

## Opći uvjeti Ugovora DINNET d.o.o Gračanica

### 1. Opće odredbe

#### 1.1. Predmet Općih uvjeta

1.1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Dinnet d.o.o Gračanica (u daljem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se odnosi između Dinnet d.o.o Gračanica (u daljem tekstu: Dinnet doo), kao pružatelja usluga telekomunikacija s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem usluge internet i IPTV.

1.1.2. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno druge zahtjeve koji se odnose na uslugu internet i/ili IPTV. Navedeni zahtjev i Opći uvjeti sastavni su dio jedinstvenog pismenog korisničkog ugovora (dalje u tekstu: korisnički ugovor) kojima se uređuju ukupni međusobni odnosi između Korisnika i Dinnet d.o.o.

1.1.3. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema koju, u sklopu pružanja Usluge, Dinnet doo ugrađuje i ustupa Korisniku na korištenje za vrijeme važenja pretplatničkog Ugovora (u daljem tekstu: korisnička oprema).

1.1.4. Ako pružanje neke usluge nije regulirano Općim uvjetima, Dinnet doo i Korisnik usluga mogu međusobno dogovoriti način pružanja usluga, a na osnovu posebno utvrđenih pravila koji su u duhu ovih Općih uvjeta.

1.1.5. U pružanju i korištenju usluga internet ili IPTV i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa Dinnet doo i Korisnik pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja.

#### 1.2. Definicije i značenje pojmova

1. Pojmovi koji se koriste u ovim Općim Uvjetima imaju sljedeća značenja:

- a) "korisnička oprema" označava opremu koju Korisnik osigurava u svrhu korištenja internet i/ili IPTV usluga.
- b) "usluga internet ili IPTV" je telekomunikacijska usluga koja se realizira primjenom Internet tehnologije;
- c) „RAK" označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini.

### 2. Zasnivanje korisničkog odnosa

#### 2.1. Identifikacioni dokumenti

2.1.1. Za zasnivanje korisničkog odnosa potrebni su sljedeći Identifikacijski dokumenti:

za domaća fizička lica – osobna/lična karta;

za strana fizička lica – putovnica/pasoš.

za domaća pravna lica zajedno:

rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacijskim brojem dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke za strana predstavništva:

dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa

Korisnik može zahtijevati pružanje internet i IPTV usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

#### 2.2. Zahtjev

Lice koje želi postati Korisnik usluge, uz predočenje identifikacijskog dokumenta, podnosi pismeni Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

#### 2.3. Sažetak ugovora

Prije zaključenja korisničkog ugovora Dinnet d.o.o. će korisniku dostaviti standardizirani sažetak ugovora koji sadrži najmanje:

- vrstu usluge,
- minimalnu, uobičajenu i maksimalnu brzinu interneta
- mjesečnu cijenu usluge
- trajanje ugovora
- naknade za prijevremeni raskid ugovora
- kontakt podatke za podršku i prigovore
- Sažetak ugovora čini sastavni dio korisničkog ugovora

#### 2.3. Prihvatanje zahtjeva

Dinnet doo će prihvatiti Zahtjev korisnika bez diskriminacije istog po bilo kojoj osnovi ako postoje tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge, osim u slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima.

2.3.2. Potpisom Zahtjeva od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Cjenikom Dinnet d.o.o i da iste prihvata.

#### 2.4. Odbijanje Zahtjeva

Dinnet doo ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnost za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa / kapaciteta odnosno dostupnosti / kvaliteta u pružanju

usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši tehnička služba Dinnet d.o.o u skladu sa pravilima struke i opće prihvaćenim standardima

- b) Ako je Dinnet doo ranije s istim Korisnikom raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te postojanja ne naplaćenog potraživanja Dinnet doo prema Korisniku, po bilo kom osnovu.
- c) ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika
- d) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti
- e) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu financijskih dokumenata ili opće poznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv Dinnet doo ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga
- f) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati internetske usluge koje pruža Dinnet doo ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio zlonamjerne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama
- g) ako postoji osnovana sumnja da će Dinnet doo usluge isti dati na korištenje trećoj osobi, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni
- h) ako postoje bilo kakva dospjela, a nepodmirena potraživanja Dinnet doo prema Korisniku po bilo kojoj osnovi, i)
- ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev
- j) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Općim uvjetima

## **2.5. Priključenje korisnika**

2.5.1. Dinnet doo se obavezuje da će priključiti Korisnika u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja zahtjeva Korisnika za korištenje IPTV usluge.

2.5.2. Prava i obaveze iz korisničkog ugovora počinju teći u trenutku kad Dinnet doo uključi Korisnika u svoju mrežu internet ili IPTV usluga.

2.5.3. Korisnička oprema koju Dinnet doo ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Dinnet doo. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu premu Dinnet doo u ispravnom i funkcionalnom stanju.

2.5.4. Korisnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od provoda u objekt do mjesta priključenja korisničke opreme Dinnet doo i od mjesta priključenja korisničke opreme Dinnet doo do mjesta priključenja korisničke opreme Korisnika.

2.5.5. Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj korisničke opreme Dinnet doo i napajanje električnom energijom 220-230V 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje korisničke opreme Dinnet doo u potpunosti snosi Korisnik.

2.5.6. Ovlašteni predstavnik Dinnet doo će prije priključenja izvršiti pregled uvjeta za smještaj korisničke opreme Korisnika i kućne instalacije.

2.5.7. Dinnet doo ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, promijeni odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

2.5.8. Korisnik odgovara Dinnet doo za svako oštećenje na internet ili IPTV opremi uzrokovano namjerno ili krajnjom nepažnjom, uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje internet ili IPTV oprema, uslijed neispravne internet ili IPTV opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na korisničku opremu Dinnet doo, kao i uslijed otuđenja od strane trećeg lica, prema knjigovodstvenoj vrijednosti iste na dan prijave oštećenja/otuđenja.

2.5.9. Korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu korisničke opreme, odmah prijavi Dinnet doo telefonom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Korisnik po pravilima solidarne odgovornosti.

2.5.10. Dinnet doo je obavezan redovno održavati korisničku opremu koja je u njegovom vlasništvu, a koju je korisniku ustupio na korištenje za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja. 2.5.11. Dinnet doo neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/ redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla utjecati na kvalitetu usluga Dinnet doo, kao ni za štetu ili izmaklu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prijenosa podataka putem korisničke opreme Korisnika.

2.5.12. Korisnik je obavezan omogućiti Dinnet doo slobodan pristup do prostora za instalaciju korisničke opreme te dozvoliti slobodan pristup opremi za redovno održavanje i demontažu u slučaju prestanka korisničkog odnosa.

2.5.13. Ako se zbog nekog od razloga utvrđenih ovim Općim uvjetima ne izvrši priključenje Korisnika na Dinnet doo mrežu, a Korisnik ipak uplati određeni novčani iznos, Dinnet doo mu je dužan vratiti uplaćeni iznos, bez kamata.

2.5.14. Maksimalan rok na koji se obavezuje Korisnik potpisivanjem ugovora ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema pretplatniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

## **3. Usluge**

### **3.1. Opće odredbe**

Usluge Dinnet doo pruža Korisnicima usluga putem bežične (wireless), žične ili optičke veze ovisno o tehničkim mogućnostima. Isporučene usluge će biti u skladu sa kvalitetom deklariranoj u opisu usluge.

3.1.1. Korisnik može izabrati i drugog operatera usluge ukoliko Dinnet doo sa istim ima važeći međuoperatorski ugovor.

### **3.2 Kvalitet internet usluge**

Dinnet d.o.o. za svaku internet uslugu definiše:

minimalnu garantovanu brzinu  
uobičajeno dostupnu brzinu  
maksimalno dostupnu brzinu  
Ako kontinuirano odstupanje kvaliteta usluge prelazi dozvoljene granice definisane ugovorom, korisnik ima pravo na:  
umanjenje računa ili  
raskid ugovora bez naknade

Kvalitet usluge utvrđuje se mjerenjem putem referentnih alata koje odobrava Dinnet d.o.o. ili regulator.

### **3.1.2. Osnovne obaveze**

3.1.2.1. Korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa internet ili IPTV mreži koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sustava, jer u suprotnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

3.1.2.2. Korisnik se obavezuje da će koristiti internet ili IPTV usluge isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati dijelove internet ili IPTV usluga trećim licima na korištenje bez prethodnog odobrenja Dinnet doo.

3.1.2.3. Korisnik dobiva na korištenje korisničko ime i lozinku koji služe za autorizaciju korištenja internet ili IPTV usluga. Ako Korisnik posumnja u neautorizirano korištenje svog korisničkog imena ili uređaja, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvane korištenjem njegovog korisničkog imena do trenutka dok ne obavijesti Dinnet doo o sumnji o ne autoriziranom korištenju.

3.1.2.4. Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom.

3.1.2.5. Korisnik se obavezuje da neće:

- a) koristiti internet ili IPTV usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sustav rada Dinnet doo
- b) vršiti radnje koje drugim Korisnicima onemogućuju normalno korištenje internet ili IPTV usluga c) koristiti internet ili IPTV usluge u nezakonite svrhe

3.1.2.6. Dinnet doo se obavezuje da će Korisniku pružiti visokoprofesionalnu kvalitetu internet ili IPTV usluga, što uključuje:

a) pristup internet ili IPTV-u bez ikakvih ograničenja, osim ako ta ograničenja nisu propisana Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu Zakona, kao i odlukama nadležnog organa b) Osiguravanje stalnog sustava nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća

3.1.2.7. U slučaju planiranog prekida rada internet ili IPTV usluga, Dinnet doo će o tome naprikladan način obavijestiti Korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

3.1.2.8. Dinnet doo će Korisnika obavijestiti o nastupajućim promjenama usluga i cijena koje nudi, blagovremeno i adekvatno.

3.1.2.9. Svi tehnički i financijski detalji usluge su definirani cjenikom usluga.

3.1.2.10. Dinnet doo ne odobrava testni period ni za jednu od ponuđenih usluga ako to nije dogovoreno posebnim ugovorom.

3.1.2.11. Korisnik može besplatno koristiti usluge službe za korisnike. Sve informacije o potrošnji su dostupne preko dijela web stranice Dinnet doo, a namijenjenog Korisniku

### **3.1.3. Isključenje od odgovornosti**

3.1.3.1. Dinnet doo ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja, osim zaštićenih kanala erotskog sadržaja, do kojih korisnik može doći koristeći IPTV usluge. Dinnet d.o.o. također ne odgovara za štetu nastalu uslijed više sile, djelovanja trećih lica ili nepravilne instalacije korisnika, osim u slučaju kada je šteta nastala uslijed namjere ili krajnje nepažnje Dinnet d.o.o. ili ako je drugačije propisano zakonom.

3.1.3.2. Korisnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Dinnet doo mreže postoji mogućnost da internet ili IPTV usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

3.1.3.3. Korisnik je odgovoran za zaštitu maloljetnih osoba pri korištenju internet ili IPTV-a kojima je omogućio pristup putem svog korisničkog računa. Dinnet doo će poduzeti sve mjere propisane zakonom za zaštitu maloljetnih osoba a koje su njegovoj nadležnosti kao što su npr. mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike.

3.1.3.4. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

3.1.3.5. Dinnet doo se obavezuje da će čuvati privatnost svih Korisnika u pogledu statističkih podataka gledanosti koje je dobio od Korisnika koji koriste ili su koristili usluge Dinnet doo. Dinnet doo će prikupljati samo neophodne, osnovne podatke o Korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Korisnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima, u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o Korisnicima se pažljivo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni kao i poslovni partneri su odgovorni za poštovanje načela zaštite privatnosti.

3.1.3.6. Dinnet doo će upozoriti Korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti trećeg lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane Korisnika usluge.

### **3.1.4. Zaštićeni sadržaji i ostala prava**

3.1.4.1. Preko IPTV usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectualproperty rights").

3.1.4.2. Korisnik je suglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

3.1.4.3. Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje imat će za posljedicu uskraćivanje pristupa internet ili IPTV uslugama

## **Informiranje / podrška korisnicima**

4.1. Informiranje o uslugama, cijenama, pretplatnicima, prijem zahtjeva, žalbi i dr. Dinnet doo osigurava tokom radnog vremena na prodajnom mjestima, kao i putem korisničkog telefona 061 660 739 i besplatni telefon 0800 22 33 5 e-maila dinnet.doo@gmail.com, odnosno web stranice www.dinnet.net

4.2. Dinnet doo osigurava korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, upute). Kontakt za korisnike: 061 660 739 i 0800 22 33 5 e-mail: dinnet.doo@gmail.com i viber na broj 061 660 739.

4.3 Dinnet d.o.o. se obavezuje da će pismeno obavijestiti primaoca usluge o promjenama u cjenovniku i uslovima pružanja usluge i to 30 dana unaprijed. Ova obavijest će biti sastavni dio ispostavljenog računa za pružene usluge. Korisnik ima pravo da se izjasni o načinu primanja obavještenja (pošta, e-mail, SMS, Viber ili drugi elektronski kanali).

## **Obaveza održavanja ispravnosti mreže**

5.1. Dinnet doo se obavezuje da će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju. U slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži, Dinnet.doo će na web stranici www.dinnet.net objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

5.2. Dinnet doo je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Dinnet doo je obavezan ukloniti u roku od 7 dana.

5.3. Smetnje ili kvarove iz prethodne točke Korisnik je obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške Dinnet doo na tel. 061 660 739 ili 0800 22 33 5

Korisnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitetu usluge ili iznos računa.

5.4. Sve troškove otklanjanja kvarova na opremi Dinnet doo a koja se nalazi kod Korisnika snosi Dinnet doo u svim slučajevima osim u onim kada je kvar prouzrokovao Korisnik. Otklanjanje kvara na strani opreme koja je u vlasništvu Korisnika pada na teret Korisnika.

5.5. Za montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba Dinnet doo ili služba koju je Dinnet doo izričito ovlastio.

5.6. Dinnet doo može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

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

Nakon prestanka razloga za privremeno isključenje Dinnet doo će u najkraćem mogućem roku ponovo aktivirati korisničku opremu. Moguću naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene korisničke opreme je definirana Cjenikom za svaku uslugu ili razlog isključenja.

## **Prekid korištenja usluge**

6.1. Korisnik je suglasan da Dinnet doo ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova odnosno povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika.

6.2. Dinnet doo će prethodno obavijestiti Korisnika o razlozima ograničenja pružanja usluga i trajanju ograničenja, a u slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika, dostaviti i prethodnu opomenu.

6.3. Ako Korisnik ni nakon isteka roka iz opomene za plaćanje računa, koji ne može biti kraći od 8 dana, isti ne plati, Dinnet doo može Korisniku onemogućiti korištenje usluge do izmirivanja obaveze, pri čemu se period suspenzije ne uračunava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora.

6.4. Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su obuhvaćene paketom.

6.5. Pružanje usluge može prestati i ako dođe do prestanka pružanja usluga interkonekcije između pristupnog operatora i Dinnet doo.

6.6. Dinnet doo može na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade, privremeno obustaviti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

## **Obaveza čuvanja tajnosti ličnih podataka**

7.1. Dinnet doo lične/identifikacijske podatke o svojim Korisnicima čuva u tajnosti i koristi isključivo za potrebe svojih evidencija, a može ih ustupiti nadležnim državnim organima pod uvjetima utvrđenim zakonom.

7.2. Korisnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju suglasnost da Dinnet doo za potrebe vlastite evidencije može koristiti i upisivati njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uvjetima predviđenim važećim propisima.

## **Cijene i uvjeti plaćanja**

## **8.1. Cijene usluga**

8.1.1. Cijene Usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, utvrđene su Cjenikom Dinnet doo, koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluga. Dinnet doo je ovlašten mijenjati Cjenik te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici [www.dinnet.net](http://www.dinnet.net), u sredstvima javnog informiranja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).

8.1.2. Cjenikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjeti njihovog pružanja, Dinnet doo može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obavještenje Korisnika.

8.1.3. Korisnik će o izmjenama Cjenika, tehničke karakteristike usluge i ili općih uslova ugovora biti informiran najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Korisnik koji nije suglasan sa izmjenama navedenih stavki može u roku od 30 dana od dana objavljivanja istog, dostaviti pismeni zahtjev za raskid korisničkog ugovora, u suprotnom se smatra da je iste prihvatio.

8.1.4. Posebne pogodnosti odnosno uvjeti koje Dinnet doo može omogućiti za vrijeme trajanja korisničkog odnosa (korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamijeniti za novac.

8.1.5. Ako Cjenikom, pored telekomunikacijskih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.

8.1.6. Dinnet doo zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u Službu za korisnike.

8.1.7. Dinnet doo će Korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Dinnet doo će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definiranu u cjenovniku.

8.1.8. Dinnet doo je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registriranje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

Dinnet doo vodi propisnu evidenciju svih izdanih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

8.1.9. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži Dinnet doo ili postoji greška u obračunu, Korisnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture. U slučaju prekida u pružanju usluga, Dinnet doo na pismeni zahtjev Korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, razmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe Dinnet doo. Za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat najavljenih radova Dinnet doo, Korisnik ima pravo tražiti umanjenje fakturiranog iznosa pod uvjetima iz člana 11., ako je smetnje odnosno kvarove prijavio na tel. 061 660 739 ili 0800 22 33 5.

## **8.2. Uvjeti i rokovi za plaćanje usluga**

8.2.1. Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), ili naknadno, po fakturi.

8.2.2. Cijenu za korištenje Usluga plaća Korisnik prema važećem Cjeniku.

8.2.3. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, strani državljani su obavezni uplatiti određeni iznos depozita, u skladu sa Cjenikom.

8.2.4. Cjenikom može biti utvrđen iznos koji je korisnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja suspenzije po osnovu instalirane opreme koju je Dinnet doo ustupio Korisniku u skladu s ovim Općim uvjetima.

8.2.5. Dužničko-povjerilački odnos između Dinnet doo i Korisnika, u vezi sa pruženom uslugom nastaje danom priključenja Korisnika na mrežu Dinnet doo.

8.2.6. Dinnet doo je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa.

8.2.7. U slučaju da Korisnik iz bilo kojeg razloga nije primio račun za korištenje usluge u toku prethodnog mjeseca dužan je da se na najbližem prodajnom mjestu Dinnet doo obrati zahtjevom za izdavanje prepisa računa.

8.2.8. Korisnik je dužan platiti račun u predviđenom roku na uobičajen način u institucijama ovlaštenim za platni promet ili na blagajni Dinnet doo, u suprotnom Dinnet doo može poduzeti sankciju privremenog isključenja, odnosno prestanka pretplatničkog odnosa i obračunati zatezne kamate na iznos duga.

8.2.9. Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u Nalog za plaćanje, Dinnet doo će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

Nadospjela, a neplaćena potraživanja Dinnet doo ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

## **8.3. Naplata potraživanja**

8.3.1. Ako Korisnik nije podnio pismeni zahtjev iz člana 6.3. i 11. ovih Općih uvjeta, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospelja navedenog na računu, Dinnet doo će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neplaćanja računa (udaljenjem tekstu: opomena) koja sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge Korisnika biti ograničene odnosno isključene pod uvjetima iz tačke 6.3.

Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati i opomenu pred tužbu, a ista može Korisniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturama za korištenje usluge.

8.3.2. Dinnet doo zadržava pravo obračunati Korisniku troškove ponovnog uključivanja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenikom.

8.3.3. Ako Korisnik nakon privremenog isključenja usluge ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, Dinnet doo može bez prethodne obavijesti konačno isključiti (deaktivacija) Korisnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

## **Prijenos i promjene u korisničkom odnosu**

### **9.1. Promjena mjesta priključka(preseljenje)**

9.1.2. Dinnet doo nije odgovoran za sve promjene i eventualne prekinde u korištenju usluge od strane Korisnika izazvane preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica seobe na drugu lokaciju.

**9.1.3.** O svakoj promjeni podataka iz korisničkog ugovora ( naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl) Korisnik je dužan obavijestiti Dinnet doo najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

### **9.2. Promjene vrste usluge – paketa.**

9.2.1. Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Korisnik traži prelazak na drugu vrstu paketa u odnosu na onu koju koristi, promjena paketa koju je Korisnik prethodno koristio, moguća je pod uvjetima :

a) ako Korisnik traži prelazak na paket veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida i Korisnik zaključuje novi ugovor sa minimalnim periodom važenja prema novom ugovoru. b) Korisnik može zatražiti promjenu paketa na paket niže vrijednosti u skladu sa uslovima definisanim cjenikom ili zaključenjem novog ugovora

### **9.3. Prijenos pretplatničkog odnosa**

9.3.1. Korisnik svoj pretplatnički odnos može prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji. Novi Korisnik mora prihvatiti preostalo vrijeme iz minimalnog trajanja ugovora, a stari Korisnik gubi povlastice ostvarene Korisničkim ugovorom.

## **Podnošenja prigovora (zahtjevi /reklamacije / žalbe)**

**10.1.** Korisnik može Dinnet doo podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Usluge, prigovor na kvalitetu obavljene usluge, prigovor na nepravilan rad radnika pružatelja usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

**10.2.** Prigovor koji se odnosi na kvalitetu usluge će biti razmatran ako je korisnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom usluge, prekida ili smanjenje dostupnosti usluzi prijavio na tel. 061/660-739, kom prilikom je od strane Dinnet doo izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

**10.3.** Prigovor po bilo kom osnovu Korisnik podnosi Dinnet doo na propisanom obrascu, lično ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Korisnika.

**10.4.** Prigovor iz ovoga člana Korisnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljene usluge, u suprotnom gubi pravo na prigovor.

**10.5.** Dinnet doo je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno provoditi duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe Dinnet doo o dostupnosti/kvalitetu usluge. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

**10.6.** Postupak povodom prigovora/zahtjeva korisnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Dinnet doo.

**10.7.** Dinnet doo vodi registar uložених prigovora.

**10.8.** Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

**10.9.** U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene usluge podnosi zbog sumnje daje iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružatelj usluga ne može utvrditi, Dinnet doo je dužan da Korisnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Dinnet doo će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaze.

**10.10.** Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

**10.11.** Ako se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa, cijene za korištenje usluga ili nekog drugog potraživanja iz korisničkog ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade u sljedećim slučajevima:

a) Kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika

b) Kada je korisnik zahtijevao uslugu koja nikada nije izvršena krivnjom pružatelja usluge ili nije ni započeto korištenje usluge – vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

**10.12.** Kada Korisnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz korisničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da pružatelju usluga podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

**10.13.** Dinnet doo neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem internet ili IPTV mreže od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja internetske mreže koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu internet ili IPTV usluga, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja internet ili IPTV usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružatelja usluge.

**10.14.** U slučaju podnošenja prigovora na brzinu pristupa Internetu, krajnji korisnik je dužan dostaviti Dinnetu rezultate minimalno tri mjerenja provedena tokom perioda od pet uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata sprovedene u skladu sa uslovima i pomoću certifikovanog alata za mjerenje RAK NetTest - <https://nettest.rak.ba>. Ukoliko se utvrdi da je pristupna brzina usluge pristupa Internetu, preko dostupne tehnologije, manja od minimalne brzine, krajnjem korisniku se omogućava raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, može izvršiti prelazak na paket s manjom brzinom pristupa internetu, po izboru krajnjeg korisnika bez naknade za prelazak.

## **Prestanak pretplatničkog odnosa/usluge**

### **11.1. Prestanak korisničkog odnosa/usluge**

11.1.1. Korisnički ugovor zaključuje se, u pravilu, na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora.

11.1.2. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Korisnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos mjesečne pretplate za svaki preostali mjesec do isteka minimalnog ugovorenog perioda, prema važećoj cijeni za postojeću ugovorenu vrstu usluge/ugovorna kazna-penali/. Ukoliko nije definisan minimalni period korisnik može raskinuti ugovor bilo kada na pismeni zahtjev a najkasnije do 25. Tekućeg mjeseca za raskid krajem mjeseca.

11.1.3. Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju. Eventualna ograničenja postavljena od strane Dinnet doo u korištenju opreme koja je u vlasništvu Korisnika će biti uklonjena.

11.1.4. Minimalno trajanje ugovora ukida se nakon isteka ugovorenog razdoblja iz korisničkog ugovora.

11.1.5. Korisnik je dužan pismeni zahtjev za raskid ugovora dostaviti 15 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora,

11.1.6. Korisnički odnos se smatra raskinutim od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kome je Dinnet doo odobrio raskid ugovora, u skladu sa ovim Općim uvjetima.

11.1.7. U slučaju smrti Korisnika, članovi porodice dužni su da o tome obavijeste Dinnet doo. Ako članovi porodice ne obavijeste Dinnet doo odnosno nastave sa korištenjem usluge, nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti Korisnika.

11.1.8. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici izvijestiti Dinnet doo u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.

11.1.9. Dinnet doo može otkazati ugovor ako se Korisnik ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta.

11.1.10. Korisnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uvjeti za pružanje usluge.

11.1.11. U slučaju prestanka pružanja usluge, Dinnet doo će isto objaviti u jednom dnevnom glasilu koje izlazi na području prestanka davanja usluge, isto objaviti na [www.dinnet.net](http://www.dinnet.net), te Korisnika direktno obavijestiti putem emaila ili na kontakt telefon korisnika, i to najkasnije 60 dana prije prestanka davanja usluge. Ujedno će, ako je to moguće, ponuditi Korisniku zamjensku uslugu.

11.1.12. U slučaju prijenosa ugovora sa Dinnet doo na drugog davaoca, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom davatelju usluga prema uslovima tih ugovora.

11.1.13. Istekom ugovorenog roka, osim kada Korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema općim uslovima pružanja internet ili IPTV usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom.

11.1.14. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Korisnika, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat ne iskorištenog, a uplaćenog od strane Korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Dinnet doo nema utjecaj.

11.1.15. Dinnet doo može raskinuti ugovor i u sljedećim situacijama:

- a) ako Korisnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih azloga
- b) ako Korisnik ne ukloni neispravnosti na svom dijelu korisničke opreme ili instalacije u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
- c) ako Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja
- d) ako Korisnik ne izmiri dospeljelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

## **Rješavanje sporova**

12.1. Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih govora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Dinnet doo i Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom u Gračanici.

## **Završne odredbe**

13.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje Dinnet doo pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove usluge, koje će Dinnet doo, u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.

13.2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Dinnet doo, te na službenoj internet stranici Dinnet doo, [www.dinnet.net](http://www.dinnet.net)

13.3. Dinnet doo će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, u skladu sa zakonom.

13.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na sve Korisnike Dinnet doo usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.

13.5. Ovi Opšti uslovi donose se radi usklađenja sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25), i u cijelosti zamjenjuju Opšte uslove poslovanja Dinnet d.o.o. iz 2021 godine.

13.6. Na zahtjev zainteresovanog lica Dinnet d.o.o. će, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja.

25.01.2026.

Dinnet d.o.o.

Direktor, Muhidin Dedić