

Društvo sa ograničenom odgovornošću za projektovanje, održavanje, inženjering i trgovinu “Terc Trade Company” Prnjavor

Novaka Pivaševića broj 36, Prnjavor

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

## **1.OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA**

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 OPŠTE ODREDBE .....                                       | 1         |
| 1.1 Predmet regulisanja.....                                | 1         |
| <b>2. USLUGE .....</b>                                      | <b>2</b>  |
| 2.1 Osnovni principi pružanja TK usluga .....               | 2         |
| 2.2 TK usluge TERC TRADE COMPANY D.O.O. ....                | 3         |
| 2.3 Kvalitet usluga TERC TRADE COMPANY D.O.O.....           | 4         |
| 2.4 Podjela usluga koje pruža TERC TRADE COMPANY D.O.O..... | 5         |
| 2.5 Zloupotreba TK usluga .....                             | 5         |
| <b>3 OPREMA.....</b>                                        | <b>7</b>  |
| <b>4 CIJENE TK USLUGA .....</b>                             | <b>9</b>  |
| 4.1 Opšte odredbe o cijenama TK usluga .....                | 9         |
| 4.2 Izmijenjena ponuda uslova, usluga i cijena .....        | 9         |
| 4.3 Cijena pretplate i naknade.....                         | 10        |
| 4.4 Izdavanje računa.....                                   | 10        |
| <b>5 ODNOS S KORISNICIMA.....</b>                           | <b>12</b> |
| 5.1 Identifikacija korisnika.....                           | 12        |
| 5.2 Promjena podataka o korisniku.....                      | 12        |
| 5.3 Punomoć.....                                            | 12        |
| 5.1 Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge .....          | 12        |
| 5.2 Realizacija zahtjeva za korištenje usluge.....          | 13        |
| 5.3 Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge.....            | 14        |
| 5.4 Ugovaranje korištenja usluga.....                       | 14        |
| 5.5 Jedinstveni identifikator korisnika.....                | 15        |
| <b>6 UGOVOR.....</b>                                        | <b>16</b> |
| 6.1 Zaključivanje ugovora.....                              | 16        |

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.2 Stupanje ugovora na snagu .....                                                | 16        |
| 6.3 Trajanje ugovornog odnosa.....                                                 | 16        |
| 6.4 Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija.....                            | 17        |
| 6.5 Zaključivanje ugovora na daljinu.....                                          | 17        |
| 6.6 Ustupanje ugovora.....                                                         | 17        |
| 6.7 Uslovi ustupanja ugovora.....                                                  | 18        |
| 6.8 Prijenos prava korištenja.....                                                 | 18        |
| 6.9 Uslovi za prijenos prava korištenja.....                                       | 19        |
| 6.10 Privremeno isključenje.....                                                   | 19        |
| 6.11 Trajno isključenje.....                                                       | 20        |
| 6.12 Isključenje na zahtjev Korisnika.....                                         | 20        |
| 6.13 Prestanak važenja ugovora .....                                               | 21        |
| 6.14 Jednostrani raskid ugovora od strane Korisnika.....                           | 22        |
| <b>7 ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE .....</b> | <b>23</b> |
| 7.1 Neplaćanje i privremena obustava usluge .....                                  | 23        |
| 7.2 Privremena obustava (mirovanje) usluge na zahtjev Korisnika.....               | 23        |
| 7.3 Ponovno uključanje usluge.....                                                 | 23        |
| <b>8 PRIGOVORI I REKLAMACIJE.....</b>                                              | <b>24</b> |
| <b>9 PRAVO KORISNIKA NA UMANJENJE MJESEČNE NAKNADE.....</b>                        | <b>25</b> |
| 9.2 Pravo na povrat uplaćenog iznosa.....                                          | 25        |
| 9.3 Pravo na naknadu stvarne štete.....                                            | 25        |
| 9.4 Postupak ostvarivanja prava.....                                               | 25        |
| <b>10 OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI PODATAKA .....</b>                                  | <b>26</b> |
| <b>11 PODRŠKA KORISNICIMA.....</b>                                                 | <b>27</b> |
| <b>12 ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA .....</b>                                 | <b>28</b> |
| <b>13 ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI .....</b>  | <b>29</b> |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>14 OSTALE ODREDBE .....</b>         | <b>30</b> |
| 14.1 Promjena lokacije priključka..... | 30        |
| <b>15 ZAVRŠNE ODREDBE .....</b>        | <b>31</b> |
| 15.1 Stupanje na snagu .....           | 31        |

1

## **1 OPŠTE ODREDBE**

### **1.1 Predmet regulisanja**

1.1.1 Opštim uslovima poslovanja Društvo sa ograničenom odgovornošću za projektovanje, održavanje, inženjering i trgovinu “Terc Trade Company” Prnjavor( u daljem tekstu, Opši uslovi) uređuju se odnosi između “Terc Trade Company” Prnjavor sa službenim sjedištem u Prnjavoru, ulica Novaka Pivaševića 36 (u daljem tekstu: Terc Trade Company d.o.o.), 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 Terc Trade Company d.o.o. i Korisnika.

1.1.3 Međusobne odnose između Terc Trade Company d.o.o. I Korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Opštim uslovima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Bosne i Hercegovine.

1.1.4 Na sve međusobne odnose između Terc Trade Company d.o.o. i Korisnika, u slučaju suprotnosti odredaba ovih Opštih uslova u Suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25), (u daljem tekstu: Pravilo 97/2024) direktno će se

Primijeniti odredba Pravila 97/2024.

1.1.5 Opšti uslovi poslovanja ne primjenjuju se u slučaju ugovora sklopljenih u postupku javnih nabavki elektronskih komunikacijskih usluga. Takođe odredbe ovih Opštih ih 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Opštim 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. osigurava tačnost i pouzdanost svih sistema, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja TK usluga i za izračunavanje propratnih tarifa.

2.1.5 U cilju olakšanja pristupa TK uslugama, Terc Trade Company d.o.o., u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama, uvažava posebne potrebe osoba sa invaliditetom.

2.1.6 Terc Trade Company d.o.o. će, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost, korisnicima omogućiti postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu.

2.1.7 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.

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 Terc Trade Company d.o.o. ne snosi odgovornost za dostupnost i funkcionisanje javne govorne telefonske usluge, uključujući hitne pozive, budući da istu pruža treći ovlašteni operater.

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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. osigurava omogućavanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.

2.1.15 Komunikacija između Terc Trade Company d.o.o. 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 obezbijeđena je podrška korisnicima, što podrazumijeva niz aktivnosti i radnji koje se u Terc Trade Company d.o.o. preduzimaju putem prodajnog mjesta, podrške korisnicima, tehničkih i drugih službi, ovlaštene web stranice, pošte ili na drugi način.

2.1.17 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. i/ili druge korisnike.

2.1.18 Prije primjene mjera, Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. ne odgovara za sadržaj komunikacije koja se prenosi putem mreže Terc Trade Company d.o.o..

2.1.20 U slučaju nastupanja stanja opšte društvene opasnosti koja ometa pružanje usluga, Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. obuhvataju kako slijedi: priključenje i pristup na javnu TK mrežu Terc Trade Company d.o.o., usluge pristupa Internetu i druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, integrisane

usluge, multimedijalne usluge, usluge s dodatkom 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 Terc Trade Company d.o.o.

| Kategorija usluge                     | Opis                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Usluge pristupa Internetu          | 1.1 Internet pristup putem fiksne mreže (FTTH/HFC)<br>1.2 Internet pristup putem bežičnih tehnologija (WiFi/Wireless)<br><br>1.3 Dodatne Internet usluge: Statička IP adresa                                                                        |
| 2. Multi medijalne usluge (TV usluge) | 2.1 Redistribucija TV/radio kanala i drugih audio vizuelnih sadržaja.                                                                                                                                                                               |
| 3. Integrisane usluge (paketi)        | 3.1 Internet + TV                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Dodatne usluge                     | 4.1 Najam/kupovina opreme (ONT, routeri, DVB-C, resiveri)<br>4.2 Servis i tehničke podrške (premještanje priključka, zamjena opreme, intervencija)<br>4.3 Administrativne usluge (duplikati dokumenata, privremeno isključenje, ponovno uključanje) |
| 5. Usluge za poslovne korisnike       | 5.1 Poslovni Internet paketi<br>5.2 Napredni poslovni servisi (SLA, statičke IP adrese)<br>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 Terc Trade Company d.o.o                                                                                                                                     |

2.2.1 Korištenje i uspostava usluge moguće su isključivo ukoliko postoje tehničke mogućnosti za priključenje na mrežu Terc Trade Company d.o.o.

2.2.2 Nakon ispunjenja svih tehničkih i drugih preduslova propisanih ovim Opštim uslovima, Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 uopšte provedenu instalaciju, Terc Trade Company d.o.o. će

ponuditi Korisniku uslugu ugradnje instalacije prema cijenama iz Cjenovnika.

2.2.9 U slučaju da Krajnji korisnik ne prihvati ponudu za ugradnju instalacija, Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o., 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 Terc Trade Company d.o.o.sve dok traje Korisnički ugovor.

### 2.3 Kvalitet usluga Terc Trade Company d.o.o.

2.3.1 Terc Trade Company d.o.o.pruž a 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 Terc Trade Company d.o.o. 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. Terc Trade Company d.o.o.preduzima najveće napore u cilju postizanja efikasnog korištenja mrežnih resursa i sprječavanja zagušenja mreže.

2.3.3 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.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 Terc Trade Company d.o.o. ili usljed događaja koji se smatraju "višom silom" kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, ratovi, štrajk i slično.

2.3.5 Operater javnih komunikacijskih usluga u fiksnim mrežama dužan je odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu.

2.3.6 U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti operateru rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane operatera, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.

2.3.7 Operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži dužan je krajnjem korisniku u ugovoru/specifičnim uslovima/opštim uslovima jasno naznačiti obavezu mjerenja brzine iz stava (6) ovog člana za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu

2.3.8 U slučaju da operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži nije obezbijedio krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, dužan je krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, operater je dužan krajnjem korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate po izboru korisnika.

2.4 Podjela usluga koje pruža Terc Trade Company d.o.o.

2.4.1 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 system Terc Trade Company d.o.o.

2.5.3 Korištenje usluga i/ili usluga mreže Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.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 Terc Trade Company d.o.o.

2.5.11 Druge zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom ili drugim zvaničnim aktom Terc Trade Company d.o.o.

2.5.12 Imajući u vidu da kompleksnost TK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude Terc Trade Company d.o.o. 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, Terc Trade Company d.o.o.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 Terc Trade Company d.o.o. zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga i zloupotreba koje mogu prouzrokovati štetu ili narušiti ugled

Terc Trade Company d.o.o., Terc Trade Company d.o.o.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 Terc Trade Company d.o.o.ili korisnike usluga.

2.5.14 Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu nastalu nepoštivanjem odredbi ovog člana.

Terc Trade Company d.o.o.nije odgovoran za štetu koju korisnik, nepoštovanjem odredbi ovog člana, učini trećim licima.

### 3 OPREMA

3.1.1 Prilikom priključenja usluga Terc Trade Company d.o.o. Korisniku se daje oprema na korištenje koja predstavlja trajno vlasništvo Terc Trade Company d.o.o., te se Korisnik obavezuje da će svu opremu koju je dobio na korištenje i koja predstavlja trajno vlasništvo Terc Trade Company d.o.o., vratiti na dan obostranog potpisivanja akta o raskidanju ugovora ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njenu protuvrijednost.

3.1.2 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. pažnjom dobrog privrednika.

3.1.3 Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu Terc Trade Company d.o.o., koja nastane propuštanjem dužne pažnje, neispravne ili neadekvatne opreme Krajnjeg korisnika priključene na opremu Terc Trade Company d.o.o., isključenja ili premještanja opreme Terc Trade Company d.o.o. od strane Krajnjeg korisnika, pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ opreme Terc Trade Company d.o.o. od strane Korisnik ili neovlaštenih lica.

3.1.4 Korisnik se obavezuje odmah izvijestiti Terc Trade Company d.o.o. o svakom oštećenju, gubitku ili krađi Terminalne opreme Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. nadoknadi punu vrijednost otuđene opreme, u skladu sa važećim cjenovnikom Terc Trade Company d.o.o..

3.1.9 Ukoliko Korisnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Terc Trade Company d.o.o. nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Korisnik, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Terc Trade Company d.o.o.

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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.tokom trajanja Ugovora.

Terc Trade Company d.o.o.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 Terc Trade Company d.o.o.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 premještaj 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 Terc Trade Company d.o.o.zadržava pravo da izvrši neposredni pregled ispravnosti terminalne opreme korisnika.

3.1.16 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.

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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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, Terc Trade Company d.o.o. je ovlašten vrijednost opreme fakturisati Krajnjem korisniku čime ista prelazi u vlasništvo Korisnika, te ju je Korisnik dužan platiti Terc Trade Company d.o.o. u skladu sa Cjenovnikom.

## **4 CIJENE TK USLUGA**

### **Opšte odredbe o cijenama TK usluga**

4.1.1 Cijene, način obračuna i uslovi korištenja pojedinih TK usluga koje pruža Terc Trade Company d.o.o. utvrđuju se važećim Cjenovnikom.

4.1.2 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. i/ili danom aktiviranja ugovorene usluge.

4.1.5 Obračun drugih eventualnih obaveza Pretplatnika u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključenjem 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. i na službenoj internet stranici Terc Trade Company d.o.o..

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 Terc Trade Company d.o.o. 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, Terc Trade Company d.o.o. je dužan objaviti najkasnije na dan početka njihove primjene, na način propisan tačkom 4.2.7.. ovih Opštih uslova.

4.2.7 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o..

4.2.11 U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa ili cijena usluga koji su u cjelosti nepovoljniji za Korisnika u odnosu na zaključen ugovor, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor sa Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. nema uticaj.

4.2.13 Terc Trade Company d.o.o. 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 Opštih h 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 Terc Trade Company d.o.o., osim korisnicima unaprijed plaćenih usluga (prepaid), ispostavlja Korisnicima mjesečne račune za pružene usluge i druge naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom, sa rokom dospeljeća naznačenim na računu.

4.4.2 Dužničko-povjerilački odnos između Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o., 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 dospjela dugovanja, uslove i rokove za podnošenje prigovora, kao i kontakt podatke Službe za podršku korisnicima.

4.4.5 Terc Trade Company d.o.o. će Korisniku ispostaviti račun za pružene usluge u roku od deset (10) dana od dana nastanka obaveze plaćanja.

4.4.6 Terc Trade Company d.o.o. 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 dospjelih obaveza, Terc Trade Company d.o.o. ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, u skladu sa važećim propisima.

4.4.9 Prigovori odnosno reklamacije na ispostavljeni račun podnose se Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o..

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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.

4.4.17 Terc Trade Company d.o.o. će, na zahtjev Korisnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge. Dostava računa korisniku, se vrši bez naknade, u obliku u kojem krajnji korisnik se izjasnio o dostavi istih.

4.4.18 U slučaju podnošenja prigovora na ispostavljeni račun, detaljan ispis računa u štampanom obliku Terc Trade Company d.o.o. će Korisniku dostaviti bez naknade.

## **5 ODNOS S KORISNICIMA**

### **5.1 Identifikacija korisnika**

5.1.1 U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. uredno izvršeno. Isto uključuje ali se ne ograničava na račune i opomene koje će Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o..

5.2.5 Ukoliko zbog propusta Korisnika identifikacioni podaci ili broj računa ne budu ispravno navedeni u nalogu za plaćanje, Terc Trade Company d.o.o. 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, Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. dostavi original ili ovjerenu kopiju punomoći, ovjerenu od strane nadležnog organa (jedinica lokalne samouprave, notar, sud ili ambasada)

5.3.3 U slučaju opoziva punomoći, Korisnik je dužan da o tome pismenim putem obavijesti Terc Trade Company d.o.o.

5.3.4 Do trenutka zaprimanja takvog obavještenja, Terc Trade Company d.o.o. ne snosi odgovornost za postupanja punomoćnika bez ili izvan ovlaštenja

### 5.1 Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge

5.1.1 Proces ugovaranja korištenja usluga između Korisnika i Terc Trade Company d.o.o. započinje podnošenjem zahtjeva za korištenje usluge Terc Trade Company d.o.o..

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

5.1.2 Zahtjev za korištenje usluga se u pravilu podnosi u pisanom obliku, na važećem obrascu, na prodajnim mjestima Terc Trade Company d.o.o.

Terc Trade Company d.o.o. 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.

Terc Trade Company d.o.o. 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) ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva;
  - 2) vrstu javne elektronske komunikacijske usluge koja se ugovara;
  - 3) cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatera prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga;
  - 4) trajanje korisničkog ugovora;
  - 5) saglasnost o načinu dostave obavještenja;
  - 6) saglasnost za objavu ličnih podataka u telefonskoj službi informacija
  - 7) saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga
- 5.1.3 Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane Korisnika, osim u slučaju kada se zahtjev podnosi putem alternativnih kanala podnošenja zahtjeva.

5.1.4 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 Terc Trade Company d.o.o..

5.1.5 Nizavisno 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..

5.1.6 Usluge čije uključivanje ili dodjeljivanje može prouzrokovati troškove za Korisnika i/ili treća lica uključuju se isključivo na izričit zahtjev Korisnika.

5.1.7 Ovo se ne odnosi na uvođenje novih funkcionalnosti koje unapređuju postojeće usluge, o čemu će Korisnik biti prethodno obaviješten.

5.1.8 Terc Trade Company d.o.o. 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.

5.1.9 Korisnik ima pravo da se obrati Terc Trade Company d.o.o. 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.

5.1.10 Detaljnije informacije o obradi i zaštiti ličnih podataka dostupne su u dokumentu Politika zaštite ličnih podataka, koji je objavljen na web-stranici Terc Trade Company d.o.o.

## 5.2 Realizacija zahtjeva za korištenje usluge

5.2.1 Terc Trade Company d.o.o. 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.

5.2.2 Korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obaveza prema Terc Trade Company d.o.o. do momenta zaključenja ugovora, pod uslovom da za Terc Trade Company d.o.o. nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva.

5.2.3 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.

5.2.4 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.

5.2.5 Rok iz tačke 5.2.4. može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od dodatnih trideset (30) dana.

5.2.6 Vrijeme u kojem Terc Trade Company d.o.o. 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.

5.2.7 U slučaju odbijanja zahtjeva zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za realizaciju, Terc Trade Company d.o.o. može, po sticanju tehničkih uslova, kontaktirati Korisnika radi informisanja o dostupnosti usluge.

5.2.8 U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje konkretne usluge, Terc Trade Company d.o.o. može, na zahtjev Korisnika, dostaviti ponudu tehničkog rješenja na komercijalnoj osnovi.

5.2.9 Postupak realizacije zahtjeva nastavlja se nakon prihvatanja i potpisivanja predračuna troškova od strane Korisnika, čime Korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.

5.2.10 Korisnik koji podnosi zahtjev za novu uslugu ili za izmjene postojećih usluga dužan je prethodno izmiriti sve dospjele obaveze prema Terc Trade Company d.o.o. koje se odnose na istu vrstu usluga.

5.2.11 Zahtjev čija je realizacija vezana za tačno određen datum podnosi se najmanje petnaest (15) dana prije traženog datuma realizacije.

5.2.12 Korisnik je dužan da osigura ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili obezbijedi korisničku terminalnu opremu koja ispunjava propisane tehničke uslove.

5.2.13 Radi realizacije zahtjeva za korištenje usluge, Korisnik je dužan da o svom trošku omogući Terc Trade Company d.o.o. pristup objektu na lokaciji priključenja, uključujući i omogućavanje korištenja nekretnine bez naknade, kao i da preduzme druge potrebne radnje u skladu sa uputama Terc Trade Company d.o.o., u obimu neophodnom za izvođenje radova ispitivanja, instalacije, nadogradnje, modernizacije i održavanja mreže i terminalne opreme.

5.2.14 Terc Trade Company d.o.o. će, u skladu sa tehničkim mogućnostima, instalirati terminalnu opremu u prostorijama Korisnika i koristiti postojeću kućnu instalaciju, ukoliko je ista tehnički ispravna.

5.2.15 Vrijeme u kojem Terc Trade Company d.o.o. nije bio u mogućnosti da pristupi objektu iz razloga koji su van njegove kontrole ne uračunava se u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

### 5.3 Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge

5.3.1 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga, ili da je prikrrio odnosno nije prijavio zloupotrebu usluga od strane trećih lica.

5.3.2 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica ili drugo odgovarajuće sredstvo).

5.3.3 U slučaju odbijanja zahtjeva iz razloga navedenih u tački 5.3.2. Terc Trade Company d.o.o. će donijeti pismenu odluku o odbijanju zahtjeva, u cijelosti ili djelimično, na koju Korisnik ima pravo prigovora.

5.3.4 Ukoliko Korisnik, čiji je zahtjev odbijen zbog sumnje u mogućnost izmirenja obaveza, naknadno pruži odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja, Terc Trade Company d.o.o. mora prihvatiti podneseni zahtjev 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.

5.3.5 Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o.

#### 5.4 Ugovaranje korištenja usluga

5.4.1 Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova smatra se da je Terc Trade Company d.o.o. spreman zaključiti ugovor o korištenju usluga sa svakim licem koje prihvata i ispunjava uslove propisane ovim Opštim uslovima.

5.4.2 U postupku ugovaranja i realizacije ugovora, Terc Trade Company d.o.o. i Korisnik dužni su postupati u skladu sa načelima savjesnosti i poštenja.

5.4.3 Ugovorne strane ne mogu se pozivati na odredbe Opštih uslova čija bi primjena bila suprotna ovim načelima.

5.4.4 Terc Trade Company d.o.o. zadržava pravo da zaključenje ugovora i pružanje usluge uslovi uplatom akontacije, depozita ili davanjem drugog odgovarajućeg sredstva osiguranja plaćanja od strane Korisnika.

5.4.5 Postupak zaključivanja ugovora pokreće Korisnik podnošenjem zahtjeva za korištenje usluge ili prihvatanjem ponude koju Terc Trade Company d.o.o. dostavi po prethodnom pozivu Korisnika.

5.4.6 Korisnik ima pravo da prije zaključenja ugovora, bez naknade, dobije primjerak ugovora koji sadrži sve ugovorne odredbe koje će se primjenjivati na pružanje usluge.

5.4.7 Korisniku će biti ostavljen primjeren rok za razmatranje prijedloga ugovora.

Terc Trade Company d.o.o. će Korisniku, na njegov zahtjev, dati sva potrebna pojašnjenja u vezi sa sadržajem ugovora i njegovom primjenom.

#### 5.5 Jedinствeni identifikator korisnika

5.5.1 Terc Trade Company d.o.o. 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.

### UGOVOR

#### 6.1 Zaključivanje ugovora

6.1.1 U slučaju prihvatanja zahtjeva za zaključenje ugovora, Terc Trade Company d.o.o. i Korisnik zaključuju korisnički ugovor u pisanom obliku, i to:

a) na ovlaštenom prodajnom mjestu Terc Trade Company d.o.o.,

b) van poslovnih prostorija Terc Trade Company d.o.o., ili

c) na daljinu, putem telefona ili drugih sredstava komunikacije na daljinu.

6.1.2 U slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, Terc Trade Company d.o.o. je dužan da Korisniku, bez odlaganja, dostavi ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču podataka, na adresu prebivališta, odnosno sjedišta Korisnika.

6.1.3 Ugovor zaključen van poslovnih prostorija smatra se zaključenim danom potpisivanja ugovora od strane Korisnika.

6.1.4 Korisnik ima pravo na raskid takvog ugovora u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora, bez obaveze navođenja razloga.

6.1.5 U slučaju zaključenja ugovora na daljinu (putem telefona ili interneta), Terc Trade



Company d.o.o. je dužan da Korisniku, bez odlaganja, dostavi ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču podataka.

6.1.6 Korisnik ima pravo na raskid ugovora zaključenog na daljinu u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora.

6.1.7 Sastavni dio korisničkog ugovora čine: Opšti 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.

6.1.8 Izbor oblika i sadržaja obrazaca ugovora u nadležnosti je Terc Trade Company d.o.o.

6.1.9 Ugovor se, u pravilu, zaključuje u pisanom obliku.

6.1.10 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.

6.1.11 Svaka izmjena obima osnovne usluge realizuje se zaključenjem odgovarajućeg aneksa ugovora.

6.1.12 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 Terc Trade Company d.o.o. 6.1.13 Smatra se da je Terc Trade Company d.o.o. prihvatio zahtjev iz tačke

6.1.12. ukoliko je izvršio aktivaciju tražene usluge ili realizovao zatraženu izmjenu.

## **6.2 Stupanje ugovora na snagu**

6.2.1 Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Terc Trade Company d.o.o. i Korisnika počinju da važe: danom obostranog potpisivanja ugovora, ili danom prihvatanja zahtjeva koji se, u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra aneksom ugovora.

6.2.2 Naplata ugovorenih usluga započinje danom uključenja, odnosno aktivacije usluge.

## **6.3 Trajanje ugovornog odnosa**

6.3.1 Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost ugovaranja obaveznog perioda trajanja ugovornog odnosa.

6.3.2 Period obaveznog trajanja i početak njegovog važenja utvrđuju se korisničkim ugovorom i/ili Specifičnim uslovima konkretne usluge, odnosno ponudom Terc Trade Company d.o.o. prihvaćenom od strane Korisnika.

6.3.3 Obavezni period trajanja ugovornog odnosa za konkretnu uslugu ne može biti ugovoren na period duži od dvadeset četiri (24) mjeseca.

6.3.4 Terc Trade Company d.o.o. korisnicima nudi mogućnost zaključenja ugovora sa obaveznim periodom trajanja od dvanaest (12) mjeseci ili dvadeset četiri (24) mjeseca, u skladu sa važećom ponudom.

6.3.5 Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora nije dozvoljeno.

6.3.6 Po isteku obaveznog perioda trajanja ugovora, Terc Trade Company d.o.o. je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge na neodređeno vrijeme, pod uslovima utvrđenim korisničkim ugovorom, važećim Opštim i/ili posebnim uslovima i Cjenovnikom.

6.3.7 U slučaju da su usluge ugovorene u okviru paketa, Terc Trade Company d.o.o. neće produžavati obavezni period trajanja ugovora zbog naknadnog ugovaranja dodatnih usluga.

6.3.8 Zaključenjem korisničkog ugovora, Korisnik stiče pravo korištenja ugovorenih usluga u skladu sa izabranim tarifnim modelom ili paketom.

6.3.9 Zaključenjem korisničkog ugovora, Korisnik ima mogućnost korištenja dodatnih usluga koje Terc Trade Company d.o.o. 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.

6.3.10 Terc Trade Company d.o.o. 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).

#### **6.4 Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija**

6.4.1 Terc Trade Company d.o.o. 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.

6.4.2 Ugovorima zaključenim van poslovnih prostorija smatraju se ugovori koji su zaključeni:

- a) na lokaciji koja nije poslovni prostor Terc Trade Company d.o.o.;
- b) tokom posjete ovlaštenog predstavnika Terc Trade Company d.o.o. 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 Terc Trade Company d.o.o. Korisniku na javnom mjestu.

#### **6.5 Zaključivanje ugovora na daljinu**

6.5.1 Terc Trade Company d.o.o. 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.

6.5.2 Ugovor na daljinu je ugovor o pružanju usluga koji se zaključuje između Terc Trade Company d.o.o. 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.

6.5.3 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.

#### **6.6 Ustupanje ugovora**

6.6.1 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 Terc



Trade Company d.o.o. ili na drugog Korisnika Terc Trade Company d.o.o. (primalac), uz prethodnu saglasnost Terc Trade Company d.o.o.

6.6.2 Izvršenim ustupanjem ugovora, sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora, odnosno dijela ugovora, u cjelosti prelaze sa ustupioca na primaoca.

6.6.3 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.

6.6.4 Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva Terc Trade Company d.o.o., na za to predviđenom obrascu.

Smatra se da je Terc Trade Company d.o.o. prihvatio zahtjev za ustupanje ugovora ukoliko ne donese pismenu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa ovim Opštim uslovima

6.6.5 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 Terc Trade Company d.o.o. ili na drugog Korisnika Terc Trade Company d.o.o. (primalac), uz prethodnu saglasnost Terc Trade Company d.o.o.

6.6.6 Izvršenim ustupanjem ugovora, sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora, odnosno dijela ugovora, u cjelosti prelaze sa

ustupioca na primaoca.

6.6.7 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.

6.6.8 Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva Terc Trade Company d.o.o., na za to predviđenom obrascu.

6.6.9 Smatra se da je Terc Trade Company d.o.o. prihvatio zahtjev za ustupanje ugovora ukoliko ne donese pismenu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa ovim Opštim uslovima.

6.6.10 Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora, danom prihvatanja od strane Terc Trade Company d.o.o. predstavlja aneks ugovora iz kojeg se prava i obaveze ustupaju.

6.6.11 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.

## 6.7 Uslovi ustupanja ugovora

6.7.1 Terc Trade Company d.o.o. 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.

## 6.8 Prijenos prava korištenja

6.8.1 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, Terc Trade Company d.o.o 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.

6.8.2 Prijenos prava korištenja ima iste pravne posljedice kao ustupanje ugovora.

6.8.3 Pravo na prijenos prava korištenja usluge mogu ostvariti sljedeća lica, na osnovu pismenog zahtjeva ili ponude Terc Trade Company d.o.o :

- 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 sljedbenik Korisnika.

## 6.9 Uslovi za prijenos prava korištenja

6.9.1 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

6.9.2 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.

6.9.3 Prenos 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 Terc Trade Company d.o.o

6.9.4 U navedenom roku Terc Trade Company d.o.o je ovlašten da prema novom Korisniku preduzme sve radnje koje su ovim Opštim uslovima predviđene za zaključenje ugovora.

6.9.5 Pod prenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prenos svih prava i obaveza iz ugovornog odnosa na novo lice.

6.9.6 Pored opštih uslova za ustupanje ugovora, za ostvarivanje prenosa 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 prenos prava korištenja (smrt Korisnika, trajno napuštanje prostora, promjena vlasništva nad nekretninom i slično).

6.9.7 Zahtjev za prenos korisničkog ugovora podnosi se Terc Trade Company d.o.o u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu, putem prodajnog mjesta ili korisničke podrške Terc Trade Company d.o.o

6.9.8 Korisnik koji podnosi zahtjev za prenos korisničkog ugovora dužan je da izmiri sva dospjela dugovanja fakturisana do dana podnošenja zahtjeva.

6.9.9 U slučaju smrti Korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može podnijeti zahtjev za prenos ugovora, ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke.

6.9.10 Kao validne dokaze za ostvarivanje prava na prijenos ugovora Terc Trade Company d.o.o 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.

6.9.11 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.

6.9.12 Terc Trade Company d.o.o će izvršiti prijenos prava korištenja na lice koje podnese zahtjev ili prihvati ponudu Terc Trade Company d.o.o , pod uslovom da su ispunjeni svi propisani uslovi.

6.9.13 U slučaju spora između članova porodičnog domaćinstva u vezi sa prenosom prava korištenja usluge, Terc Trade Company d.o.o može privremeno obustaviti pružanje usluge i pismenim putem zatražiti da se spor riješi sporazumno.

6.9.14 Ukoliko spor ne bude riješen u ostavljenom roku, smatraće se da je ugovor prestao da važi istekom tog roka.

6.9.15 Prenos prava korištenja realizuje se zaključenjem novog ugovora ili odgovarajućeg aneksa ugovora sa novim Korisnikom.

#### 6.10 Privremeno isključenje

6.10.1 Terc Trade Company d.o.o može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

a) ukoliko nastupe tehničke smetnje na elektronskoj komunikacionoj mreži Terc Trade Company d.o.o ili na terminalnoj opremi u vlasništvu Terc Trade Company d.o.o – 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 Terc Trade Company d.o.o – do otklanjanja kvara, a najduže trideset (30) dana;

f) ukoliko se nepravilnim korištenjem usluge, korištenjem neadekvatne usluge ili nedovoljnim kapacitetom prouzrokuju smetnje u mreži Terc Trade Company d.o.o, a Korisnik ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu Terc Trade Company d.o.o 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 Terc Trade Company d.o.o 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.

#### 6.11 Trajno isključenje

6.11.1 Pored trajnog isključenja koje se vrši po osnovu otkaza ugovora podnesenog od strane Korisnika, Terc Trade Company d.o.o 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:

6.11.2 ukoliko Korisnik ili treće lice ponovi istu vrstu zloupotrebe usluge nakon što je već bio privremeno isključen iz istog razloga;

6.11.3 ukoliko Korisnik ne izmiri dospjela dugovanja u roku trajanja privremenog isključenja;

6.11.4 ukoliko Korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi ili instalaciji do isteka roka privremenog isključenja;

6.11.5 ukoliko Korisnik, ni nakon isteka roka privremenog isključenja, ne omogući pregled ispravnosti, namjenskog korištenja usluga i terminalne opreme.

#### 6.12 Isključenje na zahtjev Korisnika

6.12.1 U slučaju trajnog isključenja usluge na zahtjev Korisnika, nakon isteka obaveznog perioda trajanja ugovora, ili ukoliko Korisnik prije isteka obaveznog perioda ispuni 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.

6.12.2 U slučaju trajnog isključenja usluge krivicom Korisnika, mjesečna naknada se obračunava do posljednjeg dana važenja ugovornog odnosa, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

6.12.3 U slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan da vrati terminalnu opremu instaliranu od strane Terc Trade Company d.o.o u ispravnom stanju u roku od petnaest (15) dana od dana trajnog isključenja.

6.12.4 U suprotnom, Korisnik je dužan nadoknaditi Terc Trade Company d.o.o vrijednost terminalne opreme, utvrđenu važećim Cjenovnikom ili procjenom Terc Trade Company d.o.o.

6.12.5 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.

### 6.13 Prestanak važenja ugovora

6.13.1 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 Terc Trade Company d.o.o, 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.

6.13.2 Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva Korisnika – fizičkog lica, dužni su da Terc Trade Company d.o.o dostave dokaz o smrti Korisnika.

6.13.3 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.

6.13.4 U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacionog postupka nad Korisnikom koji je pravno lice, stečajni upravitelj odnosno likvidator dužan je da pismenim putem obavijesti Terc Trade Company d.o.o o pokretanju postupka u roku od trideset (30) dana od dana njegovog pokretanja.

6.13.5 Ukoliko drugo lice nastavi koristiti uslugu putem iste priključne tačke, dužno je podnijeti zahtjev Terc Trade Company d.o.o za promjenu podataka Korisnika ili prenos ugovora.

6.13.6 U slučaju raskida ugovora prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora na zahtjev Korisnika, Terc Trade Company d.o.o 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.

6.13.7 Zahtjev Korisnika za raskid ugovora, može biti podnesen usmeno, pismeno ili elektronskim putem.

6.13.8 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.

6.13.9 U slučaju jednostranog otkaza ugovora od strane Terc Trade Company d.o.o, Korisniku se dostavlja pismeno obavještenje, koje u slučaju otkaza zbog neizmirenih obaveza može biti sastavni dio opomene pred pokretanje postupka naplate.

6.13.10 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 Terc Trade Company d.o.o

Ako Korisnik raskine ugovor prije isteka ugovornog obaveznog perioda, ili ugovor bude raskinut krivicom Korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Korisnik je dužan platiti troškove.

Iznos naknade troškova može obuhvatati isključivo sljedeće:

1) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu;

2) ili naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

6.14 Jednostrani raskid ugovora od strane Korisnika

6.14.1 Ukoliko Terc Trade Company d.o.o 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.

6.14.2 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.

6.14.3 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 Terc Trade Company d.o.o ne može uticati.

## 7 ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE

7.1 Neplaćanje i privremena obustava usluge

7.1.1 Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje računa za obračunski period u roku dospijeća, koji iznosi trideset pet (35) dana od dana izdavanja računa, Terc Trade Company d.o.o ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge, uključujući i automatsku obustavu putem informacionog sistema.

7.1.2 Ponovno uključivanje, odnosno nastavak pružanja usluge, vrši se nakon što Korisnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju ili nakon evidentiranja uplate u sistemu Terc Trade Company d.o.o.

7.1.3 Ukoliko Korisnik uzastopno ne izvrši plaćanje tri (3) računa, Terc Trade Company d.o.o će Korisniku dostaviti pismenu opomenu putem pošte ili drugim uobičajenim sredstvom komunikacije.

7.1.4 Opomena koja je sastavni dio računa smatra se pismenom opomenom u smislu ovih Opštih uslova.

7.1.5 Ukoliko Korisnik ne izmiri dugovanje ni u roku od trideset (30) dana od dana privremene obustave pružanja usluge, Terc Trade Company d.o.o 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.

7.1.6 Terc Trade Company d.o.o 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.

7.1.7 Terc Trade Company d.o.o 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.

7.1.8 Prije pokretanja sudske naplate duga, Terc Trade Company d.o.o će Korisniku dostaviti opomenu pred pokretanje sudskog postupka kao poseban pismeni akt, u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

7.2 Privremena obustava (mirovanje) usluge na zahtjev Korisnika

7.2.1 Korisniku koji je zaključio ugovor na neodređeno vrijeme, Terc Trade Company d.o.o 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.

7.2.2 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.

7.2.3 Za vrijeme mirovanja usluge na zahtjev Korisnika:

- 1) korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge;
- 2) ne teče obavezni period trajanja ugovora.

7.2.4 Ukoliko Korisnik ima ugovoren obavezni period trajanja, isti se produžava za period trajanja mirovanja usluge.

7.2.5 Po isteku perioda mirovanja, Terc Trade Company d.o.o će automatski ponovo omogućiti



korištenje ugovorene usluge, bez potrebe za dodatnim zahtjevom Korisnika.

### 7.3 Ponovno uključenje usluge

7.3.1 Ukoliko prije isteka roka mirovanja prestanu razlozi zbog kojih je izvršena privremena obustava usluge, Terc Trade Company d.o.o će izvršiti ponovno uključenje usluge, odnosno ukloniti ograničenja.

7.3.2 Po isteku perioda mirovanja izvršenog na zahtjev Korisnika, Terc Trade Company d.o.o će automatski ponovo omogućiti korištenje usluge, pri čemu nastavljaju da važe sva prava i obaveze iz zaključenog ugovora.

7.3.3 Troškovi ponovnog uključjenja usluge, ukoliko su primjenjivi, obračunavaju se Korisniku u skladu sa važećim Cjenovnikom Terc Trade Company d.o.o.

## 8 PRIGOVORI I REKLAMACIJE

8.1.1 Terc Trade Company d.o.o 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.

8.1.2 Reklamacija na račun za izvršene usluge podnosi se najkasnije do kraja tekućeg obračunskog perioda za prethodni obračunski period.

8.1.3 Ostale reklamacije podnose se u roku od trideset (30) dana od dana nastanka razloga za podnošenje reklamacije.

8.1.4 Postupak rješavanja prigovora i reklamacija pokreće Korisnik podnošenjem prigovora ili reklamacije Terc Trade Company d.o.o pismenim putem ili putem drugih predviđenih kanala komunikacije (korisnička podrška, telefon, elektronska pošta, web stranica i drugi dostupni kanali).

8.1.5 Nezavisno od postupka rješavanja prigovora i reklamacija kod Terc Trade Company d.o.o, Korisnik ima pravo da zaštitu svojih prava ostvari i u sudskom postupku ili u postupku pred nadležnim regulatornim tijelom.

8.1.6 Rok za rješavanje reklamacije iznosi sedam (7) dana od dana prijema reklamacije.

8.1.7 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.

8.1.8 Po okončanju postupka rješavanja reklamacije, Terc Trade Company d.o.o će Korisniku dostaviti odluku o reklamaciji.

8.1.9 Korisnik ima pravo da uloži žalbu na donesenu odluku, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

8.1.10 Terc Trade Company d.o.o 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.

8.1.11 Korisnik ima pravo na naknadu štete, umanjenje naknade ili povrat uplaćenih sredstava u

slučajevima kada Terc Trade Company d.o.o ne obezbijedi ugovoreni nivo kvaliteta usluge, u skladu sa Zakonom o komunikacijama, Pravilom 97/2024 i ovim Opštim uslovima.

## 9 PRAVO KORISNIKA NA UMANJENJE MJESEČNE NAKNADE

9.1.1 Ugovoreni nivo kvaliteta podrazumijeva parametre kvaliteta utvrđene Cjenovnikom, Specifičnim uslovima i tehničkim standardima za pružanje pojedine usluge.

9.1.2 Korisnik ima pravo na srazmjerno umanjenje 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 Terc Trade Company d.o.o 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 Terc Trade Company d.o.o

9.1.3 Umanjenje se obračunava proporcionalno trajanju prekida ili degradacije usluge, na osnovu iznosa mjesečne naknade za period u kojem je došlo do prekida.

### 9.2 Pravo na povrat uplaćenog iznosa

9.2.1 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 Terc Trade Company d.o.o

9.2.2 Povrat sredstava Terc Trade Company d.o.o je dužan izvršiti najkasnije u roku od 15 dana od dana donošenja odluke po reklamaciji.

### 9.3 Pravo na naknadu stvarne štete

9.3.1 Korisnik ima pravo na naknadu materijalne štete koja mu je nastala zbog neispunjavanja ili neurednog ispunjavanja obaveza od strane Terc Trade Company d.o.o, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

9.3. Terc Trade Company d.o.o 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.

### 9.4 Postupak ostvarivanja prava

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

9.4.2 Terc Trade Company d.o.o je dužan provesti tehničku provjeru, utvrditi činjenično stanje i dostaviti korisniku pisanu odluku u roku utvrđenom Opštim uslovima.

9.4.3 Priznata prava korisnika primjenjuju se kroz:

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

## 10 OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI PODATAKA

10.1.1 Korisnik je dužan da svoje identifikacione oznake koje proizilaze iz ugovornog odnosa sa Terc Trade Company d.o.o čuva u strogoj tajnosti i sa dužnom pažnjom, naročito od neovlaštenog pristupa.

10.1.2 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 Terc Trade Company d.o.o

10.1.3 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.

10.1.4 Terc Trade Company d.o.o 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.

10.1.5 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.

10.1.6 Radnicima Terc Trade Company d.o.o nije dozvoljeno da od Korisnika zahtijevaju ili na bilo koji način pribavljaju vrijednosti lozinke, uključujući i putem elektronske pošte.

10.1.7 Svaki zahtjev za dostavljanje lozinke upućen Korisniku, a koji dolazi od lica koja se predstavljaju kao Terc Trade Company d.o.o,

Korisnik je dužan smatrati zloupotrebom i o tome bez odlaganja obavijestiti Terc Trade Company d.o.o.

10.1.8 Korisnik je dužan da odmah promijeni lozinku ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke.

10.1.9 Korisnik je obavezan da bez odlaganja obavijesti Terc Trade Company d.o.o o svakoj sumnji na zloupotrebu ili neovlašteno korištenje svojih identifikacionih oznaka.

10.1.10 Sadržaj elektronskih poruka ili drugih podataka čuva se samo ukoliko to Korisnik izričito zatraži ili ako je takvo čuvanje sastavni dio konkretne usluge.

10.1.11 U tom slučaju obrađuju se isključivo podaci neophodni za pružanje usluge, a sadržaji se čuvaju u skladu sa ugovorenim uslugom, važećim propisima i internim pravilima Terc Trade Company d.o.o.

10.1.12 Sadržaji koji su privremeno pohranjeni brišu se po nalogu Korisnika, u skladu sa njegovim postavkama ili po prestanku ugovornog odnosa.

10.1.13 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 Terc Trade Company d.o.o, naročito putem usluga pristupa internetu i elektronske pošte.

## 11 PODRŠKA KORISNICIMA

11.1.1 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 Terc Trade Company d.o.o .

11.1.2 Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta Terc Trade Company d.o.o, Službe za podršku korisnicima, tehničkih službi, službene web stranice, elektronske pošte, pošte, kao i putem drugih dostupnih komunikacijskih kanala.

11.1.3 Razgovori sa Službom za podršku korisnicima Terc Trade Company d.o.o 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.

11.1.4 Korisnik će o snimanju razgovora biti jasno obaviješten unaprijed, putem automatske najavne poruke prije uspostavljanja razgovora sa Službom za podršku korisnicima.

11.1.5 Terc Trade Company d.o.o 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.

11.1.6 Terc Trade Company d.o.o osigurava obavješćavanje Korisnika objavljivanjem Opštih uslova poslovanja, opisa usluga, Cjenovnika I prije njihovih izmjena stupanja na snagu, putem: službene web stranice Terc Trade Company d.o.o, i drugih zakonom dopuštenih sredstava informisanja, u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine.

11.1.7 Terc Trade Company d.o.o Korisnicima omogućava besplatan pristup Službi za podršku korisnicima, putem telefonskog broja namijenjenog korisničkoj podršci, kojim je omogućena direktna komunikacija sa ovlaštenom kontakt osobom.

## 12 ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA

12.1.1 Terc Trade Company d.o.o 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, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi, zlonamjerni ili opasni programi, nezakonito pribavljaju ili zloupotrebljavaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba računarskih programa i aplikacija, kao i drugim sadržajima koji predstavljaju rizik za sigurno korištenje Interneta.

12.1.2 Terc Trade Company d.o.o 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.

12.1.3 Odgovornost za primjenu i funkcionisanje takvih mjera snosi ovlašteni operator koji pruža telefonsku uslugu.

12.1.4 U cilju zaštite maloljetnih lica, Terc Trade Company d.o.o 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.

## 13 ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI

13.1.1 Terc Trade Company d.o.o 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.

13.1.2 Terc Trade Company d.o.o 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.

13.1.3 Po isteku roka čuvanja, lični podaci se brišu ili anonimiziraju.

13.1.4 Terc Trade Company d.o.o primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite ličnih podataka od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa.

13.1.5 Terc Trade Company d.o.o je ovlašten i obavezan da, prilikom pružanja usluga, provodi postupke provjere identiteta Korisnika, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.

13.1.6 Terc Trade Company d.o.o će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone i podzakonske akte Bosne i Hercegovine koji se odnose na zaštitu privatnosti i ličnih podataka.

13.1.7 Lični podaci Korisnika neće se dostavljati trećim licima, osim u slučajevima i na način propisan važećim zakonima ili uz izričitu saglasnost Korisnika.

13.1.8 Korisnik je dužan da bez odlaganja obavijesti Terc Trade Company d.o.o o svakoj promjeni svojih ličnih podataka.

13.1.9 Korisnik snosi punu odgovornost za svaku štetu koja može nastati usljed neblagovremenog ili netačnog obavješćavanja Terc Trade Company d.o.o o promjeni ličnih podataka.

13.1.10 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.

13.1.11 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.

13.1.12 Korisnik ima pravo da ostvari svoja prava u vezi sa zaštitom ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine.

13.1.13 Detaljne informacije o svrhama i načinu obrade ličnih podataka, pravima Korisnika i načinu njihovog ostvarivanja dostupne su u dokumentu Politika zaštite ličnih podataka Terc Trade Company d.o.o objavljenom na službenoj web stranici.

13.1.14 Terc Trade Company d.o.o 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.

13.1.15 Tajnost elektronskih komunikacija zaštićena je u skladu sa važećim propisima.

13.1.16 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.

13.1.17 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.

13.1.18 Za gubitak, krađu ili neovlaštenu upotrebu korisničkih podataka odgovoran je isključivo Korisnik.

## 14 OSTALE ODREDBE

### 14.1 Promjena lokacije priključka

14.1.1 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.

14.1.2 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.

14.1.3 Po prihvatanju zahtjeva za promjenu lokacije priključka, Terc Trade Company d.o.o će izvršiti isključenje korisničke terminalne opreme na dosadašnjoj adresi, sa datumom naznačenim u zahtjevu Korisnika.

14.1.4 Ukoliko na traženoj lokaciji ne postoji tehnička mogućnost za pružanje ugovorene usluge, Terc Trade Company d.o.o će Korisniku, ukoliko je to moguće, ponuditi alternativno tehničko rješenje.

14.1.5 U slučaju da alternativno tehničko rješenje ne postoji ili ga Korisnik ne prihvati, Terc Trade Company d.o.o može:

a) raskinuti ugovor za predmetnu uslugu, ili

b) staviti zahtjev Korisnika na listu čekanja do sticanja tehničkih uslova

14.1.6 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.

14.1.7 Po sticanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge na novoj lokaciji, Terc Trade Company d.o.o će Korisniku ponuditi ponovnu instalaciju usluge bez naplate pristupne takse, uz obavezu plaćanja naknade za promjenu lokacije priključka, u skladu sa aktuelnim /važećim Cjenovnikom.

## 15 ZAVRŠNE ODREDBE

### 15.1 Stupanje na snagu

15.1.1 Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a počinju se primjenjivati protekom roka od trideset (30) dana od dana njihove objave.

15.1.2 Ovi Opšti uslovi počinju se primjenjivati od 15.01.2026. godine.

15.1.3 Danom početka primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe raniji Opšti uslovi za pružanje usluga Terc Trade Company d.o.o.

15.1.4 Na sva pitanja i odnose koji nisu izričito regulisani ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći pozitivni propisi Bosne i Hercegovine.