

Terc Trade Company d.o.o. Prnjavor
Novaka Pivaševića 36
78430 Prnjavor

tel:051/640-040;terc@teol.net
www.terctv.com

UGOVOR BROJ _____ O ZASNIVANJU KORISNIČKOG ODNOSA

Zaključen dana _____ 202_ .godine između:

Društvo sa ograničenom odgovornošću za projektovanje, održavanje, inženjering i trgovinu "Terc Trade Company" Prnjavor, sa službenim sjedištem u Prnjavoru, ulica Novaka Pivaševića 36, sa JIB 4401216680005, koje zastupa Kuzmanović Momir , kao davaoca usluga i :

_____ (u daljem tekstu
korisnika usluga)

PODACI O KORISNIKU:

Ime i prezime: _____,

Ime oca _____ broj lične karte: _____,

Naziv, sjedište, JIB(za pravno lice) _____,

Kontakt telefon: _____, Datum rođenja: _____,

Mjesto: _____,

Ulica i broj(podaci iz CIPSA) _____,

Mjesto priključka: _____, Adresa
priključka: _____,

Korisnik želi primati račun na: ☐ adresa _____, ☐ e-
mail _____ ☐ viber _____;

Korisnik želi primati ostala obavještenja na na: ☐ adresa
_____, ☐ e- mail _____
☐ viber _____;

TRAJANJE UGOVORA, PRIKLJUČNA TAKSA:
UGOVOR JE ZAKLJUČEN NA:

- ☐ Bez ugovora, ☐ Na određeno vrijeme, trajanje obaveznog ugovornog perioda od 12 mjeseci
☐ Na određeno vrijeme, trajanje obaveznog ugovornog perioda od 24 mjeseci

USLUGE:

Unaprijed su određene cjenovnikom koji važi na dan zaključenja Ugovora, a koji je dostupan na web stranici operatera.

PRIKLJUČNE TAKSE:

- ☐ priključak kablovske televizije- porodični objekti 60KM
☐ priključak kablovske televizije- Stan 30KM
☐ priključak kablovskog interneta- WiFi modem -10KM
☐ priključak FTTH(optika)- porodični objekat 150KM
☐ priključak (optika)- Stan 30KM
☐ Uključenje privremeno isključenog korisnika- po zahtjevu 10KM
☐ Uključenje privremeno isključenog korisnika – zbog neplaćanja 20KM

MJESEČNA NAKNADA KABLOVSKE TV

- ☐ Mjesečna naknada za korištenje kablovske TV - porodični objekti 23KM
☐ Mjesečna naknada za korištenje kablovske TV FTTH1- 23KM

MJESEČNA NAKNADA DUO PAKETA:Kablovska tv+ internet

- ☐ Mjesečna naknada za Paket -Terc Net 20(20/2) - 43KM
☐ Mjesečna naknada za Paket -Terc Net 40(40/4) - 48KM
☐ Mjesečna naknada za Paket -Terc Net 60(60/7) - 68KM
☐ Mjesečna naknada za Paket -FTTH Net 40(40/15) - 48KM
☐ Mjesečna naknada za Paket -FTTH Net 50(50/15) - 53KM
☐ Mjesečna naknada za Paket -FTTH Net 160(160/70) - 68KM

MJESEČNA NAKNADA -INTERNET

- ☐ Mjesečna naknada za Internet Net 20 (20/2) - 30KM
☐ Mjesečna naknada za Internet Net 40 (40/4) - 35KM
☐ Mjesečna naknada za Internet -FTTH Net 1 (30/8) - 30KM

Terc Trade Company d.o.o. Prnjavor
Novaka Pivaševića 36
78430 Prnjavor

tel:051/640-040;terc@teol.net
www.terctv.com

- ☐ Mjesečna naknada za Internet -FTTH Net 2 (50/15) - 40KM
- ☐ Mjesečni -Net 20 za period 30 dana(20/2) -35KM
- ☐ Mjesečni -Net 40 za period 30 dana(40/4) -40KM
- ☐ Zakup Javne IP Adrese-30KM

DODATNI RADOVI:

- ☐ Izrada kućne TV instalacije 1 TV sa materijalom - 20KM
 - ☐ Izrada kućne TV instalacije 2 TV sa materijalom - 30KM
 - ☐ Izrada kućne TV instalacije 3 TV sa materijalom - 40KM
 - ☐ Iskop rova za kabl po 1 dužnom metru 2,00KM
 - ☐ Programiranje TV uređaja-20KM
 - ☐ Ažuriranje TV liste -20KM
 - ☐ Zamjena WiFi šifre na terenu-20KM
 - ☐ Izmještanje opreme u drugu prostoriju-20KM
 - ☐ Prenos priključka na drugu adresu-30KM
 - ☐ Intervencija na zahtjev korisnika do 1h -20KM
- (svaki idući sat se dodatno naplaćuje 20KM/h)

Terc Trade Company d.o.o. Prnjavor
Novaka Pivaševića 36
78430 Prnjavor

tel:051/640-040;terc@teol.net
www.terctv.com

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Predmet ovog ugovora je regulisanje međusobnih prava i obaveza ugovornih strana u vezi sa Telekomunikacijskim uslugama.

Član 2.

Član 2. Sastavni dio ovog Ugovora su, Sažetak ugovora, Opis usluga, Opšti uslovi poslovanja i Cjenovnik, kojim su regulisane obaveze Davaoca usluge i Korisnika usluga. Navedeni dokumenti su dostupni na web stranici www.terctv.com

Član 3.

Ugovorne strane su saglasne da se Opšti uslovi poslovanja(u daljem tekstu Uslovi), za koje je u redovnoj proceduri pribavljena saglasnost Regulatorne agencije za komunikacije BIH, operater preuzeo obavezu zaključi Ugovor o pružanju telekomunikacijskih usluga. Operater se obavezuje da će omogućiti svim korisnicima bez diskriminacije priključak na globalnu telekomunikacijsku mrežu ukoliko za to postoje tehnički uslovi i pružat će kontinuiranu uslugu osim u slučajevima više sile vanrednim prekidima i sl.

Član 4.

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 prenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, integrisane usluge, multimedijalne usluge, usluge s dodatnom vrijednosti,integrisane usluge za poslovne korisnike, kao i druge usluge koje se pružaju na osnovu ovih Uslova, a čija je ponuda utvrđena Cjenovnikom i Uslovima. Sve usluge se pružaju u skladu sa tehničkim mogućnostima, Uslovima, Cjenovnikom i obavezama prema RAK-u.

Član 5.

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.

Član 6.

Nivo kvaliteta usluge koji je predmet usluge definisan je odredbama Opštih uslova poslovanja Terc Trade Company d.o.o. Sažetkom korisničkog ugovora.

Član 7.

Operater osigurava održavanje telekomunikacijskih usluga 24/7. Podrška pretplatnicima je dostupna na broj tel: +387 51 640 040, besplatan info broj: 080/030-511 kao i na email adresu: terc@teol.net

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

Član 8.

Prilikom priključenja usluga Terc Trade Company d.o.o Korisniku se daje oprema na korištenje/revers. Korisnik se 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 u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, Terc Trade Company d.o.o je ovlašten vrijednost opreme fakturisati korisniku čime ista prelazi u vlasništvo korisnika, te ju je Korisnik dužan platiti Terc Trade Company d.o.o u skladu sa Cjenovnikom.

Član 9.

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 Operatera.

Terc Trade Company d.o.o., Novaka Pivaševića 36, kontakt tel.+38751640040; besplatan info tel 080030511www.terctv.com; JIB 4401216680005;PDV broj 401216680005

Član 10.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa ili cijena usluga koji su u cjelosti nepovoljniji za Korisnika u odnosu na zaključeni ugovor, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor sa 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. 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.

Cjenovnik operatera je dostupan na web stranici www.terctv.com

Član 11.

Korisnik je obavezan prilikom potpisivanja ugovora, na Zahtjevu za zasnivanje korisničkog ugovora, koji je sastavni dio ovog ugovora, odabrati način na koji će primati obavještenja o promjeni cijena, promjeni Opštih uslova poslovanja, i to: putem elektronske pošte, ukoliko je ista dostupna; b) SMS porukom koja sadrži informaciju o izmjenama i direktnu elektronsku poveznicu na internet stranicu c) putem korisničkog portala, ukoliko je korisnik registrovan; d) putem IPTV platforme; e) putem mobilne ili druge aplikacije, ukoliko je omogućeno automatsko obavještanje (push ili pop-up poruke).

Ukoliko Terc Trade Company d.o.o. nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina navedenih u predhodnim tačkama, 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. U slučaju elektronske dostave računa, obavještenje se dostavlja odvojeno i bez drugog sadržaja.

Član 12.

Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost ugovaranja obaveznog perioda trajanja ugovornog odnosa. 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. Ukoliko je ugovor zaključen sa obaveznim periodom trajanja, Terc Trade Company d.o.o. će prihvatiti otkaz ugovora od strane korisnika. odnosno, 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 može obuhvatiti 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, a koji predstavlja dio troškova priključka, instalacije i drugih stvarnih troškova realizacije priključka, kao i odobrene pogodnosti vezane za minimalni period trajanja, ostvarenog na usluge terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika

Član 13.

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

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. Obračunski period iznosi jedan kalendarski mjesec, ukoliko Cjenovnikom ili Uslovima za pojedinu uslugu nije drugačije određeno. Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje danom priključenja opreme korisnika na mrežu Terc Trade Company d.o.o. i/ili danom aktiviranja ugovorene usluge.

Član 14.

Račun se, u skladu sa zahtjevom Korisnika i ponudom Terc Trade Company d.o.o., može ispostavljati u pisanom ili elektronskom obliku. Dostava računa vrši se bez naknade u onom obliku u kojem je korisnik zahtijevao dostavu računa. Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje računa za obračunski period u roku dospijeca, 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

Terc Trade Company d.o.o., Novaka Pivaševića 36, kontakt tel.+38751640040; besplatan info tel
080030511www.terctv.com; JIB 4401216680005;PDV broj 401216680005

informacionog sistema. 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.

Član 15.

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. Operater će poduzeti sve potrebne mjere kako bi se spriječila povreda privatnosti korisnika ili sadržaja telekomunikacija, a pretplatnik je i sam dužan voditi računa o tome. U slučaju da od strane drugog lica dođe do zloupotrebe podataka korisnika ili sadržaja telekomunikacija, korisnik je obavezan u najkraćem mogućem roku izvršiti prijavu nadležnim organima. Zabranjena je svaka zloupotreba poziva brojeva za hitne službe u Bosni i Hercegovini

Član 16.

Korisnik ima pravo na naknadu štete, umanjeње 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. Ugovoreni nivo kvaliteta podrazumijeva parametre kvaliteta utvrđene Cjenovnikom, Specifičnim uslovima i tehničkim standardima za pružanje pojedine usluge. Korisnik ima pravo na srazmjerno umanjeње mjesečne naknade u sljedećim slučajevima: a) kada usluga nije bila dostupna u periodu dužem od 24 sata neprekidno, a razlog nije na strani korisnika; b) kada su parametri kvaliteta usluge bili značajno ispod propisanih vrijednosti; c) kada Terc Trade Company d.o.o ne otkloni prijavljenu smetnju u roku definisanom 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.

Umanjenje se obračunava proporcionalno trajanju prekida ili degradacije usluge, na osnovu iznosa mjesečne naknade za period u kojem je došlo do prekida. Korisniku se vraća više zaračunat iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

Član 17.

Reklamacija na račun za izvršene usluge podnosi se najkasnije do kraja tekućeg obračunskog perioda za prethodni obračunski period. Ostale reklamacije podnose se u roku od trideset (30) dana od dana nastanka razloga za podnošenje reklamacije. 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). Rok za rješavanje reklamacije iznosi sedam (7) dana od dana prijema reklamacije. 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. 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.

Član 18.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružanje usluge, prigovor na kvalitet usluge, te prigovor zbog odredaba ugovora u elektronskom ili pisanom obliku. Rokovi, način i sadržaj prigovora propisani su Uslovima. U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti Terc Trade Company d.o.o 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 certifikovanog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije, dostupnog na linku <https://nettest.rak.ba/home>. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane operatera, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije. U slučaju značajnog odstupanja od minimalne ugovorene brzine, korisnik ima pravo umanjeња cijene ili na raskid ugovora bez naknade. Pravilno mjerenje brzine internet i postupak utvrđivanja definisani su Opštim uslovima poslovanja (tačka 2.3) i Sažetkom ugovora.

Član 19.

Terc Trade Company d.o.o. Prnjavor
Novaka Pivaševića 36
78430 Prnjavor

tel:051/640-040;terc@teol.net
www.terctv.com

Operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži dužan je krajnjem korisniku u ugovoru i Uslovima jasno naznačiti obavezu mjerenja brzine u slučaju podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu. 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.

Član 20.

Korisnik pod punom, moralnom, materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da su svi podaci koje je dao za potrebe zaključenja ovog Ugovora istiniti, da je isti vlasnik elektronske pošte i telefonskih brojeva koje je naveo u Ugovoru. Korisnik svojim potpisom garantuje da su podaci unijeti u ovaj ugovor tačni i da će ukoliko naknadno dođe do promjena u tim podacima o tome blagovremeno, a najkasnije 15 dana nakon promjene, obavijestiti operatera. Potpisom ovog Ugovora korisnik izjavljuje da je obrazac popunjen u skladu sa njegovim željama, te daje pristanak operateru da može koristiti njegove osobne podatke za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. 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.

Član 21.

Potpisivanjem ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da je od strane društva Terc Trade Company d.o.o. na jasan, potpun i nedvosmislen način obavješten o Sažetku ugovora, osnovnim obilježjima usluge/usluga, identitetu i adresi pružaoca usluga, prodajnoj cijeni i uslovima korištenja, kao i drugim podacima propisanim važećim zakonima. Navedeni podaci sadržani su u ovom ugovoru, Opštim uslovima poslovanja, Cjenovniku, Sažetku ugovora posebnim pravilima i drugim dokumentima koji čine sastavni dio ugovora. Potpisivanjem ovog ugovora prihvata da je upoznat sa smislom i mogućim uslugama koje mu obezbjeđuje operater ovim ugovorom i da razumije uslove korištenja usluga i opcije koje je izabrao.

Član 22.

Ovaj Ugovor zaključen je van poslovnih prostorija Terc Trade Company d.o.o., te se Terc Trade Company d.o.o. obavezuje korisniku, bez odgađanja, dostaviti ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba. Ugovor sklopljen van poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa ugovora od strane korisnika. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora potpisanog van poslovnih prostorija u roku od 15 (petnaest) dana od zaključenja ugovora.

Član 23.

U slučaju spora po ovom Ugovoru ugovorne strane će pokušati da se dogovore, a ukoliko u tome ne uspiju, isti će se rješavati pred nadležnim sudom u Banjoj Luci. (Okružni privredni sud)

Član 24.

Ovaj ugovor sačinjen je u 2 istovrsna primjerka od kojih svaka strana zadržava po 1 primjerak za svoje potrebe.

Operater: Terc Trade Company d.o.o.

Priključak izvršio:

Korisnik

Direktor: _____

Broj LK _____

Terc Trade Company d.o.o., Novaka Pivaševića 36, kontakt tel.+38751640040; besplatan info tel
080030511www.terctv.com; JIB 4401216680005;PDV broj 401216680005