



integra inženjering d.o.o.

78 000 Banja Luka, Trg Republike Srpske 8/XIII

Br.reg.upisa: U/I 1553/99 Osnovni sud Banja Luka Matični broj: 1795520 IB: 400885040007 JIB: 4400885040007

Glavni žiro račun: 562100800005702 NLB Razvojna banka Devizni račun 508 342 NLB Razvojna banka

Žiro računi: 1610450002260049 Raiffeisen Bank; 552000000588950 Hypo Alpe Adria;

5655014700002261 Bobar banka AD Bijeljina; 5550070022511726 Nova banka AD Banja Luka

Centrala telefon: +387 (0)51 337 415

Centrala fax : +387 (0)51 337 492

e-mail : integra@integralgrupa.com

Broj: 41/14

Banja Luka, 11.02.2014.g.

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Opštom dozvolom za javnog mrežnog operatera i Opštom dozvolom za pružanje Internet usluga direktor "Integra inženjering"d.o.o.,Banja Luka, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA INTEGRA INŽENJERING d.o.o Banja Luka

1. Opšti uslovi poslovanja

Opštim uslovima INTEGRA INŽENJERING d.o.o. (Pružaoč) internet servisa (usluge) utvrđuju se prava i obaveze Pružaoča i Korisnika pri korišćenju internet servisa, kojim Pružaoč omogućava Korisniku da se putem svoje mreže ili interneta, priključi na Mrežu Pružaoča, čime se Korisniku omogućava pristup Internetu. Internetom se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra globalna računarska mreža. Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, Integra Inženjering d.o.o. ugrađuje i ustupa Korisniku na korištenje za vrijeme važenja ugovora (terminalna oprema). Ovi Opšti uslovi poslovanja dostupni su javno na web stranici Integra Inženjering d.o.o. (www.integradc.com) kao i na prodajnim mjestima.

2. Dostupnost usluge

Usluge Integra Inženjering d.o.o. ISP dostupne su korisnicima u Poslovnom centru "Integra" na adresi Trg Republike Srpske 8/13, 78000 Banjaluka.

3. Obaveze Pružaoča

Pružaoč se obavezuje da u okviru pružanja usluga Integra Data Centra pruži Korisniku pristup na Internet po karakteristikama i opisu ugovorene usluge. Pružaoč se obavezuje da u slučaju žalbe korisnika na kvalitet usluge izvrši mjerenje i monitoring kvaliteta usluge, te u slučaju odstupanja od parametara ugovorene usluge izvrši korekciju kvaliteta usluge. Pružaoč se obavezuje da, radi ispunjenja ove obaveze, obezbijedi pristup Internetu sa svoje lokacije nekom od sljedećih vrsta priključka: kablom, optikom ili nekom od bežičnih tehnologija. Pružaoč će pristupiti izvršenju svojih obaveza o pružanju internet servisa u najkraćem mogućem roku, nakon što uz potpisan Ugovor od Korisnika primi naknadu za odabrani paket usluga, prema važećem Cjenovniku.

Pružaoč može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada osnovano sumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., Pružaoč će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva Pružaoč donosi pismenu odluku. Pružaoč se

obavezuje da će obavještavati korisnika o promjenama cjenovnika, usluge, paketa usluga pisanim putem.

4. Pružao se, takođe, obavezuje:

Da izvrši ispitivanje dostupnosti usluge na Korisnikovoj lokaciji Da izvrši sve tehničke operacije (otvaranje korisničkog naloga, administriranje elektronske pošte Korisnika, itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze

Da obezbijedi prostor za Korisnika na disku Servera (50 MB za korisnikovo sandučće)

Da pruži sve potrebne parametre za povezivanje Korisniku, i na licu mjesta testira spajanje na mrežu Pružaoa.

Da u najkraćem mogućem roku obavijesti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu.

Da redovno obavještava korisnika o izmjenama pravnih propisa vezanih za Internet i pravila ponašanja na Internetu. Ova obavještenja mogu biti generičke email poruke ili vidljiva obavještenja na web adresi Pružaoa.

Da u potpunosti zaštiti tajnost podataka Korisnika sve dok korisnik na legalan način upotrebljava servis Pružaoa.

Da korisniku pruži nivo usluge definisan Ugovorom.

Da odgovori na prigovor Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U slučaju kad Pružao ocijeni da je prigovor Korisnika djelimično ili u potpunosti nije osnovan, Pružao će u roku od 15 dana donijeti pisanu odluku sa detaljnim obrazloženjem.

Pružao se obavezuje, na zahtjev Korisnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Pružao će osigurati Korisniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku.

U slučaju prigovora na ispostavljeni račun, Pružao će pružiti Korisniku detaljan ispis računa u štampanom obliku bez naknade.

5. Obaveza Korisnika

Korisnik se obavezuje da Pružao isplati naknadu za korišćenu uslugu prema važećem cjenovniku Pružaoa. Pružao dostavi kompletne i tačne podatke koje su zahtjevani u obrazcu za registraciju nekog od internet naloga Pružaoa. Takođe korisnik je dužan da u slučaju promjene podataka obavjesti Pružaoa najkasnije 30 dana od dana promjene.

Čuva korisničku šifru odnosno parametre za povezivanje u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili ovlaštenom radniku tehničke podrške lično, i to tek kad nesumnjivo utvrdi njegov identitet.

Na mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Opštih uslova smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika. Terminalna oprema koju Pružao ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Pružaoa. Korisnik je obavezan da po raskidu pretplatničkog ugovora vrati predmetnu opremu Pružao neoštećenu odnosno u ispravnom stanju. Korisnik je dužan da prijavi pismeno svaki kvar, neispravnost ili oštećenje terminalne opreme Pružao u roku od tri radna dana. Korisnik je dužan da Pružao nadoknadi štetu nastalu na terminalnoj opremi, koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.

Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.

6. Sloboda komunikacije

Pružaoac se obavezuje da će u okviru usluge, korisniku obezbijediti neometan protok informacija, odnosno pristup prema bilo kom servisu ili korisniku Interneta u Bosni i Hercegovini i svijetu. Filtriranje saobraćaja odnosno blokada pristupa pojedinim servisima može biti prisutna samo ako korisnik to eksplicitno zahtijeva ili ako postoji zakonska obaveza Pružaoca da blokira pristup iz svoje mreže prema nekim servisima. Korisnik ima pravo da po potrebi koristi zakonski raspoložive tehničke mogućnosti kako bi osigurao ili zaštitio prenos svojih podataka. Primjeri tehnologija odnosno alata za zaštitu IP saobraćaja su: digitalni potpis, kriptovanje podataka korišćenje vpn tunela i slično). Pružaoac ima zakonsku obavezu da na zahtjev ovlaštenih državnih institucija, prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili njihovom sadržaju.

7. Nedoizvoljeno ponašanje Korisnika

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima RS, BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Pružaoac, a o čijem prihvatanju od strane Pružaoca je Korisnik obaviješten.

8. Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

Ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj;
Ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine
Ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;
Ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
Ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
Ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu, čiju je primjenu prije zaključenja ili u toku trajanja Ugovora o korišćenju internet servisa prihvatio Pružaoac, ako je o njima Korisnik od strane Pružaoca obaviješten ;
Ukoliko se njime vrši zloupotreba djece i maloljetnih lica putem Interneta;
Ukoliko Korisnik vrši preprodaju usluge.

9. Primjeri ponašanja koja se prema prihvaćenom Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija
Korišćenje servisa za neovlašćeni pristup ili zadobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
'Spam'-ovanje putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Pružaoca, bilo koje druge mreže ili dijela Interneta;
Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
Distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

10. Prava Pružaoca kad se Korisnik ponaša na nedozvoljen način

Ukoliko, po svojoj ocjeni, zaključi da se Korisnik u korišćenju Servisa ponaša na nedozvoljen način, Pružaoac ima pravo da Korisnika pisano upozori i da ga obavijesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju servisa na rok do maksimalno 10 dana. Pored toga, u ovom slučaju, Pružaoac ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid ovlašćenim licima. Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Pružaoac ima pravo da Ugovor raskine, uz obavještenje upućeno Korisniku. Korisnik, u tom slučaju, gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspio da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu.

Ocjena Pružaoca o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kad postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika.

11. Ograničenje odgovornosti Pružaoca

Pružaoac ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.

Pružaoac ne odgovara za pravilno funkcionisanje mreže, ukoliko do problema u radu dođe isključivo iz razloga na koje ne može da utiče (viša sila i sl.).

Pružaoac ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.

Pružaoac ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika, koju na Internetu izvrši treće lice.

Pružaoac ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.

Pružaoac ne odgovara za štetu koja nastane po Korisnika ili treće lice usljed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

Pružaoac ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa

Pružaoac nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.

Za nedozvoljeno ponašanje Korisnik snosi potpunu odgovornost i isključivo, krivično, građanski, i na bilo koji drugi način odgovara.

Pružaoac može privremeno isključiti terminalnu opremu na strani Korisnika u trajanju od 15 dana u slučaju da :

- Korisnik 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,
- Pružaoac izvodi radove na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji,
- Postoji neispravnost korisničkog uređaja ili instalacija , do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen

12. Protok i način plaćanja naknade

Korisnik će plaćanje po svim fakturama izvršiti u roku od petnaest (15) dana od ispostavljene fakture. Za slučaj zakašnjenja u plaćanju, Korisnik-u će se obračunavati i fakturisati zakonska zatezna kamata.. O stanju svog korisničkog naloga, uplatama i računima, Korisnik se može obavijestiti slanjem upita na adresu info@integradc.com. Pružaoac zadržava pravo da suspenduje nalog Korisnika sve dok ne primi novu uplatu od Korisnika. Ukoliko Korisnik ima primjedbe na kvalitet usluge, potrebno je da uputi pisani zahtjev Službi naplate Pružaoca, najkasnije 10 dana od dana pojave nepravilnosti, kako bi se eventualna greška ispravila. Zahtjevi ovakve vrste treba da budu upućeni Službi naplate Pružaoca i da sadrže sve raspoložive informacije koje ukazuju na grešku.

U slučajevima prekida u mreži odnosno nedostupnosti Usluge, koje je trajalo duže od 3 sata u kontinuitetu, Korisnik ostvaruje pravo na umanjenje mjesečne naknade u obračunskom periodu u kome se prekid desio, koje će Integra Inženjering d.o.o. automatski obračunati za predmetni mjesec. Umanjenje mjesečne naknade se vrši tako što se dnevni iznos naknade za pruženu uslugu (mjesečna naknada za jedan mjesec podijeljena sa 30) djeli sa 24 i tako dobijeni iznos za 1 sat pomnoži sa brojem sati trajanja prekida u mreži.

13. Izmjena Cjenovnika

Pružaoac utvrđuje cjenovnik i zadržava pravo da jednostrano izmijeni cjenovnik, kojim određuje visinu naknade, čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po zaključenom Ugovoru. Pružaoac je dužan da o izmjeni obavijesti Korisnika sedam (7) dana prije početka primjene novog cjenovnika. Izmjene cjenovnika

ne odnose se na usluge koji je Korisnik uplatio prije izmjene cjenovnika.

Pružao se obavezuje da će obavještavati korisnika o promjenama cjenovnika, usluge, paketa usluga pisanim putem.

14. Prekid veze s Internetom – kvalitet pružene usluge

Pružao se obavezuje da najmanje pet (5) dana unaprijed obavijesti Korisnika o terminima kada će se vršiti eventualni neizbježni radovi na svojoj infrastrukturi mreže ili čvorištima, zbog čega usluga, u tom periodu, neće biti raspoloživa.

Za slučaj prekida raspoloživosti usluge do koga je došlo zbog uzroka na strani Pružaoaca, a koji je duži od jednog dana, Korisnik će platiti mjesečnu naknadu, umanjenu za iznos koji odgovara jednodnevnoj naknadi za korištenje usluge, za svaki dan prekida na mreži.

Za slučaj prekida raspoloživosti usluge do koga je došlo zbog uzroka na strani Pružaoaca, a koji je duži od tri (3) uzastopna dana, Korisnik će platiti mjesečnu naknadu, umanjenu za iznos koji odgovara sedmodnevnoj naknadi za korištenje usluge.

Ukoliko za vrijeme korišćenja Usluge Korisnik bude ugrožavao rad mreže i/ili drugih korisnika, ili svojim postupanjem budu kršili obaveze preuzete ovim Ugovorom, Dobavljač će obavijestiti Korisnika u pisanom obliku, nakon čega Korisnik ima rok od 3 (tri) dana da riješi nastale probleme. Ukoliko problem ne bude riješen od strane Korisnika, a oni nastavi ugrožavati rad mreže i/ili ostalih korisnika, Dobavljač je ovlašćen da privremeno prekine pružanje Usluge Korisniku. Ako Korisnik u daljem ne preduzmu potrebne mjere, Dobavljač je ovlašćena da raskine ovaj Ugovor i da prestane pružati Uslugu Korisnik-u.

Ukoliko se za vrijeme korišćenja Usluge ukaže potrebna za hitnom intervencijom Dobavljača zbog toga što Korisnik vitalno ugrožavaju rad mreže i/ili drugih korisnika, Pružaoцу je dozvoljeno, da uz usmeno obavještenje Korisnika, sam izvrši potrebne mjere za otklanjanje ili ublažavanje posljedica problema, uz naknadno pismeno obavještenje Korisnika.

15. Komunikacija između Pružaoaca i Korisnika

Za sva pitanja koja se tiču funkcionisanja Usluge, rješavanje incidenata, kao i za tehničku podršku, Korisnik će imati na raspolaganju Integrin Help Desk dostupan 24/7.

Za sva pitanja koja se tiču promjene Usluge ili pitanja koja se tiču ovog Ugovora, korisnik će imati na raspolaganju korisnički servis dostupan za vrijeme radnog vremena radim danom od 8:30 do 16:00 sati.

Korisnički servis Dobavljača i Help Desk se može kontaktirati na jedan od sljedećih načina:

Tel: 051/337-499

Mobilni: 065/811-964

E-mail: help.desk@integradc.com

16. Trajanje i otkazivanje ugovora

Ugovor se zaključuje na period od jedne godine. Ukoliko Korisnik najkasnije 30 dana prije isteka perioda trajanja ugovornog odnosa ne podnese pismeni zahtjev za raskid Ugovora, isti će automatski biti produžen

na neodređeno vrijeme. U procedurama privremenih suspenzija ili otkazivanja Ugovora, Strane će se međusobno obavještavati o svojim namjerama najmanje 30 dana prije nastupanja promjene.

Ukoliko Korisnik jednostrano otkáže ovaj Ugovor tokom prve godine korištenja ili Ugovor bude raskinut krivicom Korisnika tokom prve godine korištenja, Korisnik će biti dužan da Dobavljaču plati kompenzacionu sumu u iznosu koji odgovara jednoj polovini mjesečne pretplate za svaki preostali mjesec od datuma otkazivanja do isteka ugovornog perioda. Takva uplata će biti naplativa odmah sa danom stupanja na snagu raskida Ugovora.

Po isteku prve godine Ugovora, Korisnik može otkazati Ugovor u bilo kom trenutku bez obaveze uplate kompenzacione sume.

Za slučaj da Pružaoc raskine Ugovor tokom prve godine korištenja, a da je pri tome Korisnik poštovao sve odredbe Ugovora, Integra će biti dužna da Korisniku plati kompenzacionu sumu u iznosu koji odgovara jednoj polovini mjesečne naknade za svaki preostali mjesec od datuma otkazivanja do isteka ugovornog perioda. Takva uplata će biti naplativa odmah sa danom stupanja na snagu raskida Ugovora.

Izuzeto od prethodnih odredbi Pružaoc ima pravo da uz prethodno pismeno obavještenje privremeno suspenduje pružanje ugovornih usluga, ili da ugovor jednostrano raskine bez obaveze plaćanja kompenzacione sume i bez odgovornosti za nastalu štetu u slučaju da Korisnik ne uplati fakturisani iznos u roku od petnaest (15) dana nakon isteka roka za plaćanje, ili u slučaju da Korisnik odbije potpisati aneks Ugovora u vezi sa odredbama o izmejni Cjenovnika.

Pretplatnički ugovor između Korisnika i Pružaoca prestaje da važi:

na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora, protekom vremena na koji je zaključen, ili smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

Raskid Ugovora, ne oslobađa Korisnika obaveze da plati sve neizmirene obaveze nastale korištenjem.

Prema zakonu o komunikacijama BiH pravilo 69/2013, te RAK PRAVILO 61/2012, Korisnik ima pravo da podnese žalbu protiv Pružaoca, Regulatornoj Agenciji za Komunikacije BiH.

Sve eventualne sporove Davalac i Korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom, nadležan je sud u Banja Luci.

17. Promjena Opštih uslova

Pružaoac zadržava pravo da bez prethodne najave promijeni pojedine ili sve odredbe Opštih uslova, o čemu je dužan da, u roku od trideset (30) dana prije izvršene promjene, obavijesti Korisnika. Smatraće se da je obavještenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Pružaoca, ili mailbox koji je Korisnik naveo kao svoju kontakt adresu. Mailbox-om kod Pružaoca se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra prostor hard diska, odnosno memorije računara Pružaoca koji je rezervisan za čuvanje prispjelih poruka elektronske pošte određenog Korisnika, do koga Korisnik može doći i prispjele poruke prenijeti na svoj računar u svako doba. Obavještenje će biti dostavljeno i pismeno, uz račun za plaćanje usluge.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, 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 operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.

18. Prestanak pružanja Usluge

Pružaoac je dužan izvršiti najavu prestanka pružanja usluge najmanje 60 dana ranije.

Najava se vrši u najmanje jednom štampanom dnevnom listu koji izlazi na području gdje se usluga pruža, na svojoj web stranici i slanjem elektronske pošte sa obavještenjem svakom korisniku Usluge.

19. Promjena davaoca Usluge

U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge Pružaoaca koji prestaje obavljati djelatnost, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom Pružaoacu prema uslovima tih ugovora.

Direktor
PJ „Integra Data Centar“

Vojislav Čeklić

Direktor
Integra Inženjering d.o.o.

Milan Joka dipl. ing. građ.