



Zlatnih ljiljana bb
75320 Gračanica
web: www.dinnet.net
e-mail: info@dinnet.net
dinnet.doo@gmail.com

Tel: +387 35 961 700
Mob: +387 61 660 739
Besp. info tel: 0800 22 33 5
PDV Broj: 209831910004
ID broj: 4209831910004
ŽR: 1419120011245550

UGOVOR O PRISTUPU USLUGAMA INTERNETA IPTV TELEVIZIJE I ZAKUPU OPREME BR. _____

Zaključen dana _____ između Dinnet d.o.o. za telekomunikacije i inženjering iz Gračanice, kao davoca usluga i zakupodavca sa jedne strane (u daljem tekstu davalac usluga) i _____ adresa: _____

Tel.br.: _____; Broj LK/ID : _____;
Username: _____; E-mail adresa: _____ kao primaoca usluga i zakupoprimca (u daljem tekstu korisnik).

Član 1.

Zaključenjem ovog ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između korisnika i davaoca usluga. Korisnik se obavezuje da će prava po ovom ugovoru koristiti isključivo za vlastite potrebe a ne u komercijalne svrhe. Davalac usluga se obavezuje korisniku pružati usluge, omogućiti dostupnost odgovarajućih internet resursa (brzina pristupa internetu, dodijeljeni transfer podataka, način obračuna prekoračenja itd..) ili iptv usluge sa vlastitom opremom ili istovremeno uz davanje opreme u zakup, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti a sve definisano cjenovnikom „DINET“ doo objavljenim na WEB stranici www.dinnet.net.

Za uslugu pristupa internetu definisane su maksimalna, uobičajena i minimalna brzina, pri čemu minimalna brzina iznosi najmanje 70% maksimalne ugovorene brzine, u skladu sa Pravilom RAK 97/2024.

Primalac usluga je saglasan da mu davalac usluga pruža usluge iz Člana 1 ovog ugovora.

Član 2.

Ugovorne strane su se sporazumjele da davalac usluga ustupa na korištenje korisnički paket _____ za cijenu od _____ KM.

Član 3.

Davalac usluga pored usluga iz Člana 1 ovog ugovora primaocu usluga ustupa i svoju opremu na revers:

_____ koju će koristiti dok postoji ugovor o pružanju usluga. Nakon prestanka korištenja usluge korisnik je dužan vratiti opremu davaocu usluga u ispravnom stanju ili platiti protuvrijednost iste. Oprema će biti korištena za pristup usluzi iz člana 2. Dinnet d.o.o. svojim krajnjim korisnicima internet usluge omogućava neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravost ili krivično djelo. Pod neprihvatljivim i nedozvoljenim načinom korištenja Usluge smatra se svako korištenje Usluge na način koji bi doveo do povrede zakona, propisa, etičkih normi ili načina koji bi mogao dovesti do nastanka bilo koje vrste štete.

Član 4.

Dinnet d.o.o. osigurava korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, upute) u toku radnog vremena u prostorijama Dinnet d.o.o. ili na telefone +387 61 660 739, 035 961 700, besplatni telefon 0800 22 33 5 i e-mail: dinnet.doo@gmail.com

Prijave kvarova se mogu vršiti i nakon radnog vremena na mobilnu ili viber podršku na mob: +387 61 660 739, kao i besplatni broj 0800 22 33 5 do 21:00 svakim danom.

Član 5.

Sve reklamacije u vezi sa obračunom podnose se u u pisanoj formi u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema računa, u suprotnom se smatra da je Korisnik prihvatio račun. Davalac usluga se obavezuje da će u najkraćem vremenskom roku razmotriti prispjeli zahtjev ili reklamaciju na uslugu i o tome obavijestiti Korisnika pisanim putem sa detaljnim obrazloženjem. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je Korisnik prethodno prijavio smetnje pismenim putem (mail, pozivom ili direktno u firmi) Prigovor na račun mora biti podnešen pravovremeno i pismeno te mora biti uložen najviše 15 dana od dana ispostavljanja računa. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora. Dinnet d.o.o. je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora. U slučaju prekida u pružanju usluga, Korisnik može tražiti smanjivanje fakture za korištenje usluge srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe Dinnet d.o.o.. Ukoliko Korisnik svoje obaveze ne izmiri do datuma dospijeća navedenog na računu, "Davalac usluga" zadržava pravo da obustavi pružanje usluge od dana dospijeća obaveze po računu za naredni mjesec. Uslovi za ponovno uključanje navedeni su u Opštim uslovima. Ukoliko korisnik pogrešno unese svoje podatke za identifikaciju ili ih ne unese uopšte, ili pogrešno upiše broj računa na nalogu za plaćanje, "Davalac usluga" će smatrati da je potraživanje izmireno tek po dostavljanju na uvid validnih podataka, naloga za plaćanje ovjerenog u banci ili pošti u kojoj je izvršeno plaćanje i dokaza da se nalog za plaćanje odnosi na predmetni račun. Plaćanje računa se može izvršiti preko Pošte, banaka i/ili drugih ovlaštenih lica za obavljanje platnog prometa, kao i na uplatnim mjestima "Davaoca usluga" u (Gračanici Sjedište - Zlatnih Ljiljana bb, Poslovnica Gračanica – 22 Divizije bb, Srebrenik – Alije Izetbegovića bb) "Operater" se obavezuje da odmah po dobivanju zahtjeva ili izvještaja o uplati omogući korisniku da neometano nastavi sa korištenjem ugovorenih usluga. Kada za to postoje uslovi korisnik može podnijeti i pritužbu Agenciji u skladu s važećim propisima (RAK PRAVILO 61/2012) o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije

U slučaju prigovora na kvalitet usluge pristupa internetu, mjerenje brzine vrši se u skladu sa metodologijom propisanom Pravilom RAK 97/2024. Ukoliko se utvrdi da brzina ne ispunjava minimalno ugovorene vrijednosti, Korisnik ima pravo na: prelazak na niži paket ili raskid ugovora bez naknade.

Član 6.

Sastavni dio ovoga ugovora čine :

- Podaci o pretplatniku
- Sažetak ugovora, koji sadrži ključne informacije o usluzi, cijeni, pravima korisnika i uslovima raskida.
- Uz ovaj ugovor se prilažu Opšti uslovi o poslovanju, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i Kompletan cjenovnik usluga Davaoca usluga.

Član 7.

Mjesečna naknada za korištenje usluga Dinnet d.o.o će biti fakturisana na kraju mjeseca za tekući mjesec. Račun za korištenje usluga pretplatnik je dužan platiti najkasnije mjesec dana od izdavanja računa. U slučaju da pretplatnik ne plati račun i njegov dug postane stariji od 2 mjeseca, Davalac usluga je dužan softverski automatski isključiti pretplatnika, a samim time usluga neće moći bit korištena. Obzirom da se radi o softverskom isključenju, pretplatnik i dalje ostaje obaveza za plaćanje računa sve do potpisivanja raskida ugovora. Ukoliko korisnik ne izmiri svoje dugove niti podnese zahtjev za raskid ugovora dužan je izmiriti obaveze do ugovorenog perioda.

Član 8.

Ugovorne strane su se usaglasile, i primalac usluga potpisivanjem ovog ugovora u cijelosti prihvaća i opće uvjete ugovora koji su sastavni dio ovog ugovora.

Član 9.

U cijenu korisničkog paketa sa iptv uslugama nije uračunata RTV taksa koja se posebno plaća u skladu sa Zakonom o Javnom RTV sistemu u BiH.

Član 10.

Davalac usluga 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).

Član 11.

Sve kvarove koje nastanu prilikom pružanje usluga pretplatniku Davalac usluga će nastojati da otkloni u roku od 24 sata od prijave kvara osim u slučaju da je kvar prijavljen u subotu ili za praznik onda se izvršenje intervencije prenosi na prvi radni dan.

Član 12.

Ovaj ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Tokom trajanja ugovora korisnik zadržava pravo da prekine ugovor besplatno bilo kada na pismeni zahtjev, najkasnije do 25. tekućeg mjeseca za raskid krajem mjeseca.

Član 13.

Ugovor je sačinjen u dva istovjetna primjerka od kojih svaka strana zadržava jedan.

❖ Ugovor je sklopljen:

a) u poslovnici Dinnet d.o.o. Gračanica, b) u poslovnici Dinnet d.o.o. Srebrenik, c) Na adresi korisnika

❖ Način dostave računa će se vršiti:

a) poštom, b) elektronskim putem, c) lično preuzimanje u poslovnicama Dinnet doo

❖ Primat ću obavještanja putem:

a) emaila, b) SMS, Viber, PUSH, c) Telefonski poziv

Član 14.

Davalac usluga obrađuje lične podatke Korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH i Politikom privatnosti Dinnet d.o.o. Politika privatnosti dostupna je na web stranici www.dinnet.net i čini sastavni dio ugovornog odnosa.

Davalac usluga

Korisnik

d.o.o.

Dinnet