) 1.3 Dodatne Internet usluge: Statička IP adresa
2. Multi medijalne usluge (TV usluge)	Redistribucija TV/radio kanala I drugih audio vizuelnih sadržaja.
3. Integrisane usluge (paketi)	3.1 Double Play – Internet + TV
4. Dodatne usluge	4.1 Najam/kupovina opreme (ONT, routeri, DVB-C resiveri) 4.2 Servis I tehničke podrške (premještanje priključka, zamjena opreme, intervencija) 4.3 Administrativne usluge (duplikati dokumenata, privremeno isključenje, ponovno uključanje)
5. Usluge za poslovne korisnike	5.1 Poslovni Internet paketi 5.2 Napredni poslovni servisi (SLA, statičke IP adrese) 5.3 Posebne mrežne konfiguracije (ako su dostupne)
6. Način I uslovi pružanja usluga	Sve usluge se pružaju u skladu sa tehničkim mogućnostima, Opštim uslovima, Cjenovnikom I obavezama prema RAK-u.
7. Datum stupanja na snagu	Ovaj dokument stupa na snagu danom donošenja I objavljuje se na službenoj web stranici MEDIA SKY.

- 2.2.1 Korištenje i uspostava usluge moguće su isključivo ukoliko postoje tehničke mogućnosti za priključenje na mrežu MEDIA SKY.
- 2.2.2 Nakon ispunjenja svih tehničkih i drugih preduslova propisanih ovim Opštim uslovima, MEDIA SKY će Korisniku omogućiti pristup ugovorenoj usluzi u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od trideset (30) radnih dana od dana podnošenja i prihvatanja urednog zahtjeva za zaključenje korisničkog ugovora.
- 2.2.3 Rok za uspostavu usluge iz prethodne tačke ne teče u sljedećim slučajevima:
- 1) ukoliko je na lokaciji Korisnika potrebno izvesti dodatne građevinske ili tehničke radove radi uspostave priključne tačke;
 - 2) ukoliko je do kašnjenja došlo usljed radnji ili propusta Korisnika;
 - 3) ukoliko Korisnik nije bio dostupan na prijavljenoj lokaciji u dogovoreno vrijeme;
 - 4) za vrijeme trajanja više sile;
 - 5) realizacija nije moguća zbog radnji ili propusta trećih lica, uključujući nemogućnost pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- 2.2.4 U navedenim slučajevima smatra se da rok ne teče, pod uslovom da je MEDIA SKY blagovremeno preduzeo sve razumne i potrebne radnje u cilju omogućavanja pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- 2.2.5 U slučaju podnošenja naknadnog zahtjeva Korisnika za:
- a) aktivaciju dodatne usluge,
 - b) izmjenu postojećih ugovornih usluga, ili
 - c) nadogradnju već ugovorene usluge,
- rok za realizaciju zahtjeva iznosi petnaest (15) dana i počinje teći od dana zaključenja izmijenjenog Korisničkog ugovora, odnosno aneksa ugovora.
- 2.2.6 Izuzetno, u slučaju ugovaranja novih usluga koje podrazumijevaju promjenu tehnologije pružanja usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi četrdeset pet (45) dana.
- 2.2.7 Navedena odredba ne odnosi se na Krajnje korisnike pravna lica za koje se primjenjuje samo rok od 45 (četrdeset pet) dana.
- 2.2.8 Za uspostavu usluge putem postojeće instalacije u objektu Korisnika, isti je odgovoran za ispravnu instalaciju, potrebno napajanje, kao i održavanje iste u ispravnom stanju. Ako se slučaju prilikom uspostave usluge utvrdi da Korisnik nema ispravnu instalaciju ili da ista ne zadovoljava tehničke standarde ili nema uopće provedenu instalaciju, MEDIA SKY će ponuditi Korisniku uslugu ugradnje instalacije prema cijenama iz Cjenovnika.
- 2.2.9 U slučaju da Krajnji korisnik ne prihvati ponudu za ugradnju instalacija, MEDIA SKY će ga pisanim putem ili elektronskim putem na e-mail adresu iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili na drugi način koji je moguće dokazati (npr. putem sms-a na broj telefona iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora I sl.) obavijestiti da ne postoje tehničke mogućnosti za uspostavu usluge.
- 2.2.10 Predstavnik MEDIA SKY, koji vrši priključenje opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom. Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje Korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Korisnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima Korisnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti MEDIA SKY sve dok traje Korisnički ugovor.

2.3 *Kvalitet usluga MEDIA SKY*

- 2.3.1 MEDIA SKY pruža usluge u skladu sa važećim standardima i normama Evropskog instituta za TK standarde (ETSI), normama Evropskog odbora za normizaciju / Evropskog odbora za elektro-tehničku normizaciju (CEN/CENLEC) i odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne TK unije (ITU), te osigurava odgovarajući kvalitet u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

- 2.3.2 U cilju osiguranja ispravnog i neometanog rada svog TK sistema MEDIA SKY će redovno održavati, nadograđivati i modernizovati svoje mrežne kapacitete, te nadzirati funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima, propisima i planovima održavanja za ispravno i neometano korištenje usluga. MEDIA SKY preduzima najveće napore u cilju postizanja efikasnog korištenja mrežnih resursa i sprječavanja zagušenja mreže.
- 2.3.3 MEDIA SKY se obavezuje da će eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj TK mreži detektovati i otkloniti u najkraćem mogućem roku, te o istom obavijestiti korisnika u skladu sa raspoloživim tehničkim mogućnostima, izuzev u slučajevima kada je samo otklanjanje smetnje očigledno i posebna obavijest korisniku nije potrebna.
- 2.3.4 MEDIA SKY nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti terminalne opreme na strani pretplatnika i instalacije od završne tačke TK mreže do pretplatnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran pretplatnik, kao ni za štetu koja pretplatniku nastane slučajno u toku održavanja javne TK mreže MEDIA SKY ili usljed događaja koji se smatraju "višom silom" kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, ratovi, štrajk i slično

2.4 *Podjela usluga koje pruža MEDIA SKY*

- 2.4.1 MEDIA SKY TK usluge razvrstava na slijedeći način: a) osnovne TK usluge; b) dodatne usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez osnovnih usluga. Ukoliko je to tehnički izvodljivo MEDIA SKY će na zahtjev korisnika uz osnovu uslugu omogućiti i dodatnu uslugu iz svoje ponude usluga.
- 2.4.2 Po načinu plaćanja TK usluge mogu biti: a) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid);
1) usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (prepaid);
2) usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinovano na postpaid i prepaid principu.
- 2.4.3 Po geografskom opsegu pružanja TK usluge mogu biti: a) usluge u domaćem TK saobraćaju - podrazumijeva TK saobraćaj koji obavljaju korisnici unutar BIH;

2.5 *Zloupotreba TK usluga*

- 2.5.1 Pod zloupotrebom TK usluga podrazumijeva se neovlašteno i nenamjensko korištenje usluga i/ili mreže MEDIA SKY u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ove oblasti, korištenje usluga suprotno utvrđenim pravilima korištenja usluga, cilju ili namjeni radi kojih se korištenje usluga ugovara, kao i suprotno načelu savjesnosti i poštenja i pravilima etike.
- 2.5.2 Pod zloupotrebom u korištenju usluga se podrazumijeva naročito sljedeće:
Korištenje usluga i/ili mreže MEDIA SKY u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka suprotno važećim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se mogao ugroziti sistem MEDIA SKY;
- 2.5.3 Korištenje usluga i/ili usluga mreže MEDIA SKY na način i u svrhe kojim se ugrožavaju, narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava, te korištenje na način i u svrhe koji nisu u skladu sa pozitivnim propisima, što između ostalog uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primaoca, slanje neželjenih poruka, slanje poruka lažnog sadržaja ili sadržaja radi pribavljanja vlastite koristi, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojim se narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava intelektualnog vlasništva, autorska prava i prava industrijske svojine, neovlašteni pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računara, uključujući pokušaj pristupa, davanje na upotrebu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim licima, ili svako omogućavanje korištenja korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućavaju normalno korištenje usluga i svako drugo korištenje usluga i/ili mreže MEDIA SKY-a suprotno pozitivnim propisima;
- 2.5.4 Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje TK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
- 2.5.5 Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava/podataka i sl. u cilju izbjegavanja plaćanja korištenja ugovorene usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluga namijenjenih posebnim kategorijama korisnika;
- 2.5.6 Zlonamjerni pozivi na brojeve telefona javnih specijalnih službi (policija, hitna pomoć, vatrogasna služba i slično);
- 2.5.7 Zlonamjerno slanje podataka/software-a (viruses, i sl.) kreiranih sa namjerom da se pristupi korisničkim podacima i/ili ugrozi servis i druge vrste distribucije virusa/drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;

- 2.5.8 Posjedovanje, distribucija, slanje i primanje sadržaja koji se može okarakterisati kao "dječija pornografija" i bilo koje ponašanje kojim se vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- 2.5.9 Neovlašteno pribavljanje informacija (šifre, brojevi kreditnih kartica, PIN kodovi, e mail adrese) u cilju ostvarivanja protivpravne imovinske koristi;
- 2.5.10 Objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji su vlasništvo MEDIA SKY bez odobrenja; Objavljivanje reklamnih ili promotivnih materijala na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena, kao i materijala koji sadrže netačne (lažne) informacije, navode ili tvrdnje vezane za usluge, korisnike i opremu MEDIA SKY
- 2.5.11 Druge zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom ili drugim zvaničnim aktom MEDIA SKY
- 2.5.12 Imajući u vidu da kompleksnost TK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude MEDIA SKY ne dozvoljavaju sagledavanje svih vrsta i modaliteta mogućih zloupotreba, što ne smije dovesti do zanemarivanja problema zloupotreba uopšte, niti onemogućiti kontinuirani rad na otkrivanju i sprječavanju zloupotreba u korištenju usluga, MEDIA SKY zadržava pravo da primijeni sankcije privremenog/trajnog isključenja i kada to nije eksplicitno ustanovljeno kao pravna osnova u Opštim uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.
- 2.5.13 Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja kao mehanizma za zaštitu interesa pretplatnika i MEDIA SKY zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga i zloupotreba koje mogu prouzrokovati štetu ili narušiti ugled MEDIA SKY, MEDIA SKY će koristiti, naročito, ako na osnovu činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju TK prometa ili drugih aktivnosti zbog kojih bi mogla nastati šteta za MEDIA SKY ili korisnike usluga.
- 2.5.14 Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu nastalu nepoštivanjem odredbi ovog člana. MEDIA SKY nije odgovoran za štetu koju korisnik, nepoštivanjem odredbi ovog člana, učini trećim licima.

3 OPREMA

- 3.1.1 Prilikom priključenja usluga MEDIA SKY, Korisniku se daje oprema na korištenje koja predstavlja trajno vlasništvo MEDIA SKY, te se Korisnik obavezuje da će svu opremu koju je dobio na korištenje i koja predstavlja trajno vlasništvo MEDIA SKY, vratiti na dan obostranog potpisivanja akta o raskidanju ugovora ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njenu protuvrijednost.
- 3.1.2 MEDIA SKY ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Korisnika i u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivnjom Korisnik, isti je dužan za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo "MEDIA SKY" pažnjom dobrog privrednika.
- 3.1.3 Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu MEDIA SKY, koja nastane propuštanjem dužne pažnje, neispravne ili neadekvatne opreme Krajnjeg korisnika priključene na opremu MEDIA SKY, isključenja ili premještanja opreme MEDIA SKY-a od strane Krajnjeg korisnika, pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ opreme MEDIA SKY od strane Korisnik ili neovlaštenih lica.
- 3.1.4 Korisnik se obavezuje odmah izvijestiti MEDIA SKY o svakom oštećenju, gubitku ili krađi Terminalne opreme MEDIA SKY-a bez odgađanja.
- 3.1.5 Korisnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki opreme koju je dobio na korištenje, ukoliko se utvrdi da bi bila oštećena/nefunkcionalna usljed krivnje Korisnik.
- 3.1.6 U slučaju krađe opreme, o čemu je Korisnik obavijestio nadležne organe i za što postoji odgovarajući zapisnik, Korisnik je dužan da MEDIA SKY nadoknadi paušalni iznos štete u iznosu od 100,00 KM, kao učešće u trošku zamjene opreme.
- 3.1.7 Nakon izvršene nadoknade, Korisniku se može omogućiti dobijanje nove opreme na korištenje, uz obavezu plaćanja naknade za priključenje usluge.
- 3.1.8 Korisnik koji ne prezentuje zapisnik nadležnih organa o krađi opreme dužan je da MEDIA SKY nadoknadi punu vrijednost otuđene opreme, u skladu sa važećim cjenovnikom MEDIA SKY.
- 3.1.9 Ukoliko Korisnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički usklađiva sa sistemom MEDIA SKY. MEDIA SKY nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Korisnik, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od MEDIA SKY.

- 3.1.10 Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj Opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje Opreme u potpunosti plaća Pretplatnik.
- 3.1.11 Radnik MEDIA SKY koji vrši priključenje opreme izvršiće pregled neophodnih uslova za njen smještaj, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.
- 3.1.12 Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje Korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Korisnika nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje ugovorene usluge.
- 3.1.13 Od momenta uspostavljanja usluge, rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme prelazi na Korisnika, dok je redovno održavanje opreme u nadležnosti MEDIA SKY tokom trajanja Ugovora. MEDIA SKY ne snosi odgovornost za kvarove nastale usljed neadekvatnog napajanja električnom energijom, neovlaštenog rukovanja ili izmještanja opreme od strane Korisnika.
- 3.1.14 Korisnik je dužan omogućiti ovlaštenim licima MEDIA SKY pristup TK opremi, neposredni pregled na strani korisnika radi obavljanja TK radova, pregleda ispravnosti u slučaju sumnje u ispravnost iste, odnosno u slučaju da korisnik izvrši premještanje svoje TK opreme na drugu lokaciju, otklanjanja smetnji na TK mreži i kontrolu namjenskog korištenja mrežne i korisničke terminalne opreme, izuzev ukoliko je u pitanju korisnička terminalna oprema pravnih lica koja imaju regulisan specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, u toku radnog vremena uz prethodnu najavu.
- 3.1.15 MEDIA SKY zadržava pravo da izvrši neposredni pregled ispravnosti terminalne opreme korisnika.
- 3.1.16 MEDIA SKY je, radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge, ovlašten da daljinskim putem pristupi korisničkoj terminalnoj opremi (uključujući i pristup korisničkim oznakama na korisničkoj terminalnoj opremi).
- 3.1.17 Daljinski pristup se ograničava na pregled korisničke terminalne opreme i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcionisanja, definisanja postavki, te drugih radnji nužnih radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge MEDIA SKY.
- 3.1.18 Prilikom pregleda korisničke terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.
- 3.1.19 MEDIA SKY može privremeno isključiti Opremu (privremeno isključenje), i to:
- a. ako je uređaj ili instalacija neispravna - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
 - b. ako Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je Korisnik upozoren pismenim putem, a najduže 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 MEDIA SKY 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 ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe, do 15 dana,
- 3.1.20 Nakon prestanka Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan vratiti Terminalnu opremu u vlasništvu MEDIA SKY u ispravnom stanju na dan raskida. U slučaju da Krajnji korisnik na dan raskida ne vrati Terminalnu opremu ili je ne vrati u ispravnom stanju, MEDIA SKY je ovlašten vrijednost opreme fakturisati Krajnjem korisniku čime ista prelazi u vlasništvo Korisnika, te ju je Korisnik dužan platiti MEDIA SKY u skladu sa Cjenovnikom.

4 CIJENE TK USLUGA

4.1 Opšte odredbe o cijenama TK usluga

- 4.1.1 Cijene, način obračuna i uslovi korištenja pojedinih TK usluga koje pruža MEDIA SKY utvrđuju se važećim Cjenovnikom.
- 4.1.2 MEDIA SKY je dužan objaviti izmjene cijena i uslova pružanja usluga najmanje trideset (30) dana prije njihovog stupanja na snagu, osim u slučaju uvođenja novih usluga u ponudu, koje se mogu primjenjivati od dana njihove objave.
- 4.1.3 Obračunski period iznosi jedan kalendarski mjesec, ukoliko Cjenovnikom ili Specifičnim uslovima za pojedinu uslugu nije drugačije određeno.
- 4.1.4 Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje danom priključenja terminalne opreme Pretplatnika na mrežu MEDIA SKY i/ili danom aktiviranja ugovorene usluge.
- 4.1.5 Obračun drugih eventualnih obaveza Pretplatnika u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključanjem usluge vrši se na osnovu prethodno dostavljenog predračuna i konačnog obračuna stvarno nastalih troškova, u skladu sa stvarno utrošenim materijalom i izvršenim radovima, a prema izdatim radnim nalogima. Pretplatnik je saglasan da se obračun izvrši prema navedenim kriterijima.
- 4.1.6 U slučaju zvanične promjene cijena ugovorenih usluga, izvršene u skladu sa važećim propisima, nova cijena će se automatski primjenjivati u fazi obračuna, počevši od dana stupanja izmjena na snagu.

4.2 Izmijenjena ponuda uslova, usluga i cijena

- 4.2.1 MEDIA SKY zadržava pravo da, u skladu sa važećim propisima, izmijeni ili dopuni uslove, opise i cijene osnovnih i dodatnih usluga, kao i da uvede nove ili povuče postojeće usluge i pakete iz ponude.
- 4.2.2 MEDIA SKY je ovlašten mijenjati Cjenovnik, objaviti ga i učiniti dostupnim na zakonom propisan, uobičajen i lako pristupačan način. Važeći Cjenovnik dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima MEDIA SKY i na službenoj internet stranici MEDIA SKY.
- 4.2.3 Izmjene uslova, opisa i cijena usluga i dodatnih usluga objavljuju se najmanje trideset (30) dana prije početka njihove primjene, osim u slučajevima propisanim važećim zakonima.
- 4.2.4 U slučaju promjene uslova, opisa ili cijena osnovnih ili dodatnih usluga, odnosno tarifnih paketa, Korisnik koji u roku i na način propisan ovim Opštim uslovima ne raskine ugovor, nastavlja koristiti uslugu pod izmijenjenim uslovima, bez potrebe za preduzimanjem dodatnih radnji.
- 4.2.5 MEDIA SKY je dužan, najmanje trideset (30) dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, Opštih uslova poslovanja i posebnih uslova pružanja ili korištenja usluga na posebnoj podstranici svoje internet stranice, kojoj se pristupa direktno s glavne stranice, a koja je jasno označena kao stranica za objavu izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga.
- 4.2.6 Obavještenja o izmjenama koje su isključivo u korist Korisnika, kao i o uvođenju novih usluga, tarifnih paketa ili tarifnih opcija, MEDIA SKY je dužan objaviti najkasnije na dan početka njihove primjene, na način propisan tačkom 4.2.7. ovih Opštih uslova.
- 4.2.7 MEDIA SKY je dužan, u roku iz tačke 4.2.2. ovih Opštih uslova, obavijestiti Krajnjeg korisnika o izmjenama najmanje jednim od sljedećih načina:
 - a) putem elektronske pošte, ukoliko je ista dostupna;
 - b) SMS porukom koja sadrži informaciju o izmjenama i direktnu elektronsku poveznicu na internet stranicu iz tačke 4.2.7.
 - c) putem korisničkog portala, ukoliko je korisnik registrovan;
 - d) putem IPTV platforme;
 - e) putem mobilne ili druge aplikacije, ukoliko je omogućeno automatsko obavješćavanje (push ili pop-up poruke).
- 4.2.8 Ukoliko MEDIA SKY nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina navedenih u tački 4.2.7., obavještenje će biti dostavljeno u pisanom obliku na adresu na koju se Korisniku dostavljaju računi. Obavještenje može biti dostavljeno zajedno s računom za pružene usluge.

- 4.2.9 U slučaju elektronske dostave računa, obavještenje se dostavlja odvojeno i bez drugog sadržaja.
- 4.2.10 Način dostave obavještenja iz tačke 4.2.7.. ovih Opštih uslova vrši se po izboru krajnjeg Korisnika, i to na način da se krajnji Korisnik opredjeljuje za način obavješćavanja prilikom potpisivanja ugovora o korištenju usluge, odnosno na onakav način kako korisnik zahtjeva dostavu obavještenja, a nakon upita od strane MEDIA SKY.
- 4.2.11 U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa ili cijena usluga koji su u cjelosti nepovoljniji za Korisnika u odnosu na zaključeni ugovor, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor sa MEDIA SKY bez obaveze plaćanja naknade, te ima pravo na povrat uplaćenog, a neiskorištenog iznosa, u roku od trideset (30) dana od dana objave izmjena.
- 4.2.12 Ovo pravo ne postoji ukoliko su izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost, izmjena veleprodajnih cijena ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija na koje MEDIA SKY nema uticaj.
- 4.2.13 MEDIA SKY može, u skladu sa poslovnom politikom i važećim Cjenovnikom, odobravati posebne uslove poslovnim korisnicima, uzimajući u obzir trajanje ugovornog odnosa, ostvareni ili očekivani prihod, obavezni period trajanja ugovora, obim korištenja usluga, kao i druge poslovno opravdane kriterije, a sve u skladu sa tačkom 6.3.4.. ovih Općih uslova poslovanja.

4.3 *Cijena pretplate i naknade*

- 4.3.1 Cijena stavljanja na raspolaganje resursa TK mreže, odnosno omogućavanja korištenja ugovorene usluge Korisniku, utvrđuje se važećim Cjenovnikom u vidu pretplate i/ili naknade.
- 4.3.2 Mjesečna naknada za pružene usluge u prvom i posljednjem mjesecu korištenja obračunava se srazmjerno broju dana stvarnog korištenja usluge, počevši od dana aktivacije i/ili instalacije usluge do isteka kalendarskog mjeseca u kojem je izvršena aktivacija, odnosno do dana prestanka ugovora, osim ako Specifičnim uslovima za pojedinu uslugu nije drugačije određeno.

4.4 *Izdavanje računa*

- 4.4.1 MEDIA SKY, osim korisnicima unaprijed plaćenih usluga (prepaid), ispostavlja Korisnicima mjesečne račune za pružene usluge i druge naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom, sa rokom dospijeca naznačenim na računu.
- 4.4.2 Dužničko-povjerilački odnos između MEDIA SKY i Korisnika u vezi sa pruženim odnosno korištenim uslugama nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda.
- 4.4.3 Račun se, u skladu sa zahtjevom Korisnika i ponudom MEDIA SKY, može ispostavljati u pisanom ili elektronskom obliku.
- 4.4.4 Račun za pružene TK usluge sadrži sve podatke potrebne Korisniku radi provjere ispravnosti obračuna, uključujući naročito: iznos zaduženja, obračunski period, rok plaćanja, eventualna prethodna dospelja dugovanja, uslove i rokove za podnošenje prigovora, kao i kontakt podatke Službe za podršku korisnicima.
- 4.4.5 MEDIA SKY će Korisniku ispostaviti račun za pružene usluge u roku od deset (10) dana od dana nastanka obaveze plaćanja.
- 4.4.6 MEDIA SKY zadržava pravo da račun za usluge koje su pružene, a koje iz objektivnih razloga nije bilo moguće fakturirati u roku iz tačke 4.4.5. ovih Opštih uslova, ispostavi i nakon isteka navedenog roka.
- 4.4.7 Korisnik je dužan platiti ispostavljeni račun u roku od trideset pet (35) dana od dana izdavanja računa, osim ako na samom računu nije drugačije naznačeno.
- 4.4.8 U slučaju kašnjenja u plaćanju dospelih obaveza, MEDIA SKY ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, u skladu sa važećim propisima.
- 4.4.9 Prigovori odnosno reklamacije na ispostavljeni račun podnose se MEDIA SKY u pisanom ili elektronskom obliku, u roku i na način propisan ovim Opštim uslovima.
- 4.4.10 Ukoliko Korisnik ne podnese prigovor u propisanom roku, smatra se da nema primjedbi na ispostavljeni račun.
- 4.4.11 Korisnik je obavezan platiti ukupan iznos neosporenih dugovanja nastalih tokom trajanja ugovornog odnosa.
- 4.4.12 Ukoliko MEDIA SKY nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obaveze u skladu sa ugovornim uslovima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade za prijevremeni raskid.
- 4.4.13 U tom slučaju, Korisnik je dužan izmiriti sva dugovanja za pružene usluge nastala do dana raskida ugovora, uključujući i dugovanja po osnovu zadržane terminalne opreme MEDIA SKY.

- 4.4.14 Kada su za to ispunjeni zakonom propisani uslovi, Korisnik ima pravo podnijeti pritužbu nadležnoj regulatornoj agenciji, u skladu sa važećim propisima.
- 4.4.15 MEDIA SKY i Korisnik će sve eventualne sporove nastojati riješiti sporazumnim putem.
- 4.4.16 Ukoliko spor ne bude riješen na navedeni način, za njegovo rješavanje nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu MEDIA SKY.
- 4.4.17 MEDIA SKY će, na zahtjev Korisnika, omogućiti detaljan ispis računa za pružene usluge u završenom obračunskom periodu. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku dostavlja se bez naknade.
- 4.4.18 U slučaju podnošenja prigovora na ispostavljeni račun, detaljan ispis računa u štampanom obliku MEDIA SKY će Korisniku dostaviti bez naknade.

5 ODNOS S KORISNICIMA

5.1 *Identifikacija korisnika*

- 5.1.1 U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika MEDIA SKY prihvata slijedeće identifikacione dokumente:
 - 1) Za fizička lica, alternativno, na uvid: a) Lična karta; b) Pasoš; c) Vozačka dozvola.
 - 2) Za pravna lica, kumulativno: a) Aktuelni izvod iz sudskog registra ili drugog zakonom utvrđenog registra, ne stariji od tri mjeseca, ovjeren od strane nadležnog organa (opština ili notar);
 - 3) Uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem; c) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Ukoliko ovlašteni radnik MEDIA SKY posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet Korisnika ili u zakonitost njenog posjedovanja, ima pravo da odgodi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, odnosno da odbije zahtjev Korisnika.

5.2 *Promjena podataka o korisniku*

- 5.2.1 Pod promjenom podataka o korisniku podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravnog lica i slično, čija posljedica nije promjena ličnosti/pravnog subjektiviteta korisnika.
- 5.2.2 Korisnik je dužan, na odgovarajući način, odmah izvijestiti MEDIA SKY o svakoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, a posebno podataka koji se smatraju bitnim za dostavu računa a najkasnije petnaest dana od nastale promjene.
- 5.2.3 Ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, uključujući ispravno ispostavljanje računa ili dostavu računa, opomena i obavještenja, smatraće se da je dostavljanje ukupne pošte od strane MEDIA SKY uredno izvršeno. Isto uključuje ali se ne ograničava na račune i opomene koje će MEDIA SKY upućivati na posljednju dostavljenu adresu korisnika.
- 5.2.4 Promjena podataka o korisniku vrši se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva korisnika uz obavezu prilaganja validnog dokaza o izvršenim promjenama, a realizuje se ažuriranjem korisničkih podataka na svim nivoima unutar MEDIA SKY.
- 5.2.5 Ukoliko zbog propusta Korisnika identifikacioni podaci ili broj računa ne budu ispravno navedeni u nalogu za plaćanje, MEDIA SKY će smatrati da je potraživanje izmireno tek nakon što Korisnik dostavi tačne podatke, originalni ili vjerodostojan dokaz o izvršenom plaćanju ovjeren od ustanove kod koje je plaćanje obavljeno, kao i dokaz da se uplata odnosi na odgovarajući račun. Do dostavljanja navedenih dokaza, MEDIA SKY ne snosi odgovornost za eventualne posljedice neblagovremenog evidentiranja uplate.

5.3 *Punomoć*

- 5.3.1 Korisnik može svoja prava u vezi sa korištenjem usluga ostvarivati i putem punomoćnika.
- 5.3.2 U tom slučaju, Korisnik je dužan da MEDIA SKY dostavi original ili ovjerenu kopiju punomoći, ovjerenu od strane nadležnog organa.
- 5.3.3 U slučaju opoziva punomoći, Korisnik je dužan da o tome pismenim putem obavijesti MEDIA SKY.
- 5.3.4 Do trenutka zaprimanja takvog obavještenja, MEDIA SKY ne snosi odgovornost za postupanja punomoćnika bez ili izvan ovlaštenj.

1.1 *Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge*

- 1.1.1 Proces ugovaranja korištenja usluga između Korisnika i MEDIA SKY započinje podnošenjem zahtjeva za korištenje usluge MEDIA SKY.

Izuzetak od tačke 6.9.12. predstavljaju ugovori koji se zaključuju na osnovu javnog poziva Korisnika, odnosno ugovori kod kojih je komunikacija između MEDIA SKY i Korisnika inicirana javnim pozivom za dostavu ponude, a koji započinju dostavljanjem ponude od strane MEDIA SKY.

- 1.1.2 Zahtjev za korištenje usluga se u pravilu podnosi u pisanom obliku, na važećem obrascu, na prodajnim mjestima MEDIA SKY.

MEDIA SKY može, za pojedine osnovne ili dodatne usluge, odrediti i alternativne načine podnošenja zahtjeva za njihovo ugovaranje ili izmjenu, putem korisničke podrške, elektronske pošte, SMS poruka ili drugih dostupnih kanala.

MEDIA SKY može prihvatiti i zahtjev za korištenje usluge koji nije podnesen na propisanom obrascu, pod uslovom da takav zahtjev jasno izražava volju Korisnika za korištenje ili izmjenu određene usluge i sadrži sve podatke potrebne za potpunu identifikaciju Korisnika i tražene usluge a to je:

- 1) elektronske komunikacijske usluge koja se ugovara;
- 2) cijenu usluge ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva;
- 3) vrstu javne ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatera prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga; trajanje korisničkog ugovora;
- 4) saglasnost o načinu dostave obavještenja;
- 5) saglasnost za objavu ličnih podataka u telefonskom imeniku i telefonskoj službi informacija
- 6) saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga.
- 7) elektronske komunikacijske usluge koja se ugovara;
- 8) cijenu usluge ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva;
- 9) vrstu javne ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatera prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga; trajanje korisničkog ugovora;
- 10) saglasnost o načinu dostave obavještenja;
- 11) saglasnost za objavu ličnih podataka u telefonskom imeniku i telefonskoj službi informacija

- 1.1.3 Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane Korisnika, osim u slučaju kada se zahtjev podnosi putem alternativnih kanala podnošenja zahtjeva.
- 1.1.4 Podnošenjem zahtjeva, Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata ove Opšte uslove, Cjenovnik, posebne uslove korištenja usluge, kao i uslove akcijskih ponuda, ukoliko se zahtjev odnosi na usluge koje su predmet akcije, a koji su javno dostupni na web-stranici i prodajnim mjestima MEDIA SKY.
- 1.1.5 Neovisno o kanalu podnošenja zahtjeva, po podnešenom zahtjevu, za korištenje dodatne usluge ili zahtjevu za izmjenu postojeće osnovne ili dodatne usluge, zaključuje se pisani ugovor odnosno aneks ugovora..
- 1.1.6 Usluge čije uključivanje ili dodjeljivanje može prouzrokovati troškove za Korisnika i/ili treća lica uključuju se isključivo na izričit zahtjev Korisnika.
- 1.1.7 Ovo se ne odnosi na uvođenje novih funkcionalnosti koje unapređuju postojeće usluge, o čemu će Korisnik biti prethodno obaviješten.
- 1.1.8 MEDIA SKY obrađuje lične podatke Korisnika isključivo u svrhe koje su nužne za ostvarenje zakonite i legitimne svrhe, i to u obimu i vremenskom periodu potrebnom za izvršenje te svrhe, osim ako važećim propisima nije drugačije određeno.

- 1.1.9 Korisnik ima pravo da se obrati MEDIA SKY sa zahtjevom za izmjenu ličnih podataka koji se na njega odnose, kao i sa zahtjevom za prestanak obrade podataka u svrhe koje ne želi, uključujući i prestanak zaprimanja promotivnih obavijesti.
- 1.1.10 Detaljnije informacije o obradi i zaštiti ličnih podataka dostupne su u dokumentu Politika zaštite ličnih podataka, koji je objavljen na web-stranici MEDIA SKY.

1.2 Realizacija zahtjeva za korištenje usluge

- 1.2.1 MEDIA SKY se izjašnjava o podnesenom zahtjevu odmah, a najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od dana prijema zahtjeva, pri čemu može zahtjev prihvatiti i pristupiti njegovoj realizaciji i uključenju usluge, ili ga odbiti.
- 1.2.2 Korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obaveza prema MEDIA SKY do momenta zaključenja ugovora, pod uslovom da za MEDIA SKY nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva.
- 1.2.3 U slučaju da su troškovi nastali, Korisnik je dužan da plati cijenu izvršenih radova, obračunatu na osnovu izdatih radnih naloga prema stvarnom utrošku rada i materijala.
- 1.2.4 Ukoliko je zahtjev prihvaćen, pristupa se zaključenju ugovora sa Korisnikom i uključenju terminalne opreme i/ili aktivaciji pojedinačne usluge u roku od najviše trideset (30) dana od dana prihvatanja zahtjeva.
- 1.2.5 Rok iz tačke 5.2.4. može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od dodatnih trideset (30) dana.
- 1.2.6 Vrijeme u kojem MEDIA SKY nije bio u mogućnosti da izvrši priključenje ili aktivaciju usluge iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, ne uračunava se u rok za realizaciju zahtjeva.
- 1.2.7 U slučaju odbijanja zahtjeva zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za realizaciju, MEDIA SKY može, po sticanju tehničkih uslova, kontaktirati Korisnika radi informisanja o dostupnosti usluge.
- 1.2.8 U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje konkretne usluge, MEDIA SKY može, na zahtjev Korisnika, dostaviti ponudu tehničkog rješenja na komercijalnoj osnovi.
- 1.2.9 Postupak realizacije zahtjeva nastavlja se nakon prihvatanja i potpisivanja predračuna troškova od strane Korisnika, čime Korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.
- 1.2.10 Korisnik koji podnosi zahtjev za novu uslugu ili za izmjene postojećih usluga dužan je prethodno izmiriti sve dospjele obaveze prema MEDIA SKY koje se odnose na istu vrstu usluga.
- 1.2.11 Zahtjev čija je realizacija vezana za tačno određen datum podnosi se najmanje petnaest (15) dana prije traženog datuma realizacije.
- 1.2.12 Korisnik je dužan da osigura ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili obezbijedi korisničku terminalnu opremu koja ispunjava propisane tehničke uslove.
- 1.2.13 Radi realizacije zahtjeva za korištenje usluge, Korisnik je dužan da o svom trošku omogući MEDIA SKY pristup objektu na lokaciji priključenja, uključujući i omogućavanje korištenja nekretnine bez naknade, kao i da preduzme druge potrebne radnje u skladu sa uputama MEDIA SKY, u obimu neophodnom za izvođenje radova ispitivanja, instalacije, nadogradnje, modernizacije i održavanja mreže i terminalne opreme.
- 1.2.14 MEDIA SKY će, u skladu sa tehničkim mogućnostima, instalirati terminalnu opremu u prostorijama Korisnika i koristiti postojeću kućnu instalaciju, ukoliko je ista tehnički ispravna.
- 1.2.15 Vrijeme u kojem MEDIA SKY nije bio u mogućnosti da pristupi objektu iz razloga koji su van njegove kontrole ne uračunava se u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

1.3 Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge

- 1.3.1 MEDIA SKY može odbiti zahtjev za pružanje usluge ukoliko postoji osnovana sumnja da bi Korisnik mogao zloupotrijebiti traženu uslugu, da zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku drugu uslugu MEDIA SKY, da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga, ili da je prikrivao odnosno nije prijavio zloupotrebu usluga od strane trećih lica.
- 1.3.2 MEDIA SKY može odbiti zahtjev i u slučaju kada postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti izmiriti dospjela ili buduća dugovanja za korištenje usluga, kao i u slučaju kada Korisnik ne izmiri postojeća dugovanja ili ne pruži odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja na zahtjev MEDIA SKY (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica ili drugo odgovarajuće sredstvo).
- 1.3.3 U slučaju odbijanja zahtjeva iz razloga navedenih u tački 5.3.2. MEDIA SKY će donijeti pismenu odluku o odbijanju zahtjeva, u cijelosti ili djelimično, na koju Korisnik ima pravo prigovora.

- 1.3.4 Ukoliko Korisnik, čiji je zahtjev odbijen zbog sumnje u mogućnost izmirenja obaveza, naknadno pruži odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja, MEDIA SKY može prihvatiti podneseni ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., te kada su ispunjeni ostali uslovi, operater mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa. zahtjev.
- 1.3.5 MEDIA SKY će Korisnika pismenim ili usmenim putem obavijestiti o nemogućnosti realizacije zahtjeva u sljedećim slučajevima:
- 1) kada ne postoji tehnička mogućnost za pružanje usluge, ponuđeno tehničko rješenje nije prihvaćeno od strane Korisnika ili Korisnik ne osigura ispravnu instalaciju odnosno ne preduzme potrebne radnje za stvaranje tehničkih uslova;
 - 2) kada Korisnik ne dostavi potrebne identifikacione ili druge dokumente u skladu sa Opštim uslovima, ni u naknadno ostavljenom roku od sedam (7) radnih dana;
 - 3) kada Korisnik – fizičko lice nema poslovnu sposobnost niti saglasnost zakonskog zastupnika;
 - 4) kada Korisnik nije dostupan na prijavljenoj adresi;
 - 5) kada postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu Korisnika ili pravu zastupanja netačni ili neistiniti;
 - 6) kada postoji osnovana sumnja da će usluge biti korištene od strane trećih lica za koja postoje razlozi za odbijanje zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na neovlašteno pružanje usluga bez odgovarajućih dozvola ili ugovora sa MEDIA SKY.

1.4 Ugovaranje korištenja usluga

- 1.4.1 Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova smatra se da je MEDIA SKY spreman zaključiti ugovor o korištenju usluga sa svakim licem koje prihvata i ispunjava uslove propisane ovim Opštim uslovima.
- 1.4.2 U postupku ugovaranja i realizacije ugovora, MEDIA SKY i Korisnik dužni su postupati u skladu sa načelima savjesnosti i poštenja.
- 1.4.3 Ugovorne strane ne mogu se pozivati na odredbe Opštih uslova čija bi primjena bila suprotna ovim načelima.
- 1.4.4 MEDIA SKY zadržava pravo da zaključenje ugovora i pružanje usluge uslovi uplatom akontacije, depozita ili davanjem drugog odgovarajućeg sredstva osiguranja plaćanja od strane Korisnika.
- 1.4.5 Postupak zaključivanja ugovora pokreće Korisnik podnošenjem zahtjeva za korištenje usluge ili prihvatanjem ponude koju MEDIA SKY dostavi po prethodnom pozivu Korisnika.
- 1.4.6 Korisnik ima pravo da prije zaključenja ugovora, bez naknade, dobije primjerak ugovora koji sadrži sve ugovorne odredbe koje će se primjenjivati na pružanje usluge.
- 1.4.7 Korisniku će biti ostavljen primjeren rok za razmatranje prijedloga ugovora.
- MEDIA SKY će Korisniku, na njegov zahtjev, dati sva potrebna pojašnjenja u vezi sa sadržajem ugovora i njegovom primjenom.

1.5 Jedinstveni identifikator korisnika

- 1.5.1 MEDIA SKY zadržava pravo da korisnicima usluga prilikom ugovaranja usluga dodijeli jedinstveni identifikator koji se dodjeljuje u cilju identifikacije korisnika kao postojećeg prilikom izmjena ugovora ili ugovaranja novih usluga u narednom periodu.

2 UGOVOR

2.1 Zaključivanje ugovora

- 2.1.1 U slučaju prihvatanja zahtjeva za zaključenje ugovora, MEDIA SKY i Korisnik zaključuju korisnički ugovor u pisanom obliku, i to:

- a) na ovlaštenom prodajnom mjestu MEDIA SKY,
 - b) van poslovnih prostorija MEDIA SKY, ili
 - c) na daljinu, putem telefona ili drugih sredstava komunikacije na daljinu.
 - 2.1.2 U slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, MEDIA SKY je dužan da Korisniku, bez odlaganja, dostavi ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču podataka, na adresu prebivališta, odnosno sjedišta Korisnika.
 - 2.1.3 Ugovor zaključen van poslovnih prostorija smatra se zaključenim danom potpisivanja ugovora od strane Korisnika.
 - 2.1.4 Korisnik ima pravo na raskid takvog ugovora u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora, bez obaveze navođenja razloga.
 - 2.1.5 U slučaju zaključenja ugovora na daljinu (putem telefona ili interneta), MEDIA SKY je dužan da Korisniku, bez odlaganja, dostavi ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču podataka.
 - 2.1.6 Korisnik ima pravo na raskid ugovora zaključenog na daljinu u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora.
 - 2.1.7 Sastavni dio korisničkog ugovora čine: Opći uslovi poslovanja, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, cjenovnik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama ovog Pravila.
 - 2.1.8 Izbor oblika i sadržaja obrazaca ugovora u nadležnosti je MEDIA SKY.
 - 2.1.9 Ugovor se, u pravilu, zaključuje u pisanom obliku.
 - 2.1.10 Obrazac ugovora se u pravilu sastoji iz dva dijela:
 - a) prvi dio, koji se popunjava u skladu sa prihvaćenim zahtjevom Korisnika i sadrži podatke o vrsti, nazivu, obimu i instalaciji ugovorene usluge;
 - b) drugi dio, koji sadrži opšte odredbe o pravima i obavezama ugovornih strana i ne može se pojedinačno mijenjati.
 - 2.1.11 Svaka izmjena obima osnovne usluge realizuje se zaključenjem odgovarajućeg aneksa ugovora.
 - 2.1.12 Ukoliko Korisnik ne zahtijeva novu osnovnu uslugu, već izmjenu postojeće usluge ili aktivaciju dodatne usluge, takav zahtjev smatra se aneksom ugovora i stupa na snagu danom prihvatanja od strane MEDIA SKY.
 - 2.1.13 Smatra se da je MEDIA SKY prihvatio zahtjev iz tačke 6.1.12. ukoliko je izvršio aktivaciju tražene usluge ili realizovao zatraženu izmjenu.
- 2.2 Stupanje ugovora na snagu**
- 2.2.1 Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između MEDIA SKY i Korisnika počinju da važe: danom obostranog potpisivanja ugovora, ili danom prihvatanja zahtjeva koji se, u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra aneksom ugovora.
 - 2.2.2 Naplata ugovorenih usluga započinje danom uključenja, odnosno aktivacije usluge.
- 2.3 Trajanje ugovornog odnosa**
- 2.3.1 Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost ugovaranja obaveznog perioda trajanja ugovornog odnosa.
 - 2.3.2 Period obaveznog trajanja i početak njegovog važenja utvrđuju se korisničkim ugovorom i/ili Specifičnim uslovima konkretne usluge, odnosno ponudom MEDIA SKY prihvaćenom od strane Korisnika.
 - 2.3.3 Obavezni period trajanja ugovornog odnosa za konkretnu uslugu ne može biti ugovoren na period duži od dvadeset četiri (24) mjeseca.
 - 2.3.4 MEDIA SKY korisnicima nudi mogućnost zaključenja ugovora sa obaveznim periodom trajanja od dvanaest (12) mjeseci ili dvadeset četiri (24) mjeseca, u skladu sa važećom ponudom.
 - 2.3.5 Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora nije dozvoljeno.
 - 2.3.6 Po isteku obaveznog perioda trajanja ugovora, MEDIA SKY je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge na neodređeno vrijeme, pod uslovima utvrđenim korisničkim ugovorom, važećim Opštim i/ili posebnim uslovima i Cjenovnikom.
 - 2.3.7 U slučaju da su usluge ugovorene u okviru paketa, MEDIA SKY neće produžavati obavezni period trajanja ugovora zbog naknadnog ugovaranja dodatnih usluga.
 - 2.3.8 Zaključenjem korisničkog ugovora, Korisnik stiče pravo korištenja ugovorenih usluga u skladu sa izabranim tarifnim modelom ili paketom.

- 2.3.9 Zaključenjem korisničkog ugovora, Korisnik ima mogućnost korištenja dodatnih usluga koje MEDIA SKY nudi u skladu sa svojom važećom ponudom, pod uslovom da su takve usluge posebno ugovorene, po cijenama utvrđenim važećim Cjenovnikom i pod uslovima definisanim ovim Opštim i/ili posebnim uslovima.
- 2.3.10 MEDIA SKY će, najmanje trideset (30) dana prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora, obavijestiti Korisnika o isteku obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, na jasan i razumljiv način, putem kanala komunikacije koji se uobičajeno koriste za dostavu obavještenja Korisnicima (račun, elektronska pošta, SMS ili drugi odgovarajući način).

2.4 Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija

- 2.4.1 MEDIA SKY može, kada za to postoji poslovni interes, omogućiti zaključenje ugovora o pružanju pojedinih usluga van svojih poslovnih prostorija, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine i ovim Opštim uslovima.
- 2.4.2 Ugovorima zaključenim van poslovnih prostorija smatraju se ugovori koji su zaključeni:
- a) na lokaciji koja nije poslovni prostor MEDIA SKY;
 - b) tokom posjete ovlaštenog predstavnika MEDIA SKY Korisniku u njegovom domu ili na radnom mjestu, kada takva posjeta nije inicirana na zahtjev Korisnika;
 - c) kao rezultat neposrednog i neočekivanog pristupa ovlaštenog predstavnika MEDIA SKY Korisniku na javnom mjestu.

2.5 Zaključivanje ugovora na daljinu

- 2.5.1 MEDIA SKY može, kada za to postoji poslovni interes, omogućiti zaključenje ugovora o pružanju pojedinih usluga na daljinu, u skladu sa važećim propisima kojima je regulisana oblast ugovaranja na daljinu i ovim Opštim uslovima.
- 2.5.2 Ugovor na daljinu je ugovor o pružanju usluga koji se zaključuje između MEDIA SKY i Korisnika bez istovremenog fizičkog prisustva ugovornih strana, uz korištenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
- a. internet,
 - b. elektronsku poštu,
 - c. telefon uz ljudsko posredovanje,
 - d. druga sredstva daljinske komunikacije.
- 2.5.3 Način zaključenja, raskida i ostvarivanja prava i obaveza iz ugovora zaključenog na daljinu uređuje se posebnim uslovima, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.

2.6 Ustupanje ugovora

- 2.6.1 Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijeva se prenos prava i obaveza iz zaključenog ugovora o korištenju usluga sa Korisnika (ustupilac) na treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa MEDIA SKY ili na drugog Korisnika MEDIA SKY (primalac), uz prethodnu saglasnost MEDIA SKY.
- 2.6.2 Izvršenim ustupanjem ugovora, sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora, odnosno dijela ugovora, u cjelosti prelaze sa ustupioca na primaoca.
- 2.6.3 Ukoliko se ustupa ugovor ili dio ugovora za koji teče obavezni period trajanja, obavezni period se nastavlja u neizmijenjenom trajanju, sa svim pravima i obavezama koje iz toga proizilaze.
- 2.6.4 Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva MEDIA SKY, na za to predviđenom obrascu.
- Smatra se da je MEDIA SKY prihvatio zahtjev za ustupanje ugovora ukoliko ne donese pismenu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa ovim Opštim uslovima.

- 2.6.5 Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijeva se prenos prava i obaveza iz zaključenog ugovora o korištenju usluga sa Korisnika (ustupilac) na treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa MEDIA SKY ili na drugog Korisnika MEDIA SKY (primalac), uz prethodnu saglasnost MEDIA SKY.
- 2.6.6 Izvršenim ustupanjem ugovora, sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora, odnosno dijela ugovora, u cjelosti prelaze sa ustupioca na primaoca.
- 2.6.7 Ukoliko se ustupa ugovor ili dio ugovora za koji teče obavezni period trajanja, obavezni period se nastavlja u neizmijenjenom trajanju, sa svim pravima i obavezama koje iz toga proizilaze.
- 2.6.8 Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva MEDIA SKY, na za to predviđenom obrascu.
- 2.6.9 Smatra se da je MEDIA SKY prihvatio zahtjev za ustupanje ugovora ukoliko ne donese pismenu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 2.6.10 Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora, danom prihvatanja od strane MEDIA SKY, predstavlja aneks ugovora iz kojeg se prava i obaveze ustupaju.
- 2.6.11 Ukoliko se ustupanjem ugovora obuhvata više od jednog priključka, prenos se realizuje na osnovu zajedničkog zahtjeva ustupioca i primaoca, zaključenjem jednog ugovora ili aneksa ugovora sa primaocem, u kojem će biti zbirno navedeni svi priključci koji su predmet prenosa.

2.7 Uslovi ustupanja ugovora

- 2.7.1 MEDIA SKY će dozvoliti ustupanje ugovora pod sljedećim uslovima:
- a) da je ugovor iz kojeg se ustupaju prava i obaveze važeći u dijelu koji je predmet ustupanja;
 - b) da ustupanjem ugovora ne dolazi do promjene lokacije priključka;
 - c) da su izmirene sve dospjele obaveze iz ugovora ili dijela ugovora koji je predmet ustupanja, odnosno da ne postoji dugovanje po osnovu konkretne usluge;
 - d) da na strani primaoca ne postoje prepreke za ugovaranje korištenja usluga u skladu sa ovim Opštim uslovima;
 - e) da ne postoje druge smetnje propisane Opštim uslovima ili važećim Cjenovnikom.

2.8 Prijenos prava korištenja

- 2.8.1 U slučaju smrti Korisnika, prestanka postojanja pravnog lica, trajnog iseljenja Korisnika iz stambenog ili poslovnog prostora u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema, ili promjene vlasništva nad stambenim odnosno poslovnim prostorom, MEDIA SKY će dozvoliti prijenos prava korištenja usluge na treće lice, ukoliko ugovor nije prestao da važi i ukoliko to lice ispunjava uslove propisane ovim Opštim uslovima.
- 2.8.2 Prijenos prava korištenja ima iste pravne posljedice kao ustupanje ugovora.
- 2.8.3 Pravo na prijenos prava korištenja usluge mogu ostvariti sljedeća lica, na osnovu pismenog zahtjeva ili ponude MEDIA SKY:
- a) bračni partner ili član porodičnog domaćinstva preminulog Korisnika ili Korisnika koji je trajno napustio stambeni ili poslovni prostor, pri čemu bračni partner ima prednost u odnosu na ostale članove domaćinstva;
 - b) lice koje je postalo vlasnik stambenog ili poslovnog prostora u kojem se nalazi priključak za korištenje ugovorenih usluga;
 - c) pravni sljednik Korisnika.

2.9 Uslovi za prijenos prava korištenja

- 2.9.1 Korisnički ugovor može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice bez naknade, pod uslovom da novi Korisnik nastavi koristiti ugovorene usluge na istoj lokaciji i putem istih priključaka na mrežu
- 2.9.2 Korisnički ugovor može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice bez naknade, pod uslovom da novi Korisnik nastavi koristiti ugovorene usluge na istoj lokaciji i putem istih priključaka na mrežu.
- 2.9.3 Prijenos ugovora vrši se na zahtjev postojećeg Korisnika, uz pisanu saglasnost novog Korisnika, u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za prijenos ugovora koji je prihvaćen od strane MEDIA SKY.
- 2.9.4 U navedenom roku MEDIA SKY je ovlašten da prema novom Korisniku preduzme sve radnje koje su ovim Opštim uslovima predviđene za zaključenje ugovora.
- 2.9.5 Pod prijenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prijenos svih prava i obaveza iz ugovornog odnosa na novo lice.
- 2.9.6 Pored općih uslova za ustupanje ugovora, za ostvarivanje prijenosa prava korištenja potrebno je da budu ispunjeni i sljedeći uslovi:
- a) da novo lice, prije zaključenja ugovora, izmiri sva eventualna dugovanja iz ugovornog odnosa, ukoliko ista postoje;
 - b) da lice na koje se prenosi pravo korištenja dostavi validne dokaze kojima se može nesporno utvrditi pravni osnov za prijenos prava korištenja (smrt Korisnika, trajno napuštanje prostora, promjena vlasništva nad nekretninom i slično).
- 2.9.7 Zahtjev za prijenos korisničkog ugovora podnosi se MEDIA SKY u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu, putem prodajnog mjesta ili korisničke podrške MEDIA SKY.
- 2.9.8 Korisnik koji podnosi zahtjev za prijenos korisničkog ugovora dužan je da izmiri sva dospjela dugovanja fakturisana do dana podnošenja zahtjeva.
- 2.9.9 U slučaju smrti Korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljednik može podnijeti zahtjev za prijenos ugovora, ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke.
- 2.9.10 Kao validne dokaze za ostvarivanje prava na prijenos ugovora MEDIA SKY može prihvatiti dokumente kao što su: izvod iz matične knjige umrlih, potvrda o članovima domaćinstva, ovjerena izjava o trajnom napuštanju prostora, ugovor o kupoprodaji stambenog ili poslovnog prostora i druge odgovarajuće isprave.
- 2.9.11 Članovima porodičnog domaćinstva, u smislu ovih Opštih uslova, smatraju se: supružnici odnosno vanbračni partneri, djeca (bračna, vanbračna, usvojena, pastorčad i djeca bez roditelja uzeta na izdržavanje), roditelji, očuh i maćeha, usvojilac, djed i baka, braća i sestre, te unuci.
- 2.9.12 MEDIA SKY će izvršiti prijenos prava korištenja na lice koje podnese zahtjev ili prihvati ponudu MEDIA SKY, pod uslovom da su ispunjeni svi propisani uslovi.
- 2.9.13 U slučaju spora između članova porodičnog domaćinstva u vezi sa prijenosom prava korištenja usluge, MEDIA SKY može privremeno obustaviti pružanje usluge i pismenim putem zatražiti da se spor riješi sporazumno.
- 2.9.14 Ukoliko spor ne bude riješen u ostavljenom roku, smatraće se da je ugovor prestao da važi istekom tog roka.
- 2.9.15 Prijenos prava korištenja realizuje se zaključenjem novog ugovora ili odgovarajućeg aneksa ugovora sa novim Korisnikom.

2.10 Privremeno isključenje

2.10.1 MEDIA SKY može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko nastupe tehničke smetnje na elektronskoj komunikacionoj mreži MEDIA SKY ili na terminalnoj opremi u vlasništvu MEDIA SKY – do otklanjanja smetnji;
- b) tokom izvođenja radova na rekonstrukciji, modernizaciji ili proširenju mreže na koju je priključena korisnička terminalna oprema – do završetka radova;
- c) ukoliko Korisnik ili treće lice vrši zloupotrebu usluga, u skladu sa ovim Opštim uslovima- do prestanak vršenja radnje koja je opisana kao zloupotreba.
- d) ukoliko Korisnik na mrežu priključi terminalnu opremu koja ne ispunjava važeće tehničke i sigurnosne standarde primjenjive na teritoriji Bosne i Hercegovine- do priključenja terminale opreme koja ispunjava važeće tehničke i sigurnosne standard primjenjive na teritoriji BiH.
- e) ukoliko je korisnička terminalna oprema ili instalacija neispravna i prouzrokuje smetnje u mreži MEDIA SKY – do otklanjanja kvara, a najduže trideset (30) dana;
- f) ukoliko se nepravilnim korištenjem usluge, korištenjem neadekvatne usluge ili nedovoljnim kapacitetom prouzrokuju smetnje u mreži MEDIA SKY, a Korisnik ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu MEDIA SKY za promjenu vrste usluge, povećanje kapaciteta ili drugi odgovarajući tehnički model – najduže trideset (30) dana;
- g) ukoliko Korisnik, i nakon prethodne pismene najave, ne omogući pristup terminalnoj opremi, instalacijama ili mreži MEDIA SKY radi pregleda ispravnosti, otklanjanja smetnji, dijagnostike, sprječavanja neovlaštenog korištenja ili izvođenja radova u cilju unapređenja mreže – najduže petnaest (15) dana;
- h) ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza u roku od trideset pet (35) dana od dana ispostavljanja računa ili opomene, nakon čega se usluga može privremeno obustaviti, uključujući i automatski obustavu putem informacionog sistema;
- i) u slučaju smrti Korisnika, trajnog napuštanja stambenog ili poslovnog prostora u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema, kao i u slučaju spora u vezi sa prijenosom prava korištenja usluge – do okončanja postupka;
- j) u drugim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima i/ili Specifičnim uslovima pružanja pojedinih usluga.

2.11 *Trajno isključenje*

- 2.11.1 Pored trajnog isključenja koje se vrši po osnovu otkaza ugovora podnesenog od strane Korisnika, MEDIA SKY može izvršiti trajno isključenje korisničke terminalne opreme i/ili trajno obustaviti pružanje usluge iz razloga za koje je prethodno izvršeno privremeno isključenje krivicom Korisnika, ukoliko Korisnik do isteka roka privremenog isključenja ne otkloni razloge zbog kojih je privremeno isključenje izvršeno, a naročito u sljedećim slučajevima:
- 2.11.2 ukoliko Korisnik ili treće lice ponovi istu vrstu zloupotrebe usluge nakon što je već bio privremeno isključen iz istog razloga;
- 2.11.3 ukoliko Korisnik ne izmiri dospjela dugovanja u roku trajanja privremenog isključenja;
- 2.11.4 ukoliko Korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi ili instalaciji do isteka roka privremenog isključenja;
- 2.11.5 ukoliko Korisnik, ni nakon isteka roka privremenog isključenja, ne omogući pregled ispravnosti, namjenskog korištenja usluga i terminalne opreme.

2.12 *Isključenje na zahtjev Korisnika*

- 2.12.1 U slučaju trajnog isključenja usluge na zahtjev Korisnika, nakon isteka obaveznog perioda trajanja ugovora, ili ukoliko Korisnik prije isteka obaveznog perioda ispuní sve ugovorne obaveze koje se odnose na prijevremeni raskid ugovora, naknada za korištenje usluge obračunava se srazmjerno periodu u kojem je usluga bila aktivna, zaključno sa danom trajnog isključenja.
- 2.12.2 U slučaju trajnog isključenja usluge krivicom Korisnika, mjesečna naknada se obračunava do posljednjeg dana važenja ugovornog odnosa, u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 2.12.3 U slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan da vrati terminalnu opremu instaliranu od strane MEDIA SKY u ispravnom stanju u roku od petnaest (15) dana od dana trajnog isključenja.
- 2.12.4 U suprotnom, Korisnik je dužan nadoknaditi MEDIA SKY vrijednost terminalne opreme, utvrđenu važećim Cjenovnikom ili procjenom MEDIA SKY.
- 2.12.5 Ukoliko dođe do trajnog isključenja usluge na zahtjev ili krivicom Korisnika, a u cijenu mjesečne naknade je uključen tarifni paket ili određena količina saobraćaja, obračun mjesečne naknade izvršit će se u skladu sa Cjenovnikom Specifičnim uslovima ugovorene usluge.

2.13 Prestanak važenja ugovora

- 2.13.1 Ugovor o korištenju usluga može prestati da važi u sljedećim slučajevima:
- a) smrću Korisnika – fizičkog lica, ukoliko nije izvršen prijenos prava i obaveza iz ugovora u skladu sa ovim Opštim uslovima;
 - b) istekom vremena na koje je ugovor zaključen, ukoliko je zaključen na određeno vrijeme;
 - c) raskidom ugovora u skladu sa ovim Opštim uslovima i važećim propisima;
 - d) otkazom ugovora od strane Korisnika ili MEDIA SKY, u skladu sa ovim Opštim uslovima i važećim propisima;
 - e) prestankom postojanja Korisnika koji je pravno lice;
 - f) pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka nad Korisnikom koji je pravno lice, osim ako stečajni upravitelj ili likvidator, prilikom obavještanja o pokretanju postupka, istovremeno ne zatraži prijenos ugovora ili promjenu podataka u skladu sa ovim Opštim uslovima;
 - g) u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima i ovim Opštim uslovima.
- 2.13.2 Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva Korisnika – fizičkog lica, dužni su da MEDIA SKY dostave dokaz o smrti Korisnika.
- 2.13.3 Ukoliko nakon smrti Korisnika nastave koristiti ugovorene usluge, dužni su podnijeti zahtjev za prijenos korisničkog ugovora na svoje ime, u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 2.13.4 U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacionog postupka nad Korisnikom koji je pravno lice, stečajni upravitelj odnosno likvidator dužan je da pismenim putem obavijesti MEDIA SKY o pokretanju postupka u roku od trideset (30) dana od dana njegovog pokretanja.
- 2.13.5 Ukoliko drugo lice nastavi koristiti uslugu putem iste priključne tačke, dužno je podnijeti zahtjev MEDIA SKY za promjenu podataka Korisnika ili prijenos ugovora.
- 2.13.6 U slučaju raskida ugovora prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora na zahtjev Korisnika, MEDIA SKY je dužan da Korisniku, bez odgađanja, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana, dostavi informaciju o:
- 1) ukupnom iznosu dugovanja,
 - 2) načinu i rokovima plaćanja.
- 2.13.7 Zahtjev Korisnika može biti podnesen usmeno, pismeno ili elektronskim putem.
- 2.13.8 Informacija o dugovanju sadrži naročito: datum obračuna, period obaveznog trajanja ugovora, podatke o ostvarenim popustima i pogodnostima, kao i iznos naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora.
- 2.13.9 U slučaju jednostranog otkaza ugovora od strane MEDIA SKY, Korisniku se dostavlja pismeno obavještenje, koje u slučaju otkaza zbog neizmirenih obaveza može biti sastavni dio opomene pred pokretanje postupka naplate.
- 2.13.10 Ukoliko trajno isključenje usluge ili terminalne opreme nastupi krivicom Korisnika, u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se da je ugovor jednostrano otkazan od strane MEDIA SKY.
- 2.13.11 Ukoliko je ugovor zaključen sa obaveznim periodom trajanja, MEDIA SKY će prihvatiti otkaz ugovora iz tačke 6.12.11. odnosno, Ako Korisnik raskine ugovor prije isteka ugovornog obaveznog perioda, MEDIA SKY ima pravo obračunati isključivo iznos stvarnih pogodnosti koje je Korisnik ostvario prihvatanjem obaveznog trajanja ugovora, u skladu sa članom 25. Pravila 97/2024.
- 2.13.12 Iznos naknade iz tačke 6.13.11. može obuhvatati isključivo sljedeće:
- a) **razliku** između redovne cijene usluge (bez obaveznog perioda) i ugovorene cijene koju je Korisnik plaćao na osnovu obaveznog perioda, srazmjerno broju mjeseci korištenja usluge;
 - b) **preostali dio subvencije na opremu**, ukoliko je oprema data besplatno ili po sniženoj cijeni pod uslovom zaključenja ugovora sa obaveznim periodom;
 - c) **vrijednost besplatnih instalacionih, aktivacionih ili drugih usluga** koje su bile obračunate kao 0 KM zbog prihvatanja obaveznog trajanja ugovora, i to najviše do stvarne tržišne vrijednosti utvrđene Cjenovnikom.

- 2.13.13 MEDIA SKY je dužan, na zahtjev Korisnika, dostaviti precizan obračun pogodnosti i iznos eventualne naknade najkasnije u roku od tri (3) dana od zaprimanja zahtjeva za raskid ugovora, u skladu sa članom 17. Pravila 97/2024.
- 2.13.14 U slučaju kada Korisnik vrati terminalnu opremu koja je bila data bez naknade ili po sniženoj cijeni, iznos naknade se umanjuje za vrijednost vraćene opreme, pod uslovom da je ista vraćena neoštećena i u ispravnom stanju.
- 2.13.15 Ukoliko tokom obaveznog perioda trajanja ugovora, krivicom Korisnika, nastupi trajno isključenje usluge ili jednostrani otkaz ugovora od strane MEDIA SKY, sve obaveze Korisnika koje se odnose na obavezni period trajanja ugovora dospijevaju na naplatu odmah.

2.14 Jednostrani raskid ugovora od strane Korisnika

- 2.14.1 Ukoliko MEDIA SKY izvrši izmjene Opštih uslova koje imaju za posljedicu izmjenu bitnih elemenata ugovora, Korisnik ima pravo da jednostrano raskine ugovor, bez plaćanja naknade za raskid, u roku od trideset (30) dana od dana objavljivanja izmjena.
- 2.14.2 Ukoliko su izmjene Opštih uslova u cijelosti nepovoljnije za Korisnika, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo da, u roku od trideset (30) dana od dana objave izmjena, raskine ugovorni odnos bez naknade, uz pravo na povrat unaprijed uplaćenog, a neiskorištenog iznosa.
- 2.14.3 Ovo pravo ne pripada Korisniku u slučaju kada su izmjene Opštih uslova:
 - 1) posljedica regulatornih obaveza,
 - 2) promjene poreza na dodatu vrijednost (PDV), ili
 - 3) izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje MEDIA SKY ne može uticati.

3 ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE

3.1 Neplaćanje i privremena obustava usluge

- 3.1.1 Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje računa za obračunski period u roku dospijeća, koji iznosi trideset pet (35) dana od dana izdavanja računa, MEDIA SKY ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge, uključujući i automatsku obustavu putem informacionog sistema.
- 3.1.2 Ponovno uključivanje, odnosno nastavak pružanja usluge, vrši se nakon što Korisnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju ili nakon evidentiranja uplate u sistemu MEDIA SKY.
- 3.1.3 Ukoliko Korisnik uzastopno ne izvrši plaćanje tri (3) računa, MEDIA SKY će Korisniku dostaviti pismenu opomenu putem pošte ili drugim uobičajenim sredstvom komunikacije.

- 3.1.4 Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje računa za obračunski period u roku dospijeća, koji iznosi trideset pet (35) dana od dana izdavanja računa, MEDIA SKY ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge, uključujući i automatsku obustavu putem informacionog sistema.
- 3.1.5 Ponovno uključivanje, odnosno nastavak pružanja usluge, vrši se nakon što Korisnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju ili nakon evidentiranja uplate u sistemu MEDIA SKY.
- 3.1.6 Ukoliko Korisnik uzastopno ne izvrši plaćanje tri (3) računa, MEDIA SKY će Korisniku dostaviti pismenu opomenu putem pošte ili drugim uobičajenim sredstvom komunikacije.
- 3.1.7 Opomena koja je sastavni dio računa smatra se pismenom opomenom u smislu ovih Opštih uslova.
- 3.1.8 Ukoliko Korisnik ne izmiri dugovanje ni u roku od trideset (30) dana od dana privremene obustave pružanja usluge, MEDIA SKY ima pravo da:
- 1) trajno obustavi pružanje usluge,
 - 2) izvrši trajno isključenje korisničke terminalne opreme, i
 - 3) raskine ugovor,
- sve u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 3.1.9 MEDIA SKY ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja Korisniku može nastati usljed privremene i/ili trajne obustave korištenja usluga, ukoliko je do obustave došlo u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 3.1.10 MEDIA SKY ima pravo da pokrene postupak prisilne naplate dospjelih, a neplaćenih potraživanja od Korisnika, uključujući i pravo ustupanja potraživanja trećim licima registrovanim za obavljanje djelatnosti naplate potraživanja, u skladu sa važećim propisima.
- 3.1.11 Prije pokretanja sudske naplate duga, MEDIA SKY će Korisniku dostaviti opomenu pred pokretanje sudskog postupka kao poseban pismeni akt, u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

3.2 Privremena obustava (mirovanje) usluge na zahtjev Korisnika

- 3.2.1 Korisniku koji je zaključio ugovor na neodređeno vrijeme, MEDIA SKY će, na njegov zahtjev, omogućiti jedno mirovanje usluge u toku kalendarske godine, u trajanju od najmanje jednog (1) do najviše tri (3) mjeseca, bez obaveze plaćanja mjesečne naknade.
- 3.2.2 Korisnik koji je zaključio ugovor sa obaveznim periodom trajanja može ostvariti pravo na mirovanje usluge pod uslovom da su izmirene sve dospjele obaveze do dana podnošenja zahtjeva, pri čemu se mirovanje usluge ne smatra raskidom ugovora.
- 3.2.3 Za vrijeme mirovanja usluge na zahtjev Korisnika:
- 1) korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge;
 - 2) ne teče obavezni period trajanja ugovora.
- 3.2.4 Ukoliko Korisnik ima ugovoren obavezni period trajanja, isti se produžava za period trajanja mirovanja usluge.
- 3.2.5 Po isteku perioda mirovanja, MEDIA SKY će automatski ponovo omogućiti korištenje ugovorene usluge, bez potrebe za dodatnim zahtjevom Korisnika.

3.3 Ponovno uključenje usluge

- 3.3.1 Ukoliko prije isteka roka mirovanja prestanu razlozi zbog kojih je izvršena privremena obustava usluge, MEDIA SKY će izvršiti ponovno uključenje usluge, odnosno ukloniti ograničenja.
- 3.3.2 Po isteku perioda mirovanja izvršenog na zahtjev Korisnika, MEDIA SKY će automatski ponovo omogućiti korištenje usluge, pri čemu nastavljaju da važe sva prava i obaveze iz zaključenog ugovora.
- 3.3.3 Troškovi ponovnog uključanja usluge, ukoliko su primjenjivi, obračunavaju se Korisniku u skladu sa važećim Cjenovnikom MEDIA SKY.

4 PRIGOVORI I REKLAMACIJE

- 4.1.1 MEDIA SKY će Korisnika, putem računa i na drugi prikladan način, upoznati sa uslovima podnošenja prigovora i reklamacija, a naročito sa:
- a) rokovima i načinom podnošenja prigovora/reklamacija,
 - b) nazivom i sjedištem nadležne organizacione cjeline,
 - c) kontakt telefonima i drugim sredstvima komunikacije,
 - d) mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora/reklamacije.
- 4.1.2 Reklamacija na račun za izvršene usluge podnosi se najkasnije do kraja tekućeg obračunskog perioda za prethodni obračunski period.
- 4.1.3 Ostale reklamacije podnose se u roku od trideset (30) dana od dana nastanka razloga za podnošenje reklamacije.
- 4.1.4 Postupak rješavanja prigovora i reklamacija pokreće Korisnik podnošenjem prigovora ili reklamacije MEDIA SKY, pismenim putem ili putem drugih predviđenih kanala komunikacije (korisnička podrška, telefon, elektronska pošta, web stranica i drugi dostupni kanali).
- 4.1.5 Nezavisno od postupka rješavanja prigovora i reklamacija kod MEDIA SKY, Korisnik ima pravo da zaštitu svojih prava ostvari i u sudskom postupku ili u postupku pred nadležnim regulatornim tijelom.
- 4.1.6 Rok za rješavanje reklamacije iznosi sedam (7) dana od dana prijema reklamacije.
- 4.1.7 U slučajevima koji zahtijevaju složenije tehničke ili druge provjere, rok za rješavanje reklamacije može biti produžen, ali ne duže od petnaest (15) dana od dana prijema reklamacije.
- 4.1.8 Po okončanju postupka rješavanja reklamacije, MEDIA SKY će Korisniku dostaviti odluku o reklamaciji.
- 4.1.9 Korisnik ima pravo da uloži žalbu na donesenu odluku, u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 4.1.10 MEDIA SKY neće donositi posebnu pisanu odluku u slučajevima kada je prigovor ili reklamacija riješena odmah u komunikaciji sa Korisnikom putem korisničke podrške, a sa čijim je rješenjem Korisnik saglasan.
- 4.1.11 Korisnik ima pravo na naknadu štete, umanjeње naknade ili povrat uplaćenih sredstava u slučajevima kada MEDIA SKY ne obezbijedi ugovoreni nivo kvaliteta usluge, u skladu sa Zakonom o komunikacijama, Pravilom 97/2024 i ovim Opštim uslovima.

5 PRAVO KORISNIKA NA UMANJENJE MJESEČNE NAKNADE

- 5.1.1 Ugovoreni nivo kvaliteta podrazumijeva parametre kvaliteta utvrđene Cjenovnikom, Specifičnim uslovima i tehničkim standardima za pružanje pojedine usluge.
- 5.1.2 Korisnik ima pravo na srazmjerno umanjeње mjesečne naknade u sljedećim slučajevima:
- a) kada usluga nije bila dostupna u periodu dužem od 24 sata neprekidno, a razlog nije na strani korisnika;
 - b) kada su parametri kvaliteta usluge bili značajno ispod propisanih vrijednosti;
 - c) kada MEDIA SKY ne otkloni prijavljenu smetnju u roku definisanom Specifičnim uslovima ili tehničkim standardima;
 - d) kada korisnik nije imao mogućnost korištenja ugovorene usluge zbog tehničkih smetnji koje su na strani MEDIA SKY.
- 5.1.3 Umanjenje se obračunava proporcionalno trajanju prekida ili degradacije usluge, na osnovu iznosa mjesečne naknade za period u kojem je došlo do prekida.

5.2 *Pravo na povrat uplaćenog iznosa*

- 5.2.1 Korisnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa:
- 1) u slučaju pogrešno obračunate ili naplaćene naknade;
 - 2) kada je reklamacija korisnika usvojena, a obračun zahtijeva povrat dijela ili cjelokupnog iznosa;
 - 3) kada korisnik plati račun za period u kojem nije imao mogućnost korištenja usluge zbog tehničkih razloga na strani MEDIA SKY.

5.2.2 Povrat sredstava MEDIA SKY je dužan izvršiti najkasnije u roku od 15 dana od dana donošenja odluke po reklamaciji.

5.3 *Pravo na naknadu stvarne štete*

5.3.1 Korisnik ima pravo na naknadu materijalne štete koja mu je nastala zbog neispunjavanja ili neurednog ispunjavanja obaveza od strane MEDIA SKY, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

5.3.2 MEDIA SKY ne odgovara za:

- 1) štetu nastalu pogrešnim korištenjem opreme od strane korisnika,
- 2) štetu koja je posljedica sadržaja prenesenih putem usluga,
- 3) štetu nastalu usljed više sile, postupanja trećih lica ili nedostupnosti struje na lokaciji korisnika.

5.4 *Postupak ostvarivanja prava*

5.4.1 Korisnik ostvaruje svoja prava iz ove odredbe podnošenjem reklamacije u skladu sa Poglavljem VIII – Prigovori i reklamacije ovih Opštih uslova.

5.4.2 MEDIA SKY je dužan provesti tehničku provjeru, utvrditi činjenično stanje i dostaviti korisniku pisanu odluku u roku utvrđenom Opštim uslovima.

5.4.3 Priznata prava korisnika primjenjuju se kroz:

- 1) umanjenje narednog računa, ili
- 2) povrat novčanog iznosa, ili
- 3) druge kompenzacijske mjere u skladu sa zakonom i Cjenovnikom.

6 OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI PODATAKA

6.1.1 Korisnik je dužan da svoje identifikacione oznake koje proizilaze iz ugovornog odnosa sa MEDIA SKY čuva u strogoj tajnosti i sa dužnom pažnjom, naročito od neovlaštenog pristupa.

6.1.2 Korisnik odgovara za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog čuvanja, zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja identifikacionih oznaka, osim u slučaju njihove krađe ili gubitka, pod uslovom da je o tome bez odgađanja obavijestio MEDIA SKY.

6.1.3 Korisnik je isključivo odgovoran za svaku radnju i izjavu volje izvršenu korištenjem njegovih identifikacionih oznaka, koje se smatraju radnjama Korisnika kojem su te oznake dodijeljene.

6.1.4 MEDIA SKY ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu Korisniku ili trećim licima usljed neovlaštenog korištenja identifikacionih oznaka, njihove zloupotrebe ili postupanja suprotno ovim Opštim uslovima.

6.1.5 Korisnik je dužan da početne ili fabričke lozinke na uređajima i servisima, gdje je to primjenjivo, promijeni bez odlaganja, a najkasnije u roku od jednog (1) dana od dana zaključenja ugovornog odnosa.

6.1.6 Radnicima MEDIA SKY nije dozvoljeno da od Korisnika zahtijevaju ili na bilo koji način pribavljaju vrijednosti lozinki, uključujući i putem elektronske pošte.

- 6.1.7 Svaki zahtjev za dostavljanje lozinke upućen Korisniku, a koji dolazi od lica koja se predstavljaju kao MEDIA SKY, Korisnik je dužan smatrati zloupotrebom i o tome bez odlaganja obavijestiti MEDIA SKY.
- 6.1.8 Korisnik je dužan da odmah promijeni lozinku ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke.
- 6.1.9 Korisnik je obavezan da bez odlaganja obavijesti MEDIA SKY o svakoj sumnji na zloupotrebu ili neovlašteno korištenje svojih identifikacionih oznaka.
- 6.1.10 Sadržaj elektronskih poruka ili drugih podataka čuva se samo ukoliko to Korisnik izričito zatraži ili ako je takvo čuvanje sastavni dio konkretne usluge.
- 6.1.11 U tom slučaju obrađuju se isključivo podaci neophodni za pružanje usluge, a sadržaji se čuvaju u skladu sa ugovorenom uslugom, važećim propisima i internim pravilima MEDIA SKY.
- 6.1.12 Sadržaji koji su privremeno pohranjeni brišu se po nalogu Korisnika, u skladu sa njegovim postavkama ili po prestanku ugovornog odnosa.
- 6.1.13 Korisnik snosi punu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitet, tačnost i sigurnost svih informacija, podataka, aplikacija, audio i video zapisa, kao i drugih materijala koje učini dostupnim korištenjem usluga MEDIA SKY, naročito putem usluga pristupa internetu i elektronske pošte.

7 PODRŠKA KORISNICIMA

- 7.1.1 Podrška korisnicima obuhvata informisanje Korisnika, zaprimanje i rješavanje zahtjeva, prigovora i žalbi, kao i tehničku i korisničku podršku pri uspostavljanju i korištenju usluga koje pruža MEDIA SKY.
- 7.1.2 Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta MEDIA SKY, Službe za podršku korisnicima, tehničkih službi, službene web stranice, elektronske pošte, pošte, kao i putem drugih dostupnih komunikacijskih kanala.
- 7.1.3 Razgovori sa Službom za podršku korisnicima MEDIA SKY mogu biti snimani u svrhu:
 - a) unapređenja kvaliteta usluga,
 - b) internog praćenja i kontrole pružanja usluga,
 - c) rješavanja prigovora i reklamacija,
 - d) kao dokaz u sudskim i drugim postupcima u vezi sa pružanjem usluga.
- 7.1.4 Korisnik će o snimanju razgovora biti jasno obaviješten unaprijed, putem automatske najavne poruke prije uspostavljanja razgovora sa Službom za podršku korisnicima.
- 7.1.5 MEDIA SKY će svoje Korisnike na jasan, razumljiv i pristupačan način informisati o ponuđenim uslugama, a naročito o:
 - a) cijenama usluga,
 - b) uslovima pružanja i korištenja usluga,
 - c) načinu upotrebe usluga,
 - d) pravima i obavezama Korisnika.
- 7.1.6 MEDIA SKY osigurava obavještavanje Korisnika objavljivanjem Opštih uslova poslovanja, opisa usluga, Cjenovnika i prije njihovih izmjena stupanja na snagu, putem:
 - službene web stranice MEDIA SKY, i

- 7.1.7 Podrška korisnicima obuhvata informisanje Korisnika, zaprimanje i rješavanje zahtjeva, prigovora i žalbi, kao i tehničku i korisničku podršku pri uspostavljanju i korištenju usluga koje pruža MEDIA SKY.
- 7.1.8 Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta MEDIA SKY, Službe za podršku korisnicima, tehničkih službi, službene web stranice, elektronske pošte, pošte, kao i putem drugih dostupnih komunikacijskih kanala.
- 7.1.9 Razgovori sa Službom za podršku korisnicima MEDIA SKY mogu biti snimani u svrhu:
- e) unapređenja kvaliteta usluga,
 - f) internog praćenja i kontrole pružanja usluga,
 - g) rješavanja prigovora i reklamacija,
 - h) kao dokaz u sudskim i drugim postupcima u vezi sa pružanjem usluga.
- 7.1.10 Korisnik će o snimanju razgovora biti jasno obaviješten unaprijed, putem automatske najavne poruke prije uspostavljanja razgovora sa Službom za podršku korisnicima.
- 7.1.11 MEDIA SKY će svoje Korisnike na jasan, razumljiv i pristupačan način informisati o ponuđenim uslugama, a naročito o:
- e) cijenama usluga,
 - f) uslovima pružanja i korištenja usluga,
 - g) načinu upotrebe usluga,
 - h) pravima i obavezama Korisnika.
- 7.1.12 MEDIA SKY osigurava obavješćavanje Korisnika objavljivanjem Opštih uslova poslovanja, opisa usluga, Cjenovnika i prije njihovih izmjena stupanja na snagu, putem:
- službene web stranice MEDIA SKY, i
 - drugih zakonom dopuštenih sredstava informisanja, u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine.
- 7.1.13 MEDIA SKY Korisnicima omogućava besplatan pristup Službi za podršku korisnicima, putem telefonskog broja namijenjenog korisničkoj podršci, kojim je omogućena direktna komunikacija sa ovlaštenom kontakt osobom.

8 ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA

- 8.1.1 MEDIA SKY će, na osnovu važećih propisa ili odluka nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup internet sadržajima za koje je utvrđeno da su nezakoniti ili štetni, naročito sadržajima kojima se:
- distribuiraju dječija pornografija ili drugi oblici seksualnog iskorištavanja djece, omogućavaju nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi, zlonamjerni ili opasni programi, nezakonito pribavljaju ili zloupotrebljavaju lični podaci, ugrožavaju opću sigurnost, javni red i mir, omogućavaju protivpravnu upotrebu računarskih programa i aplikacija, kao i drugim sadržajima koji predstavljaju rizik za sigurno korištenje Interneta.
- 8.1.2 MEDIA SKY će, u skladu sa posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini, u okviru svojih tehničkih mogućnosti, omogućiti sprovođenje mjera ograničavanja ili onemogućavanja pristupa uslugama fiksne telefonije koje pruža treći ovlašteni operator, za koje je utvrđeno da su nezakonite ili štetne, u skladu sa važećim propisima.
- 8.1.3 Odgovornost za primjenu i funkcionisanje takvih mjera snosi ovlašteni operator koji pruža telefonsku uslugu.
- 8.1.4 U cilju zaštite maloljetnih lica, MEDIA SKY će prilikom pružanja televizijskih programskih paketa, ako je tehnički moguće, omogućiti:
- a) kodiranje programskih sadržaja koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju maloljetnika, i
 - b) korištenje funkcije roditeljske kontrole (parental lock), kojom se onemogućava pristup programima neprimjerenim maloljetnim osobama.

9 ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI

- 9.1.1 MEDIA SKY je posvećen zaštiti ličnih podataka Korisnika i obrađuje ih u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine koji uređuju oblast zaštite privatnosti i ličnih podataka.
- 9.1.2 MEDIA SKY obrađuje i pohranjuje lične podatke Korisnika samo u onoj mjeri i onoliko dugo koliko je to neophodno za ostvarenje zakonite svrhe obrade, osim ako važećim propisima za pojedinu svrhu nije propisan drugačiji rok čuvanja.
- 9.1.3 Po isteku roka čuvanja, lični podaci se brišu ili anonimiziraju.
- 9.1.4 MEDIA SKY primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite ličnih podataka od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa.
- 9.1.5 MEDIA SKY je ovlašten i obavezan da, prilikom pružanja usluga, provodi postupke provjere identiteta Korisnika, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.
- 9.1.6 MEDIA SKY će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone i podzakonske akte Bosne i Hercegovine koji se odnose na zaštitu privatnosti i ličnih podataka.
- 9.1.7 Lični podaci Korisnika neće se dostavljati trećim licima, osim u slučajevima i na način propisan važećim zakonima ili uz izričitu saglasnost Korisnika.
- 9.1.8 Korisnik je dužan da bez odlaganja obavijesti MEDIA SKY o svakoj promjeni svojih ličnih podataka.
- 9.1.9 Korisnik snosi punu odgovornost za svaku štetu koja može nastati usljed neblagovremenog ili netačnog obavješćavanja MEDIA SKY o promjeni ličnih podataka.
- 9.1.10 Ukoliko zbog takvog propusta dostava računa, opomena ili drugih pismenih akata nije moguća, smatra se da je dostava uredno izvršena na posljednju adresu ili kontakt podatke koje je Korisnik naveo.
- 9.1.11 Podaci o saobraćaju koji su neophodni radi obračuna i naplate usluga ili međupovezivanja čuvaju se do isteka roka za podnošenje reklamacije, a najduže dvanaest (12) mjeseci, osim u slučaju kada je pokrenut postupak reklamacije ili naplate potraživanja, kada se podaci čuvaju do okončanja tog postupka.
- 9.1.12 Korisnik ima pravo da ostvari svoja prava u vezi sa zaštitom ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine.
- 9.1.13 Detaljne informacije o svrhama i načinu obrade ličnih podataka, pravima Korisnika i načinu njihovog ostvarivanja dostupne su u dokumentu Politika zaštite ličnih podataka MEDIA SKY, objavljenom na službenoj web stranici.
- 9.1.14 MEDIA SKY primjenjuje odgovarajuće tehničke, organizacione i sigurnosne mjere, uključujući upotrebu certificiranih tehnologija, radi osiguranja povjerljivosti, integriteta i dostupnosti podataka, kao i fizičke i logičke sigurnosti mreže i usluga.
- 9.1.15 Tajnost elektronskih komunikacija zaštićena je u skladu sa važećim propisima.
- 9.1.16 Korisnik je dužan da se uzdrži od radnji kojima bi se mogla povrijediti privatnost ili tajnost komunikacija drugih osoba. Zloupotreba usluga može predstavljati osnov za odgovornost u skladu sa važećim propisima.
- 9.1.17 Korisnik je dužan preduzeti razumne tehničke i organizacione mjere radi zaštite svojih podataka i sadržaja komunikacije, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - a) čuvanje povjerljivih podataka (korisničko ime, lozinke, PIN i sl.) u tajnosti,
 - b) zaštitu računara i uređaja sigurnim lozinkama,
 - c) redovno ažuriranje operativnog sistema i softvera, uključujući antivirusne programe,
 - d) izbjegavanje otvaranja sumnjivih elektronskih poruka i priloga.
- 9.1.18 Za gubitak, krađu ili neovlaštenu upotrebu korisničkih podataka odgovoran je isključivo Korisnik.

10 OSTALE ODREDBE

10.1 Promjena lokacije priključka

- 10.1.1 Promjena lokacije priključka omogućava se na zahtjev Korisnika, ukoliko je takva mogućnost predviđena važećim Cjenovnikom za konkretnu uslugu i ako postoji tehnička mogućnost za realizaciju na novoj lokaciji.
- 10.1.2 Korisnik je, prije podnošenja zahtjeva za promjenu lokacije priključka, dužan izmiriti sve dospjele obaveze koje se odnose na uslugu za koju se traži promjena lokacije.
- 10.1.3 Po prihvatanju zahtjeva za promjenu lokacije priključka, MEDIA SKY će izvršiti isključenje korisničke terminalne opreme na dosadašnjoj adresi, sa datumom naznačenim u zahtjevu Korisnika.
- 10.1.4 Ukoliko na traženoj lokaciji ne postoji tehnička mogućnost za pružanje ugovorene usluge, MEDIA SKY će Korisniku, ukoliko je to moguće, ponuditi alternativno tehničko rješenje.
- 10.1.5 U slučaju da alternativno tehničko rješenje ne postoji ili ga Korisnik ne prihvati, MEDIA SKY može:
 - a) raskinuti ugovor za predmetnu uslugu, ili
 - b) staviti zahtjev Korisnika na listu čekanja do sticanja tehničkih uslova
- 10.1.6 U tom slučaju Korisnik je obavezan izmiriti sve dospjele obaveze, uključujući obaveze po osnovu kupovine opreme ili uređaja, kao i obaveze koje proizilaze iz eventualno ugovorenog obaveznog perioda trajanja ugovora, u skladu sa Opštim uslovima, Specifičnim uslovima i Cjenovnikom.
- 10.1.7 Po sticanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge na novoj lokaciji, MEDIA SKY će Korisniku ponuditi ponovnu instalaciju usluge bez naplate pristupne takse, uz obavezu plaćanja naknade za promjenu lokacije priključka, u skladu sa važećim Cjenovnikom.

11 ZAVRŠNE ODREDBE

11.1 Stupanje na snagu

- 11.1.1 Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a počinju se primjenjivati protekom roka od trideset (30) dana od dana njihove objave.
- 11.1.2 Ovi Opšti uslovi počinju se primjenjivati od 26.01.2026. godine.
- 11.1.3 Danom početka primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe raniji Opšti uslovi za pružanje usluga MEDIA SKY.
- 11.1.4 Na sva pitanja i odnose koji nisu izričito regulisani ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći pozitivni propisi Bosne i Hercegovine.