

Broj: O-04-2922/17  
Datum: 04.05.2017.

**LANACO d.o.o.**  
**Banja Luka**

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

**Banjaluka, maj 2017.godine**

## OPŠTE ODREDBE

### Član 1.

#### Predmet Opštih uslova

- (i) Ovim Opštim uslovima poslovanja Lanaco d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između Lanaco d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Lanaco), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno Korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta telekomunikacionih usluga koje pruža Lanaco.
- (ii) Telekomunikacione usluge Lanaco-a iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: usluge) su Internet usluge koje Lanaco pruža na tržištu i za koje Lanaco ima dozvolu Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela.
- (iii) Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnik, sa kojima je Korisnik upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: pretplatnički ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.
- (iv) U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjeniti odredba Pravila 69/2013.

### Član 2.

#### Definicije i značenje pojmova

- "javna telekomunikaciona mreža" je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga;
- "priključna tačka" označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovom specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže;
- "pretplatnički uređaj" ili "pretplatnički terminalni uređaj" označava telekomunikacionu opremu koju Korisnik obezbjeđuje u svrhu korišćenja telekomunikacionih usluga;
- "usluga Interneta" je usluga pod kojom se smatra javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje Lanaco nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.

### Član 3.

#### Ponuda usluge

Internet usluga omogućava krajnjem korisniku neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnivalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo.

Lanaco je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

Lanaco u okviru svoje Internet usluge nudi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće zavisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između Lanaco-a i Korisnika.

#### **Član 4.**

##### **Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

###### **Identifikaciona dokumenta:**

- (i) za fizička lica, državljane BiH: lična karta, a po potrebi potvrda o prebivalištu, na uvid. za fizička lica, strane državljane: pasoš i dozvolu boravka u BiH, na uvid.
- (ii) za domaća pravna lica/preduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.
- (iii) za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- (iv) Korisnik može zahtijevati pružanje telekomunikacionih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

###### **Zahtjev**

Lice koje želi da postane Korisnik usluge podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke, te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži sljedeće lične podatke Korisnika: ime i prezime, adresu prebivališta, odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte.

###### **Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora**

- (i) Lanaco će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Opštim uslovima, da se zahtjev odbije.
- (ii) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim telekomunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim Korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu. Lanaco je dužan pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.
- (iii) Potpisom ugovora, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, Cjenovnikom Lanaco-a i da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane Lanaco-a, sa istima će Korisnik prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način biti upoznat.

###### **Odbijanje zahtjeva**

Lanaco ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa ili kapaciteta odnosno dostupnosti ili kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba Lanaco-a u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima i u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Lanaco 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., Lanaco će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva Lanaco donosi pismenu odluku.

Lanaco će posebno voditi računa da se odbijanje zahtjeva ne zasniva na diskriminaciji prema bilo kojoj grupi ili vrsti korisnika usluge.

Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

### **Priključenje Korisnika**

- (i) Lanaco će priključiti Korisnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Korisnik ima pravo da u narednom periodu raskine pretplatnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Korisnika.
- (ii) Rok za ponovo uključivanja usluge kod Korisnika nakon suspenzije zbog nepridržavanja ugovornih obaveza iznosi do 30 dana.
- (iii) Korisnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od privoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme Korisnika.
- (iv) Korisnik je obavezan osigurati svu neophodnu opremu i softver koji su potrebni za pristup Internetu.
- (v) Lanaco može Korisniku, na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. Lanaco Korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika, Lanaco vrši ponovno uključivanje na teret korisnika.
- (vi) Lanaco može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:
  - ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
  - 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,
  - ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
  - ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
  - ako Korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe u trajanju do 15 dana.

## **Član 5.**

### **Raskid Ugovora**

#### **Prestanak pretplatničkog odnosa i raskid ugovora**

- (i) Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora
- (ii) 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 svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge
- (iii) Minimalno trajanje ugovora za određenu uslugu se ukida nakon isteka ugovorenog perioda iz pretplatničkog ugovora, a ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.
- (iv) Nakon isteka minimalnog perioda Korisnik koji želi da raskine ugovor, dužan je da dostavi Lanaco-u pismeni zahtjev za raskid ugovora, 30 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora. Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i ustupiti Lanaco-u korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.
- (v) Pretplatnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluge.

## Član 6.

### Osnovna prava korisnika

- (i) Osnovna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga su:
- pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opšti i posebni preduslovi za korištenje takve usluge,
  - pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku,
  - slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,
  - neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,
  - transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,
  - otkaz korištenja usluge u razumnom roku,
  - promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,
  - mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,
  - mogućnost obraćanja Regulatornoj agenciji za komunikacije s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije, i
  - mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.
- (ii) Osnovna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga navedena u stavu (i) ovog člana izvršavaju se na način propisan Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.
- (iii) Nadležnosti Agencije na odobravanju i nadzoru pružanja javnih telekomunikacijskih usluga ni u kom smislu ne isključuju nadležnosti drugih organa ili institucija da u okviru obavljanja svojih poslova postupaju po pritužbama korisnika takvih usluga.

Agencija može uputiti korisnika usluga da se sa svojom pritužbom obrati drugoj nadležnoj instituciji, ukoliko se postupak pred drugom institucijom može pokrenuti samo po zahtjevu zainteresovane stranke, odnosno može proslijediti pritužbu korisnika drugoj instituciji, ili zatražiti odgovarajuće mišljenje u predmetu uvijek kada se radi o postupku koji se može pokrenuti i bez zahtjeva zainteresovane stranke, a Agencija utvrdi da postoje pitanja koja su u nadležnosti druge institucije.

Lanaco u okviru svoje Internet usluge nudi korisnicima mogućnost korištenja e-mail adresa koje neće zavisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između ISP-a i korisnika, i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizovane e-mail adrese u međunarodnoj ponudi. Korisnik koji je zaključio ugovor sa Lanacom o korištenju Internet usluge ima pravo da u slučaju raskida tog ugovora nastavi korištenje e-mail adresa koje je do tada koristio. O tom korištenju zaključuje se poseban ugovor.

## Član 7.

### Cijene i plaćanje

#### Cijene usluga

- (i) Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. Lanaco je ovlašten mijenjati Cjenovnik, te je obavezan Cjenovnik objaviti na svojim prodajnim mjestima i web stranici [www.inecco.net](http://www.inecco.net) ili obavijestiti Korisnika na drugi prikladan način (poštom, putem email-a).
- (ii) Ukoliko su izmjene cijena usluga, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, Lanaco je obavezan da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, obavijeste postojeće Korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu Korisnika u pogledu važećeg ugovora.

## Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

- (i) Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu ili definisanim ugovorom.
- (ii) Lanaco ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa pojedinim kategorijama Korisnika uslovi uplatom određenog iznosa depozita u skladu sa Cjenovnikom.
- (iii) Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.
- (iv) Korisnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili Opštih uslova poslovanja. Ukoliko Korisnik ne izmiri obaveze Lanaco ima pravo da ga isključi sa mreže, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak Korisnika, ali prethodno Korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.
- (v) Korisnik koji koristi usluge za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih, a unaprijed plaćenih sredstava, isključivo pismenim putem.
- (vi) Korisnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za vrijeme u kojem nije bio u mogućnosti da koristi ugovorene usluge. Umanjenje će se vršiti srazmjerno vremenu onemogućenog korištenja ugovorenih usluga, prilikom ispostavljanja fakture.
- (vii) Račun za obavljene telekomunikacijske usluge sadrži sve potrebne podatke koji Korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Račun sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma Korisnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike. Lanaco može Korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektronskom obliku. Račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom. Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifiranje, pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne zavisi o stvarnom utrošku.

## Član 8.

### Održavanje i kvalitet usluga

- (i) Lanaco se obavezuje da će obezbjediti funkcionisanje Internet usluge u skladu s tehničkim propisima, deklarisanim brzinama prenosa i količini saobraćaja uključenih u pakete te planovima održavanja.
- (ii) Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je Lanaco pružio Korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena. Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:
  - odgovara opisu i svrsi
  - ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata Lanaco-u u momentu zaključenja ugovora, a na koju je Lanaco pristao što je prihvatio zaključenjem ugovora
  - pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je Lanaco deklarirao u skladu s međunarodnim standardima.

Neće se smatrati da Lanaco nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom Korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje Lanaco ne može uticati, pod uslovom da je Lanaco o tome upoznao Korisnika usluge. U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, Lanaco će proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati Korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

- (iii) Lanaco ne snosi odgovornost za smetnje nepravilan rad ili nefunkcionisanje servisa koji su izazvani okolnostima van kontrole Lanaco-a kao što su nepravilno funkcionisanje javne telekomunikacione mreže, kvarovi na opremi Korisnika i druge okolnosti izazvane višom silom.
- (iv) Smetnje ili kvarove Korisnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške Lanaco-a na tel. 080050504, na e-mail servicedesk@lanaco.com ili pismeno.
- (v) Lanaco će svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za Korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom.
- (vi) Lanaco se obavezuje da će, u roku od 4 ( četiri) sata, od vremena prijema poziva, računajući radno vrijeme ( radnim danom od 07h30 do 16h00 ), izaći na lokaciju korisnika, ukoliko se utvrdi da je nastali problem na toj lokaciji,
- (vii) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Lanaco će , na zahtjev i po izboru Korisnika usluge:
  - razmotriti prigovor ili reklamaciju,
  - ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti,
  - izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge
- (viii) Korisnik ima pravo podnijeti Lanaco-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet obavljene usluge, prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.
- (ix) Lanaco je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika usluga pismeno odgovori u roku od 15 dana, od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovoditi duža ispitivanja.
- (x) Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

## Član 9.

### Ograničenje / prekid korištenja usluge

- (i) Korisnik je saglasan da Lanaco ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova.
- (ii) Lanaco ima pravo da u slučaju povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluga, a zatim i da raskine pretplatnički ugovor.
- (iii) Lanaco će prethodno upozoriti Korisnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

## Član 10.

### Važenje Ugovornog odnosa

- (i) Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korištenje određene usluge predstavlja datum aktivacije usluge.
- (ii) Rok na koji se obavezuje Korisnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema Korisniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po Korisnika
- (iii) Istekom ugovorenog roka, osim kada Korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema opštim uslovima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom. Nedopuštenim se smatraju odredbe ugovora ili opšti uslovi poslovanja kojima se ćutanje Korisnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prećutna saglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok
- (iv) U slučaju izmjena ili dopuna Opštih uslova poslovanja Lanaco-a, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Korisnike, postojeći Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo da pismenim putem raskine pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog uplaćenog 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 operater telekomunikacionih usluga nema uticaj. Ako Korisnik ne podnese pismeni zahtjev za raskid ugovora, smatra se da je prihvatio sve izmjene.

- (v) Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenjeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika. Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Preuzimanje ugovora se novom korisniku zaračunava po cjenovniku.
- (vi) Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini. Korisnički ugovor u tom periodu miruje. Korisnik u tom periodu plaća troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga. Korisnik mora zahtjev za privremeno isključenje poslati najkasnije 15 dana prije zahtijevanog isključenja.

## **Član 11.**

### **Tajnost podataka**

- (i) Lanaco čuva u tajnosti lične/identifikacione podatke o svojim Korisnicima i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija i u skladu sa zakonom.
- (ii) Potpisom ugovora, Korisnik daje svoju saglasnost da Lanaco za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.
- (iii) Lanaco za razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Lanaco prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija.

## **Član 12.**

### **Informisanje**

- (i) Lanaco zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u korisničku službu.
- (ii) Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga Lanaco vrše tokom radnog vremena na prodajnim mjestima, kao i putem osnovnog pretplatničkog telefona 080050504, e-maila [servicedesk@lanaco.com](mailto:servicedesk@lanaco.com), odnosno web stranice [www.inecco.net](http://www.inecco.net).
- (iii) Lanaco obezbjeđuje Korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva). Osnovni kontakt za Korisnike: telefon broj: 080050504, e-mail: [servicedesk@lanaco.com](mailto:servicedesk@lanaco.com)

## **Član 13.**

### **Posebne situacije**

- (i) Lanaco će Korisnicima unaprijed najaviti situaciju (u slučaju prestanka obavljanja djelatnosti davaoca pristupa Internetu i sl...) najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom štampanim dnevnim novinama koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom Korisniku. Dokaz o izvršenom obavještavanju dostavlja se Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti
- (ii) U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge Korisnicima Lanaco-a koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom ISP-u prema uslovima tih ugovora.



- (iii) U slučaju da su Korisnički ugovori zaključeni uz obavezivanje Korisnika na korištenje usluge u određenom roku, Korisnik može otkazati ugovor pod uslovom da ispuni svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.

#### **Član 14.**

##### **Završne odredbe**

- (i) Ovi Opšti uslovi dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Lanaco-a, te na Internet stranici [www.inecco.net](http://www.inecco.net).
- (ii) Lanaco će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa važećim propisima.
- (iii) Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na sve Korisnike usluga Lanaco-a, istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.

#### **Član 15.**

U slučaju spora nastalog između ugovorenih strana iz ovog Ugovora nadležan je Osnovni sud u Banjoj Luci.

## **PRILOG OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA Lanaco Informacione Tehnologije d.o.o. Banja Luka**

### **INTERNET USLUGE**

#### **Opšte odredbe**

Lanaco omogućuje Korisnicima Internet pristup garantovane brzine na tehnološki dostupan način.

Ponuda Lanaco-a može da sadrži i dodjelu Internet domena i web/mail hostinga.

#### **Osnovne obaveze**

Korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

Korisnik se obavezuje da će koristiti Internet usluge isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati dijelove Internet usluga trećim licima na korištenje bez prethodnog odobrenja Lanaco-a.

Korisnik se obavezuje da neće:

- a) obavljati aktivnosti ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno iznositi netačne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili bi mogao znati da su nepotpuni/ netačni/ uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu Lanaco-u i/ili trećim licima;
- b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sistem rada Lanaco-a
- c) vršiti radnje koje drugim pretplatnicima onemogućava normalno korištenje Internet usluga;
- d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

U slučaju da Korisnik povrijedi obaveze iz prethodnog stava, odgovoran je za svu štetu koju zbog takve radnje pretrpi Lanaco i/ili treća lica, a Lanaco ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor.

Lanaco se obavezuje da će Korisniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema svjetskoj Internet mreži;
- osiguravanje stalnog sistema nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća.

#### **Isključenje od odgovornosti**

Internet je internacionalna računarska mreža koju Lanaco direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše.

Korisnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema Lanaco-ove mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

Korisnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. Lanaco ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Korisnik pretrpi korištenjem usluge Interneta.

Lanaco ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja Korisnik došao. Isto tako, Lanaco neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedичne, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem usluga.

Lanaco ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji Korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

Lanaco zadržava pravo da, bez prethodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i Internet prezentacijama Korisnika hosting usluga.

### **Zaštićeni sadržaji i ostala prava**

Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

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

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

### **Zaštita od neželjene elektronske pošte**

U svrhu zaštite Korisnika svojih usluga, Lanaco putem tehničkih rješenja za tu namjenu preduzima mjere zaštite od neželjene elektronske pošte (eng. "spam").

Pod neželjenom poštom i neželjenim porukama se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koju primalac nije tražio, koju nije želio da dobije ili ako se primalac izjasni da se radi o takvom slučaju. Nedozevoljenim radnjama se naročito smatra:

1. slanje velikog broja neželjenih pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca,
2. slanje poruka na forume, diskusione grupe, dopisne (eng. "mailing") liste ili druge slične liste koje dovode do višestrukih žalbi primalaca takvih neželjenih poruka.

Korisnik se obavezuje da Internet usluge Lanaco-a neće koristiti za slanje neželjenih poruka i pošte koja je definisana prethodnim stavom.

Ukoliko Lanaco uoči da Korisnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke ili na bilo koji način dode do saznanja da je Korisnik činio takve radnje, utvrdiće činjenično stanje i zavisno od konkretnih uslova preduzeti jednu ili više narednih mjera:

1. Upozoriti Korisnika elektronskim putem na adresu el. pošte koja je u vezi sa Internet uslugom.
  2. Primijeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok Korisnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti Lanaco o istom,
  3. Privremeno onemogućiti upotrebu Internet naloga sa kojeg je neželjena pošta ili poruka poslata.
- U slučaju ugrožavanja ili degradiranja naših i tuđih usluga i servisa slanjem neželjene pošte i poruka, Lanaco zadržava pravo na hitnu akciju blokiranja takvih radnji, a bez slanja prethodnog upozorenja Korisniku.

Ukoliko Korisnik ponovo preduzme nedozvoljene radnje, Lanaco ima pravo da raskine ugovor o korišćenju usluge zaključen sa Korisnikom.

Za sve druge odnose između Lanaco-a i Korisnika koje su u vezi sa Internet uslugom, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Lanaco d.o.o. Banja Luka.