

novotel d.o.o. Sarajevo

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA
novotel d.o.o. Sarajevo

Sarajevo, juli/srpanj 2021. godine

SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA novotel d.o.o. Sarajevo.....	3
UVODNE ODREDBE	3
1. PREDMET	3
2. USLUGE NOVOTEL-a.....	5
2.1 MOBILNA TELEFONIJA.....	5
2.2. USLUGE ROAMING-A	8
2.3. ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE.....	9
2.4. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE	9
2.5. PRIJENOS TELEFONSKOG BROJA	11
2.6. ZAŠTITA MALOLJETNIH OSOBA.....	14
3. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I UVJETI PLAĆANJA	14
4. OPREMA	24
5. KVALITETA USLUGA I OGRANIČENJA.....	26
6. PRIGOVOR KORISNIKA	28
7. PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA	30
8. ISKLJUČENJE KORISNIKA	31
9. RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA	33
10. ZAHTJEV ZA NAKNADU ŠTETE	35
11. ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA.....	36
12. RADNO VRIJEME	39
13. POLITIKA PRIVATNOSTI	39
14. OSTALE ODREDBE	40

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA novotel d.o.o. Sarajevo

UVODNE ODREDBE

1. PREDMET

1.1. Općim uvjetima korištenja usluga novotel (u daljem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između društva s ograničenom odgovornošću „novotel d.o.o.“ sa sjedištem u Sarajevu, Džemala Bijedića 39 (u daljem tekstu: novotel), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: Korisnik), kao Korisnika usluga novotel sa druge strane i sastavljeni su sa ciljem unapređenja kvaliteta servisa i usluga, definiranja pravila korištenja usluga, kao i zaštite Korisnika usluga novotel.

1.2. Novotel i Korisnici su dužni pridržavati se pravila koja su definirana Općim uvjetima.

1.3. Novotel pruža usluge mobilne telefonije na koje se odnose ovi Opći uvjeti. Usluge novotel-a su javno dostupne svim zainteresiranim Korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminacijskom osnovu, pod uvjetom da za to postoji tehnička mogućnost i da su ispunjeni uvjeti propisani ovim Općim uvjetima.

1.4. Odredbe Općih uvjeta za uslugu mobilne telefonije se primjenjuju za upotrebu usluga u mreži mobilnog pružatelja usluga novotel na području Bosne i Hercegovine i posredno u mreži inozemnih operatera (usluge u Roaming-u), uz uvažavanje da su uvjeti djelovanja i upotreba usluga u mreži inozemnih operatera uvjetovani zakonodavstvom države u kojem operater djeluje, kao i tehničkim i drugim uvjetima, koje određuje inozemni ugovorni operater.

Lista operatera sa kojima novotel ima potpisan Roaming ugovor te dostupne usluge u Roaming-u po pojedinom operateru su Korisnicima dostupni na zvaničnoj internetskoj stranici: www.novotel.ba

1.5. Sadržaj svake pojedine usluge i garantirani nivo kvaliteta usluge obavezno se nalazi u svakom Pretplatničkom ugovoru te u ponudama novotel-a, a dostupan je i svim zainteresiranim osobama putem zvanične internet stranice www.novotel.ba, na promotivnom materijalu novotel-a dostupnom u sjedištu i na prodajnim mjestima novotel-a, te garantuje da će svojim Korisnicima pružati

usluge koje sadržajem i kvalitetom odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama.

1.6. Novotel zadržava pravo da usluge koje pruža tzv. velikim Korisnicima, pravnim licima nudi i pruža po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, pri tom poštujući važeće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast. Na takve vrste usluga, odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće.

Novotel može utvrditi posebne odredbe ugovora za Korisnike pravna lica, a za način pružanja usluge koje se odnose na popuste na cijenu usluge, uvećanje cijene usluge, posebne uvjete plaćanja, različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uvjete i sl., a na osnovu objektivnih elemenata koji uključuju:

- obavezni minimalni period trajanja ugovora,
- obim korištenja usluge/a (broj priključaka, kapacitet i sl.),
- prosječni iznos mjesečnog računa,
- vremenski period u kojem je Korisnik pravno lice prethodno koristio usluge novotel-a.

1.7. Opći uvjeti korištenja usluga novotel-a i Cjenovnik sastavni su dio Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: Pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Korisnika i novotel-a (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos).

Pretplatnički ugovor, pored Općih uvjeta, može imati i pripadajuće Aneks/e i/ili Prilog/e i/ili Posebne uvjete, koji također čine sastavni dio Pretplatničkog ugovora. Obrasci Pretplatničkih ugovora za usluge koje novotel pruža svojim Korisnicima dostupni su putem zvanične internet stranice www.novotel.ba u sjedištu i na prodajnim mjestima novotel-a.

1.8. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema koju u sklopu pružanja usluga novotel isporučuje i ugrađuje kod Korisnika (u daljem tekstu: oprema).

1.9. Na sve međusobne odnose između novotel-a i Korisnika koji nisu definisani ovim Općim uvjetima i Pretplatničkim ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivati će se važeći propisi. U slučaju da je neka odredba ovih Općih uvjeta u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uvjetima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim Korisnicima ("Službeni glasnik BiH", broj 28/13) ili drugih pravila Regulatorne

agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine, direktno će se primijeniti odredbe Pravila 69/2013 ili takvih drugih pravila.

2. USLUGE NOVOTEL-a

2.1 MOBILNA TELEFONIJA

2.1.1. Pod uslugama mobilne telefonije podrazumijevaju se usluge koje omogućavaju govornu telefonsku uslugu, SMS i pristup Internetu, kao i druge usluge sadržane u Cjenovniku.

Usluga mobilne telefonije pruža se kao usluge na bonove(prepaid) i pretplata (postpaid).

Usluge na bonove (prepaid) usluge su usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed a pretplata (postpaid) usluge su usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda.

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar mreže novotel-a, te prema drugim telekomunikacijskim operaterima u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

SMS predstavlja servis koji omogućava Korisniku usluge slanje i prijem kratkih alfanumeričkih poruka dužine do 160 karakter.

Usluga prijenosa podataka omogućava Korisniku prijenos podataka tehnikom komutacije paketa u mrežama oslonjenim na IP protokol.

2.1.2. Uslugu mobilne telefonije Korisnik može da koristi u domaćem i međunarodnom telefonskom saobraćaju putem GSM/UMTS mreža operatera u Bosni i Hercegovini i inozemstva.

Korisnik može koristiti mobilne usluge preko mobilnog telefona, koji odgovara standardima za priključivanje mobilnih aparata u GSM/UMTS mreže. Korisnik je dužan upotrebljavati mobilni telefon u skladu s uputama proizvođača. Zbog modernizacije mobilnih mreža i promjene standarda u mobilnim mrežama na međunarodnom nivou, novotel zadržava pravo na uvođenje promjena koje mogu uzrokovati da Korisnik mora svoj mobilni telefon prilagoditi novim tehničkim karakteristikama mreže. U suprotnom, Korisnik više neće moći upotrebljavati sve usluge mobilne mreže, odnosno moći će ih upotrebljavati u ograničenom opsegu.

2.1.3. Svaki Korisnik ima mogućnost aktiviranja/deaktiviranja pojedine usluge ili grupe usluga ako to dozvoljavaju tehnički uvjeti.

2.1.4. Novotel može da nudi usluge mobilne telefonije u okviru nekih od paketa integriranih usluga, kao samostalnu uslugu na bonove (prepaid) i/ili kao samostalnu uslugu sa pretplata (postpaid) načinom plaćanja u skladu sa Cjenovnikom.

2.1.5 U svrhu omogućavanja korištenja pojedinih usluga, novotel daje Korisniku SIM karticu.

S obzirom da SIM kartica sadrži podatke koji omogućavaju pristup uslugama i štite od zloupotrebe (identifikacioni broj, PIN i PUK/PIN Unlocked Key/brojevi i dr.) Korisnik je u obavezi da onemogući treće osobe da dođu u posjed SIM kartice ili saznaju PIN/PUK brojeve i sve druge identifikacijske šifre dodijeljene za potrebe pružanja usluge.

Korisnik je obavezan SIM karticu koristiti sa dužnom pažnjom, čuvati je od oštećenja, gubitka (uključujući i krađu) i druge štete.

Bilo kakav nedostatak, štetu kao i gubitak, odnosno krađu SIM kartice, Korisnik je dužan odmah prijaviti novotel-u putem Službe za korisnike ili prodajnog mjesta, uz obavezno navođenje identifikacijskog broja korisničke SIM kartice, telefonskog broja i drugih informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku SIM kartice korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, potvrditi novotel-u vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom ili žurnom poštanskom pošiljkom

Po prijemu takve prijave novotel će odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene SIM kartice te Korisniku dati detaljna uputstva o daljem postupanju. Sva dugovanja za usluge izvršene do trenutka obaveštavanja padaju na teret Korisnika.

U slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM kartice novotel će na pisani zahtjev Korisnika, zamijeniti SIM karticu novom, uz zadržavanje Pretplatničkog broja. Zamjena SIM kartice vrši se na prodajnom mjestu novotel-a uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Novotel neće biti odgovoran za štetu koja može nastati Korisniku ili trećoj osobi uslijed nepravilnog korištenja SIM kartice, gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice te neće biti odgovoran za štetu koja može

nastati kao posljedica zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja PIN/PUK brojeva ili u slučaju nepridržavanja uvjeta/obaveza iz ove tačke.

Počev od trenutka aktivacije usluge smatra se da je sav saobraćaj koji se odvija posredstvom dodijeljene SIM kartice obavljen od strane Korisnika ili uz njegovu suglasnost i Korisnik u cjelosti preuzima odgovornost za sve nastale troškove, odnosno eventualne zloupotrebe i obavezan je da izmiri sve iznose za usluge korištene posredstvom dodijeljene SIM kartice.

2.1.6. Novotel može zbog utemeljenih tehničkih, odnosno tehnoloških razloga, Korisniku promijeniti mobilni broj, ako je takva promjena nužna za daljnje pružanje usluga ili ako je promjena broja posljedica zakonske obaveze, odnosno odluke Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine. O promjeni novotel mora Korisnika prethodno obavijestiti.

2.1.7. Usluga na bonove (prepaid) se aktivira u trenutku ostvarivanja prvog odlaznog poziva, pozivom besplatnog USSD koda i/ili ostvarivanja prve data sesije.

U cilju pružanja usluge na bonove (prepaid) novotel daje Korisniku: SIM karticu sa glavnim računom i upute za korištenje.

Svaki novi korisnički račun usluge na bonove raspolaže određenim početnim iznosom, osim ako nije drugačije definirano u uvjetima korištenja aktualne ponude.

Trenutkom aktivacije SIM kartice novotel počinje teći rok nadoplate glavnog računa Korisnika usluge na bonove.

Korisnik usluge na bonove u novotel mreži može koristiti mobilne usluge novotel-a u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na Korisničkom računu do isteka roka upotrebe računa koje je definirano zavisno o vrijednosti nadoplate.

Svakom nadoplatom glavnog računa na bonove iznova se računa njegovo vrijeme upotrebe.

U slučaju da se glavni račun obnavlja nadoplatom različitog vremena upotrebe, a još u vremenu upotrebe prethodnog, valjanim se smatra duže vrijeme upotrebe. Ukoliko je vrijednost na računu na bonove potrošena prije isteka navedenog vremena upotrebe, Korisnik usluge na bonove neće moći upućivati, ali će moći primiti pozive u tom vremenskom roku. Da bi Korisnik ponovo mogao pozivati, potrebno je nadoplatiti račun.

Aktivan Korisnik je Korisnik kome nije istekao rok upotrebe glavnog računa na bonove. Suspendiran Korisnik je Korisnik kojemu je istekao rok upotrebe glavnog računa na bonove.

Suspendirani korisnik je u mogućnosti u određenom roku nadoplatiti glavni račun i u tom vremenu može primiti dolazne pozive, ostvariti poziv prema hitnim službama i poziv prema Službi za korisnike novotel-a dok se nalazi u novotel mreži. SMS poruke može primiti dok se nalazi u novotel mreži kao i u Roamingu. Suspendiran Korisnik nakon isteka roka upotrebe glavnog računa na bonove može izvršiti kupovinu Opcija/Paketa, koje su u ponudi novotel korisnicima na bonove, ukoliko ima dovoljan iznos sredstava na glavnom računu za kupovinu istih, po cijenama iz novotel Cjenovnika, te ostvarenom kupovinom prelazi u Aktivnog Korisnika.

Nakon isteka razdoblja u kome je Korisnik bio suspendiran novotel će trajno isključiti SIM karticu na bonove i Korisnik gubi status korisnika na bonove kao i preostali iznos kredita na računu.

2.1.8. Kupovinom novotel start paketa koji sadrži SIM karticu novotel i glavni račun na bonove, Korisnik na bonove pristaje na ove Opće uvjete i od tada mu počinju teći prava i obaveze iz ovih Općih uvjeta, te se smatra da je zaključen ugovor između Korisnika i novotel-a.

2.1.9. Ovi Opći uvjeti nastavit će se primjenjivati i kada Korisnik koristi druge mobilne usluge novotel mreže, uz zadržavanje istog korisničkog broja. Korisnik usluge koji u novotel mrežu prenosi svoj broj prihvaća ove Opće uvjete potpisom odgovarajućeg obrasca kojim se regulira postupak prijenosa broja.

2.2. USLUGE ROAMING-A

Novotel omogućava Korisnicima da usluge mobilne telefonije koriste u nacionalnim mobilnim mrežama kao i u mobilnim mrežama u stranim zemljama (Roaming), ukoliko operator čiju mrežu novotel koristi ima za to zaključen međunarodni Roaming ugovor.

U okviru Cjenovnika novotel-a sadržana je i cijena usluga koje novotel-ov Korisnik koristi dok se nalazi u mreži drugog nacionalnog ili inozemnog mobilnog opertera.

Novotel nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga drugih operatora po osnovu korištenja usluge Roaming prometa, za kašnjenje i tačnost obračuna o korištenju usluge, kao ni za druge eventualne greške u podacima dobivenim od strane drugih operatora, na osnovu kojih se vrši obračun usluge izvršenih Korisniku.

Korisnik se obvezuje da će pri korištenju usluga u mrežama drugih mobilnih operatora poštovati važeće uvjete operatora čija je mreža korištena.

Pretplatnici koji gostuju u mrežama stranih operatera se terete za dio svih dolaznih poziva po važećem cjenovniku za međunarodne razgovore, bez obzira na to iz koje mreže, domaće ili strane, dolazi poziv i to za dio razgovora od Operativne centrale u Bosni i Hercegovini do trenutne lokacije Korisnika, kao i za troškove koje naplaćuju strani operateri.

Imajući u vidu mogućnost odloženog prijema podataka o potrošnji Korisnika u Roaming, kao i mogućnost povećane i nekontrolirane potrošnje novotel će eventualno definirati maksimalne iznose potrošnje.

2.3. ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE

2.3.1. Novotel će, na zahtjev Korisnika, učiniti dostupnim detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period, u skladu sa tehničkim mogućnostima telekomunikacijske mreže, koji sadrži: datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku novotel će osigurati Korisniku bez naknade. Detaljan ispis računa u printanom obliku na zahtjev Korisnika bit će omogućen u skladu sa Cjenovnikom.

2.4. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

2.4.1. Novotel će u obimu u kojem je to moguće provoditi mjere zaštite Korisnika od neuobičajene potrošnje. U tom smislu neuobičajenom potrošnjom se smatra potrošnja koja prelazi okvire prosjeka potrošnje Korisnika u zadnja tri mjeseca ili kada Korisnik generira duplo veću potrošnju od potrošnje u zadnjem obračunskom periodu ili ukoliko je ta potrošnja veća od 150,00 KM.

U takvim slučajevima, novotel može, čim primjeti neuobičajenu potrošnju (osim ako je riječ o Korisnicima pravnim licima koji uobičajeno imaju oscilacije u potrošnji zbog specifične djelatnosti, npr. telefonska prodaja, ispitivanje javnog mijenja i sl.) putem telefona ili na drugi prihvatljiv način, upozoriti Korisnika da je generirao potrošnju koja prelazi okvire uobičajene potrošnje te provjeriti radi li se o kakvoj zloupotrebi ili o svjesnom generiranju. Obavještenje je informativnog karaktera i novotel ne preuzima odgovornost u slučaju da Korisnik ne primi obavještenje.

U slučaju da se radi o kakvoj zloupotrebi, novotel će zajedno sa Korisnikom poduzeti mjere koje su u njegovoj mogućnosti da spriječi dalju zloupotrebu, osim ako je riječ o zloupotrebi omogućenoj od strane Korisnika, u kom će se slučaju primijeniti odredbe tačke 9.4. ovih Općih uvjeta.

2.4.2. U svrhu zaštite Korisnika, novotel u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontrolira potrošnju i korištenje usluga od strane Korisnika.

U slučaju da Korisnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja novotel usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu u korištenju novotel usluga, novotel će opomenuti Korisnika na odgovarajući način te može po opomeni prekinuti pružanje određene usluge (npr. zabrana odlaznih poziva, uskraćivanje Roaming usluge i slično).

U slučaju prekida pružanja pojedine usluge novotel može uvjetovati ponovno aktiviranje pojedine usluge plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

Opomena Korisniku o prekomjernoj potrošnji može kasniti ako je do povećanja potrošnje došlo za vrijeme korištenja usluge Roaming-a, s obzirom da se podaci o saobraćaju ostvarenom u Roaming-u zaprimaju od operatora čiju mrežu Korisnik koristi.

2.4.3. Kriterij, način upozorenja i isključenja Korisnika, kao i druge mjere za zaštitu od prekomjerne potrošnje, svako neuobičajeno i iznenadno visoko prekoračenje vrijednosti korištenja usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje usluga definirani su u dokumentu "Posebni uvjeti zaštite Korisnika od prekomjerne potrošnje", koji je Korisnicima dostupan putem zvanične internet stranice www.novotel.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima novotel-a.

2.5. PRIJENOS TELEFONSKOG BROJA

2.5.1. novotel će u skladu sa važećim pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH omogućiti Korisniku da na zahtjev, u skladu sa propisanim uvjetima iz pravila, zadrži svoj/e broj/eve, te omogućiti da broj/eve prenese u drugu mrežu i obrnuto.

Usluge koje se stavljaju na raspolaganje korisniku telefonskog broja bit će određene ponudom koju novotel osigurava u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima. Ne može se vršiti prijenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

2.5.2. Zahtjev za prijenos telefonskog broja podnosi Korisnik osobno na propisanom Obrascu koji se nalazi u sjedištu ili popunjavanjem online inicijalnoga Zahtjeva za prijenos telefonskog broja na web stranici novotela i dostavom originalne dokumentacija ili na prodajnim mjestima novotel-a i uz prilaganje odgovarajuće dokumentacije.

Zahtjev za prijenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Korisnika kod operatora davatelja broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacijskih usluga prema davatelju broja sve do trenutka prijenesa broja u mrežu novotel.

2.5.3. Cijena usluge prijenesa telefonskog broja, kao i ostale cijene korištenja telefonskih usluga novotel-a, definirana je Cjenovnikom, koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.novotel.ba i u sjedištu i prodajnim mjestima novotel-a.

2.5.4. Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, novotel će na zahtjev Korisnika emitirati govorno upozorenje kojim se Korisnik upozorava da je broj koji poziva prenesen u drugu telefonsku mrežu. Trajanje ove poruke ne može biti duže od četiri sekunde. Poruka će glasiti na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini. Nakon završene govorne poruke uključuje se jednoličan zvučni signal u trajanju od dvije sekunde. Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna za pozivatelja.

2.5.5. Zahtjev za uključenje/isključenje govornog upozorenja Korisnik može podnijeti pismeno, na prodajnom mjestu novotel i putem elektronske pošte na adresu podrska@novotel.ba. Više informacija o uključanju/isključanju govornog upozorenja za preneseni broj, o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema

prenesenim brojevima Korisnici mogu dobiti pozivom Službi za korisnike novotel ili na internet stranici www.novotel.ba.

novotel se obavezuje da će Korisnicima putem svoje web stranice i na drugi odgovarajući način pružati blagovremene informacije o primjeni usluge prijenosa telefonskih brojeva.

2.5.6. Korisnik koji je izvršio prijenos broja ne može ponovo tražiti prijenos broja u periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prijenosa broja.

2.5.7. Korisnik drugog operatera koji pruža javne telefonske usluge u mobilnoj mreži na području Bosne i Hercegovine može prenijeti telefonski broj iz mreže drugog operatera u mrežu novotel-a, odnosno zadržati svoj postojeći broj, a u skladu sa procedurama koje pravilima i drugim aktima propisuje Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

2.5.8. Neovisno od toga da li Korisnik prenosi broj iz mreže nekog drugog operatera u novotel mrežu ili broj koji je koristio u novotel mreži prenosi kod nekog drugog operatera, proces prijenosa broja započinje u trenutku kada Korisnik podnese Zahtjev za prijenos broja operatoru kod kojeg želi prenijeti broj. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa i realizuje se po sljedećoj proceduri:

2.5.8.1. Operator primatelj broja provjerava da li je broj prenosiv, kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva prijenos. Ovo uključuje i provjeru da li je korisnik sa statusom Korisnika priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davatelju broja, Operator davatelj broja dužan je na zahtjev Korisnika besplatno izdati Potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva.

2.5.8.2. Pod izmirenjem dugovanja prema operatoru davatelju broja iz tačke 2.5.8.1. ovih Općih uvjeta smatra se izmirenje dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja, a koja su nastala do trenutka podnošenja Zahtjeva za prijenos broja.

2.5.8.3. Operator primatelj broja dostavlja operatoru davatelju broja Zahtjev za prijenos broja faksom ili elektronskim putem, što se ujedno smatra Zahtjevom Korisnika za raskidanje pretplatničkog odnosa kod operatora davatelja broja sa danom uspješnog prijenosa broja.

2.5.8.4. U slučaju da se traženi broj ne može prenijeti iz nekog od razloga predviđenih pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH, ili će doći do kašnjenja u prijenosu broja, operator davatelj broja dužan je u roku od najviše tri radna dana od dana prijema Zahtjeva, pisanim putem obavijestiti operatora primatelja broja o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijena broja.

2.5.8.5. Operator davatelj broja nije obavezan omogućiti prijenos broja ako:

a) podneseni Zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prijenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;

b) podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prijenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja;

c) mobilni aparat koji koristi podnosilac Zahtjeva za prijenos telefonskog broja evidentiran je na listi ukradenih aparata;

d) broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen ili tijekom realizacije prijena broja ustanovi se zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja ili ako se broj već nalazi u postupku prijena.

2.5.8.6. Ukoliko nema smetnji pobrojanih u tački 2.5.8.5. Zahtjev za prijenos telefonskog broja će se izvršiti bez odlaganja.

2.5.9. Nakon što je operator primatelj broja uputio nalog za prijenos broja operatoru davatelju broja, sve do trenutka obavljenog prijena Korisnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, Korisnik je dužan operatoru primatelja broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prijena broja podnijeti pisanu Izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je Korisnik dužan da dokaže:

a) da je operatoru davatelju broja podnio pisanu Izjavu o zadržavanju pretplatničkog odnosa;

b) da je podnio Zahtjev za prijenos broja kod drugog operatora koji nije davatelj broja i o tome pisano obavijestio operatora davatelja broja;

c) da je operatoru davatelja broja podnio pisanu Izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

2.5.10. Obrazac Zahtjeva za prijenos telefonskog broja dostupan je putem zvanične internet stranice www.novotel.ba , u sjedištu i prodajnim mjestima novotel-a.

2.5.11. Novotel će na upite Korisnika omogućiti davanje informacija o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima putem Službe za korisnike. Pozivi na navedeni broj su besplatni.

2.5.12. Da bi mogli prenijeti svoj broj korisnici koji nemaju status Korisnika, korisnici na bonove, moraju biti registrirani. Registracija neregistriranih korisnika se obavlja pri podnošenju Zahtjeva za prijenos broja, potpisivanje Izjave o pravu korištenja broja. U svrhu registracije, podnositelj zahtjeva je dužan dostaviti na uvid SIM karticu i PUK broj.

2.5.13. Korisnik kod podnošenja Izjave o odustajanju od zahtjeva dužan je platiti naknadu za odustajanje od zahtjeva za prijenos broja, na ime troškova koje je uzrokovao svojim zahtjevom, sukladno Cjenovniku.

2.6. ZAŠTITA MALOLJETNIH OSOBA

U cilju zaštite maloljetnih osoba, novotel provodi potrebne mjere u skladu sa važećim propisima.

Korisnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegove terminalne opreme, mobilnih uređaja, ostvaruju pristup uslugama novotel-a i poduzima mjere zaštite pristupa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike, što uključuje korištenje kodova za tehničku zaštitu i pristup mobilnom uređaju.

3. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I UVJETI PLAĆANJA

3.1. Korisnik svojom voljom vrši odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i odabir vrste i ponuđenih opcija usluga koje nudi novotel.

3.2. Korisnik je svaka fizička ili pravna osoba koja je s novotel-om zaključila pretplatnički ugovor i time uspostavila pretplatnički odnos.

3.3. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa je dokument koji je dostupan u sjedištu i poslovnica novotel-a, a koji Korisnik osobno preuzima, popunjava i podnosi novotel-u u formi Zahtjeva/Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem se opredjeljuje za vrstu telekomunikacijske usluge koju želi koristiti, posebne uvjete korištenja i održavanja, trajanje korisničkog odnosa, tarifne modele, i sl.

Novotel može omogućiti Korisniku podnošenje Zahtjeva i elektronskim putem (online) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje novotel učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način korisnik daje suglasnost na upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između novotel-a i Korisnik smatra sklopljenim aktivacijom usluge putem navedenog postupka, osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno. U tom slučaju, novotel će Korisniku prethodno izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva, u pisanom ili nekom drugom Korisniku dostupnom trajnom mediju. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, a koja između ostalog uključuje i obavijest Korisniku o pravu na raskid ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija novotel-a, u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, novotel će najkasnije u trenutku sklapanja Pretplatničkog ugovora uručiti Korisniku pisanu obavijest o pravu na raskid ugovora u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača.

3.4. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Korisnik će predočiti svoje identifikacijske dokumente na uvid, koje novotel može smatrati potrebnim radi zasnivanja pretplatničkog odnosa, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira Korisnik.

U cilju identifikacije Korisnik je obavezan dati na uvid identifikacijske i druge dokumente, i to:

- a) za fizičku osobu, državljane BiH: osobna karta na uvid, a po potrebi potvrda o prebivalištu na uvid.
- b) za domaće pravne osobe/poduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ne starije od 3 mjeseca od dana izdavanja istoga, uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacijskim brojem i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke u BiH.

- c) U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika koji podnose zahtjev preko alternativnih kanala za podnošenje zahtjeva (poziv, e-mail, fax, web obrazac), novotel prihvata minimalno sljedeće identifikacijske podatke: jasno izgovoreno/napisano ime i prezime, datum rođenja, i broj osobne iskaznice

Korisnik je dužan na zahtjev novotel-a pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi novotel mogao smatrati neophodnim za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno realizaciju naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korištenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu.

Novotel može kod nadležnih institucija/organa provjeriti identitet i osobne podatke Korisnika.

3.5. Korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizičke osobe, odnosno ovlaštenja odgovorne osobe u pravnoj osobi. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa pretplatničkim odnosom ili ovlaštenjem za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Punomoć se mora deponovati kod nadležne službe novotel gdje se pruža telekomunikacijska usluga. Korisnik novotel usluga može opozvati punomoć. Opoziv se vrši pismenim putem i on se podnosi nadležnoj službi novotel gdje je punomoć deponovana.

3.6. Pretplatnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme sa minimalnim rokom trajanja od devedeset (90) dana.

Pretplatnički odnos na određeno vrijeme zasniva se na vrijeme utvrđeno u posebnim uvjetima za pojedine telekomunikacijske usluge.

Obvezno trajanje Pretplatničkog odnosa ne može biti dulje od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravna osoba u svojstvu korisnika zahtjeva duži rok Pretplatničkog odnosa.

Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor, ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu/minimalnu mjesečnu potrošnju za ostatak razdoblja obveznog trajanja

Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a što će novotel definirati u Opisu usluge ili Pretplatničkom ugovoru.

Ukoliko Pretplatnički odnos na neodređeno vrijeme, sukladno ovim Općim uvjetima, prestane prije isteka roka od 90 dana od dana zasnivanja Pretplatničkog odnosa, korisnik je dužan izmiriti iznos pretplate za period od 90 dana.

Ako korisnik zatraži prestanak Pretplatničkog ugovora s utvrđenim obveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obveze prema novotel-u. Pod dospjelom, odnosno stvorenom obvezom, u slučaju obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, u smislu prethodnog stava, smatra se ukupna obveza koju je korisnik bio dužan platiti do isteka roka obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a što će novotel definirati u Opisu usluge ili Pretplatničkom ugovoru.

3.7. Korisnicima koji zaključe ugovor sa utvrđenim obveznim periodom trajanja omogućava se kupovina paketa sa mobilnim telefonima ili drugom terminalnom opremom, pod uvjetima i cijenama definiranim u Cjenovniku, ukoliko takvi paketi postoje.

Novotel je obavezan da po isteku obveznog perioda trajanja ugovora bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti Korisniku korištenje kupljenih mobilnih telefona/terminalne opreme u drugim mrežama.

3.8. Novotel zadržava pravo da odbije zaključenje pretplatničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz sljedećih razloga:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti u skladu sa pravilima struke i općeprihvaćenim standardima;
- b) ako je novotel već raskinuo pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- c) ako Korisnik nije poslovno sposobna osoba, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- d) ako je protiv Korisnika pravne osobe otvoren stečajni ili postupak likvidacije;
- e) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža novotel ili ako omogućava zloupotrebu usluga od strane trećih osoba i slično;

f) ukoliko Korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela neizmirena dugovanja prema novotel-u i ista na zahtjev novotel-a ne izmiri. Izuzetno, novotel neće odbiti zahtjev u slučajevima kada Korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana;

g) ukoliko postoji osnovana sumnja da će usluge novotel-a na osnovu Zahtjeva biti korištene od strane treće osobe, za koje postoje navedeni razlozi za odbijanje Zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa novotel-om;

h) ukoliko Korisnik na zahtjev novotel-a ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Općim uvjetima;

i) ukoliko Korisnik prema razumnoj procjeni novotel-a neće biti u mogućnosti ili nema namjeru izmirivati svoje buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje novotel usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja kao što su uplata pologa, bankovna garancija i slično;

j) ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;

k) ako je podnosilac zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika;

l) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima ili posebnim uvjetima, odnosno važećim zakonskim propisima.

3.9. Ukoliko platežna sposobnost Korisnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korištenje usluga, iznos ukupnog duga, novotel-a dovodi u osnovanu sumnju da se Korisnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje novotel-a biti teško naplativo, novotel može zahtijevati od Korisnika da položi odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja koje je prihvatljivo za novotel.

Ukoliko Korisnik to ne učini, novotel ima pravo da poduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirenja obaveza u propisanom roku.

Novotel ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema Korisniku iz položenog sredstva osiguranja plaćanja.

3.10. Korisnik kao nositelj osobnih podataka potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije daje suglasnost novotel-u kao kontroloru podataka u smislu Zakona o zaštiti osobnih podataka BiH, da može prikupljati, obrađivati, ažurirati i koristiti osobne podatke do kojih dođe zaključenjem i realizacijom pretplatničkog ugovora i putem druge pripadajuće dokumentacije, a u svrhu pripreme, zaključivanja, realizacije, izmjene, dopune i raskida pretplatničkog ugovora, vođenja evidencije korisnika usluga novotel, ispunjavanja ugovornih obaveza između novotela-a i Korisnika kao korisnika usluga, obračuna i naplate pruženih usluga, uključujući i naplatu potraživanja posredovanjem vansudskim i sudskim putem u parničnom, izvršnom ili drugom postupku u skladu sa važećim zakonima. Potpisivanjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Korisnik izjavljuje da dobrovoljno i bez prinude daje svoj JMBG, broj identifikacijskog dokumenta i daje suglasnost da novotel, kao kontrolor u smislu Zakona o zaštiti osobnih podataka, Korisnikove osobne podatke, koje je prikupio o Korisniku kao Korisniku usluga, može obrađivati i upotrijebiti sve do prestanka pretplatničkog odnosa i to u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora o korištenju usluge, obračunavanju usluga koje su predmet ugovora o korištenju usluge, spriječavanja potencijalnih zloupotreba, kreiranja povoljnih ponuda, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Korisnika i novotel-a, kao i u svrhu pružanja usluge telefonskog imenika, osim ako pretplatnik u Zahtjevu nije drugačije odredio. Navedena suglasnost je važeće sve dok se ista ne opozove ili ograniči podnošenjem pisanog zahtjeva. Potpisivanjem Zahtjeva/Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Korisnik je suglasan da novotel dostavlja informacije o ponudi usluga putem pisanih obavještenja/email-a/telefona/SMS ili direktnim kontaktom od strane ovlaštene osobe. Korisnik potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije, takođe, daje suglasnost, da novotel kao kontrolor osobnih podataka, može u prethodno navedene svrhe omogućiti pristup osobnim podacima ili ih dati na korištenje isključivo osobama koja je novotel kao kontrolor prijavio u Glavnom registru Agencije za zaštitu osobnih podataka kao korisnike, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka BiH. Navedena suglasnost je važeća sve dok se ista ne opozove ili ograniči podnošenjem pisanog zahtjeva.

3.11. Novotel izjavljuje da će sve osobne, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem pretplatničkog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka i čuvanja poslovne tajne. Novotel će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima

pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.

3.12. Korisnik je dužan u pisanom obliku odmah obavijestiti novotel o svim promjenama osobnih ili drugih podataka navedenih u pretplatničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, novotel ne odgovara za eventualno nastale posljedice na Korisnika.

3.13. Potpisivanjem Zahtjeva/Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa u mobilnoj telefoniji Korisnik prihvaća i potvrđuje da je upoznat sa njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga, Cjenovnika, Općih uvjeta i Posebnih uvjeta.

3.14. Primjerak Zahtjeva/Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa, Općih uvjeta i Cjenovnik dostupni su Korisniku u sjedištu i na prodajnim mjestima novotel-a, te putem zvanične internet stranice www.novotel.ba.

3.15. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći od trenutka potpisa ugovora, a to je posljednji datum kad je ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale pretplatnički ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave Usluge na koju se odnosi pretplatnički ugovor.

Novotel u pretplatničkom ugovoru definira garantirano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjavaju svi tehnički i drugi uvjeti, nije duže od sedam (7) radnih dana, računajući od dana potvrde da postoje neophodni tehnički i drugi uvjeti iz ovih Općih uvjeta za uspostavu usluge od strane novotel-a.

U slučaju da postoje objektivni razlozi za duži rok za uspostavu usluge, novotel će o tome na prikladan način obavijestiti Korisnika.

3.16. Novotel utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za uslugu koja je predmet Pretplatničkog ugovora, te ostale naknade ako ih ima. Cijene su navedene u Cjenovniku i važeće su u trenutku potpisivanja ugovora.

3.17. Sve cijene usluga novotel-a, te ostale naknade ako ih ima, definirane su Cjenovnikom novotel-a koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.novotel.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima novotel-a.

Posebnim uvjetima pojedinih tarifnih modela definirani su i uvjeti prelaska sa tarifnih modela na tarifne modele, uvjeti kupovine opreme koje novotel nudi u okviru usluga, te načini izračuna naknade kod raskida ugovora prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora i sl.

Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; usluge na bonove), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu (pretplata).

3.18. O svim izmjenama cijena i sadržaja usluga Korisnik će biti obaviješten najmanje 30 dana prije početka primjene putem ispostavljenog računa, e-maila, SMS-a, web portala novotel-a ili sredstava javnog informiranja.

3.19. U slučaju izmjene uvjeta, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Korisnika, postojeći Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa od strane Korisnika, 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 novotel nema utjecaj.

3.20. Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od Korisnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa novotel usluga na raspolaganje Korisniku, bez obzira da li ih Korisnik koristi ili ne.

Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koju Korisnik koristi i pretplata (postpaid) tarifnog modela. Mjesečna pretplata se fakturira prema važećem Cjenovniku.

Mjesečna pretplata za korištenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije usluge fakturira se počevši od dana aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturira se do dana prestanka pružanja usluge, osim ukoliko Cjenovnikom za predmetnu uslugu nije drugačije navedeno.

3.21. Novotel će Korisniku dostaviti račun u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima za uslugu za koju ima potpisan Pretplatnički ugovor ili koju na drugi način naručuje i koristi od novotel- a.

Na zahtjev Korisnika, račun za usluge novotel-a moguće je dostavljati i putem e-maila i/ili na drugi prikladan način, a ovaj način ispostave računa na zahtjev Korisnika proizvodit će jednake obaveze kao da je poslan i zaprimljen adresirano, na adresu naznačenu u pretplatničkom ugovoru.

Svaki ispostavljeni račun obavezno sadrži sve potrebne podatke koji Korisniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu,

jasnu naznaku do kojeg datuma Korisnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uvjete i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke Službe za korisnike novotel-a. Ispostavljeni račun može sadržavati i opomenu za dospelje neplaćene obaveze. Opomena na računu se smatra pismenom opomenom.

3.22. Svaka od pretplata (postpaid) novotel tarifnih modela je nadopunjena postojanjem limita potrošnje. Limit potrošnje predstavlja zbirni iznos, odnosno ukupnu potrošnju svih usluga mobilne telefonije novotela u tekućem mjesecu.

Definirani limit na potrošnje po pojedinačnom pretplatničkom priključku za govorne tarife novotel iznosi 150,00 KM (sa PDV-om). Korisnik putem USSD menija, može deaktivirati limit na potrošnju ili pozivanjem korisničke službe.

3.23. Ako Korisnik plaća račun na drugom obrascu, isti je dužan unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu novotel-a. Novotel nije odgovoran ako se uplata nije mogla evidentirati zbog toga što je Korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno popunio obrazac za plaćanje s podacima o broju računa i/ili drugim podacima važnim za pravilno evidentiranje uplate, ili zato što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa. Korisnik može snositi troškove provizija organizacije kod kojih se obavlja plaćanje računa.

3.24. Korisnik je dužan izmiriti svoja dugovanja u periodu predviđenom za plaćanje navedenom na ispostavljenom računu. Ukoliko Korisnik ne izmiri dospjela dugovanja u predviđenom roku, novotel će primjeniti mjere iz tačke 8.2. ovih Općih uvjeta.

3.25. Korisnici potpisom Zahtjeva-Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa prihvaćaju da novotel pruža mobilne usluge, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu. Korisnici su dužni plaćati mjesečnu pretplatu i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

3.26. Novotel zadržava pravo za stavke na računu za pružene usluge koje nije bilo moguće iz objektivnih razloga fakturirati po završetku obračunskog razdoblja, ispostavi naknadno unutar slijedećeg obračunskog razdoblja.

3.1. Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija

3.1.1. Novotel može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga van poslovnih prostorija novotel u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine.

3.1.2. Pod ugovorima van poslovnih prostorija smatraju se ugovori koji su zaključeni:

a) van poslovnih prostorija, odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta novotel, na kiosku, štandu ili prodajnom mjestu ovlaštenih zastupnika za prodaju;

b) u toku posjete predstavnika novotel-a ili ovlaštenih zastupnika za prodaju koji imaju Ugovor o zastupanju sa novotel u kući/stanu ili na radnom mjestu Korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu Korisnika usluge;

3.1.3. Predstavnik novotel-a koji sklapa ugovor na način utvrđen tačkama a) i b) stava 3.1.2. ovog člana dužan je da se legitimira putem službene identifikacijske kartice.

3.1.4. Prilikom zaključenja ugovora u skladu sa ovim članom, predstavnik novotel-a će Korisniku dati obavještenje o pravu na raskid ugovora u roku od petnaest dana od dana zaključenja istoga.

3.2. Zaključenje Ugovora na daljinu

3.2.1. Novotel može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga putem ugovora na daljinu u skladu sa pozitivnim propisima kojim je regulisana oblast ugovaranja na daljinu.

3.2.2. Ugovor na daljinu je ugovor kojim se ugovara pružanje usluga putem nekog od sredstava za ugovaranje na daljinu koja posebno obuhvataju, ali se ne ograničavaju na sklapanje ugovora putem:

a) Interneta,

b) elektronske pošte,

c) telefona s ljudskim posredovanjem,

d) drugih sredstava daljinske komunikacije.

3.2.3. Novotel će pri zaključivanju ugovora putem sredstava daljinske komunikacije naročito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika.

3.2.4. Upućivanjem zahtjeva za zaključenjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost novotel-u na upotrebu tako prikupljenih osobnih podataka isključivo u svrhu reguliranja ugovornog odnosa i pružanja usluge i ista vrijedi do trenutka izričitog opozivanja date suglasnosti.

3.2.5 Način zaključenja i raskida ugovornog odnosa zaključenog putem ugovora na daljinu, kao i prava i obaveze koje iz istog proizilaze, utvrditi će se posebnim uvjetima.

4. OPREMA

4.1. Oprema koju novotel prilikom uspostave usluge može ustupiti Korisniku na korištenje u vlasništvu je novotel-a i njeno održavanje je u nadležnosti novotel-a za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Korisnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama, te s dužnom pažnjom dobrog domaćina/privrednika.

4.2. Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Korisnik se obavezuje novotel-u nadoknaditi nastalu štetu.

4.3. U slučaju prestanka pretplatničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan novotel-u vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost opreme utvrđuje novotel. U slučaju da Korisnik ne vrati terminalnu opremu u ispravnom ili funkcionalnom stanju, dužan je da novotel-u nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

4.4. Korisnik je obvezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme u potpunosti plaća Korisnik.

4.5. Predstavnik novotel-a, koji vrši priključenje opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.

4.6. Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje Korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniра i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Korisnika. Od tog trenutka rizik

čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima Korisnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti novotel-a sve dok traje pretplatnički ugovor.

4.7. Kod redovnog održavanja opreme, Korisnik je dužan omogućiti novotel-u slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj opreme, te pristup samoj opremi. Korisnik daje svoju izričitu suglasnost da novotel u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcioniranje usluge.

4.8. Novotel ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi uslijed: namjerne radnje ili nepažnje Korisnika; nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane Korisnika; ne osiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj opreme od strane Korisnika; neispravnih instalacija Korisnika; neispravne ili neadekvatne opreme Korisnika priključene na opremu novotel-a; isključenja ili premještanja opreme od strane Korisnika; pokušajem „popravljanja ili prepravljavanja“ opreme od strane Korisnika ili trećih osoba; otuđenja opreme i slično.

4.9. U slučajevima navedenim u tački 4.8. Korisnik je dužan nadoknaditi protu vrijednost oštećene ili otuđene opreme novotel-u.

4.10. Korisnik je dužan štetu ili krađu opreme odmah prijaviti novotel-u, pisanim putem s vlastoručnim potpisom za fizička, odnosno sa potpisom ovlaštene osobe i ovjerom za pravne osobe (preporučena pošiljka s povratnicom ili fax ili donošenjem pismene obavijesti osobno na adresu novotel-a).

4.11. Novotel će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene opreme, te zadržava pravo da Korisniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom.

4.12. Novotel nije odgovoran za štetu nastalu zbog razloga koji su na strani Korisnika zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila).

4.13. Ukoliko Korisnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva i kompatibilna sa sustavom novotel-a.

Novotel nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Korisnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od novotel-a.

4.14. Novotel može isključiti opremu u skladu sa tačkom 9. ovih Općih uvjeta.

5. KVALITETA USLUGA I OGRANIČENJA

5.1. Novotel pruža telekomunikacijske usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

5.2. Novotel je dužan na odgovarajući način pravovremeno obavještavati Korisnike o poremećaju u pružanju telekomunikacijskih usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju onemogućavanja ponavljanja i skraćivanja trajanja poremećaja.

5.3. Novotel omogućava svim svojim Korisnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Službi za korisnike 7 dana u sedmici, 365 dana.

5.4. Prijava smetnji dostavlja se novotel-u u pisanom ili elektronskom obliku na mail podrska@novotel.ba ili pozivom na brojeve Službe za korisnike. Korisnik koji najdalje u roku od 8 dana od dana nastanka nije prijavio smetnju ili kvar na prethodno propisani način, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

5.5. Po prijemu obavijesti o smetnjama, novotel se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje smetnji u što kraćem roku.

5.6. Servisni radovi će se najavljivati putem zvanične internet stranice www.novotel.ba, elektronske pošte ili putem sredstava javnog informiranja, i to najmanje 2 radna dana prije vremena planiranog za njihovo poduzimanje. Radovi će se u pravilu obavljati van radnog vremena i tokom noćnih sati.

5.7. U slučajevima hitnih servisnih radova najavljivanje prekida će se obavljati putem Internet stranice novotel-a.

5.8. Novotel ne odgovara za kvalitetu usluge kada je kvalitet usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze na strani Korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (viša sila). Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno, a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, novotel će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcioniranju takvih službi.

5.9. Novotel ne preuzima odgovornost u slučaju djelimičnog ili potpunog prekida GSM/UMTS mreže novotel-a ili mreže stranih operatera u slučajevima kada je djelimični ili potpuni prekid posljedica izvođenja nužnih radova na održavanju mreže ili je nastao zbog više sile, odnosno bilo kakvih drugih uzroka, na koje novotel ne može utjecati.

5.10. Novotel Korisnicima ne odgovara za kvalitet sadržaja usluge koju nudi ponuđač sadržaja dostupnih putem novotel mobilne mreže. Za rad, odnosno za same sadržaje jamči ponuđač sadržaja. U odnosu s Korisnikom, novotel u ovom slučaju osigurava samo pristup usluzi. Korisnik ne dobiva nikakva autorska i slična prava na sadržaje koje korisnicima nudi novotel ili ponuđači sadržaja. novotel ne odgovara za moguća kršenja autorskih i srodnih prava za usluge koje nude ponuđači sadržaja.

5.11. Novotel se obavezuje da će štiti tajnost telekomunikacije, te da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost telefonskog prometa kojeg Korisnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije. U tom smislu novotel prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija isključivo pod uvjetima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

5.12. Novotel ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definira pretplatnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom novotel-a.

5.13. Novotel nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalazi na strani korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila), što uključuje i smetnje izvan sistema novotel mreže.

5.14. Novotel ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu uslijed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga, te nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti novotel-a.

5.15. Novotel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na osiguranu brzinu pristupa od strane novotel-a, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet,

preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani novotel-a.

5.16. Iako su usluge u novotel mreži visoke raspoloživosti, novotel ne može garantirati da će njegova mreža raditi bez prekida, kvarova i na svakom mjestu. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti novotel mreže postoji mogućnost da pojedine usluge neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju odnosno primanju podataka koji se prenose putem novotel mreže.

5.17. Novotel nije odgovoran za izmaklu dobit, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korištenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane Korisnika ili trećih osoba kojim je to omogućeno korištenjem usluga od strane Korisnika.

6. PRIGOVOR KORISNIKA

6.1. Novotel osigurava telefonsku podršku Korisnicima usluga, tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

6.2. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, Služba za tehničku podršku će obraditi prijavu problema po utvrđenoj proceduri.

6.3. Novotel će Korisnika putem računa ili na internet stranici www.novotel.ba izvijestiti o uvjetima podnošenja prigovora na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za korisnike, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

6.4. Korisnik može uložiti prigovor Službi za korisnike osobno u radnom vremenu od 8-16 sati od ponedjeljka do petka, odnosno 365 dana u godini pozivom Službi za korisnike novotel-a.

6.5. Korisnik ima pravo podnijeti novotel-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. Prigovor po bilo kom osnovu Korisnik podnosi na prodajnim mjestima novotel-a, dostavljanjem poštom na adresu novotel-a, elektronskim putem ili

putem službene web stranice novotel-a. Prigovor treba da sadrži i osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i precizan zahtjev Korisnika.

6.6. Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi, uključujući i e-mail, nadležnoj službi novotel-a i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.

6.7. Prigovor na iznos računa Korisnik može podnijeti u roku od najviše 8 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uvjetom da je Korisnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz tačke 5.4. ovih Općih uvjeta u protivnom se gubi pravo na umanjenje iznosa računa po ovom osnovu.

6.8. U odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, novotel će pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od najviše 30 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe novotela i ostalih relevantnih činjenica.

6.9. Za vrijeme rješavanja prigovora novotel neće Korisniku obustaviti korištenje usluge.

6.10. U slučaju da Korisnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Korisnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema Korisniku će se primjeniti one mjere koje novotel inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Korisnika.

6.11. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Korisnika i novotel-a, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako novotel prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornom dijela ili cijelog računa obavijestiti Korisnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

6.12. U slučajevima privremenog isključenja opreme nastalog zbog tehničkih smetnji u telekomunikacijskoj mreži novotel-a na koju je priključena

pretplatnička oprema, pretplata se umanjuje ukoliko je takvo isključenje trajalo duže od 24 sata neprekidno, u skladu sa brojem dana koliko je trajalo isključenje.

6.13. Korisnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža novotel, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

6.14. Sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, novotel i Korisnik će pokušati riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, isti će se rješavati pred nadležnim sudom, određenim pretplatničkim ugovorom.

7. PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA

7.1. Korisnik može trajno prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan pisanim putem od strane Korisnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i Korisnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose, te da novi Korisnik nastavi koristiti usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja. Također, potrebno je i da se ispune određeni uvjeti propisani ovim Općim uvjetima.

7.2. Novotel će izvršiti prijenos pretplatničkog odnosa bez naknade ako se kumulativno ispune sljedeći uvjeti:

- a) „novi" Korisnik svojom voljom prihvata preuzimanje pretplatničkog odnosa (što potvrđuje činom potpisivanja pretplatničkog ugovora),
- b) „stari" Korisnik je izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema novotel-u i
- c) na strani „novog" Korisnika nema smetnji opisanih u tački 3.8. ovih Općih uvjeta.

8. ISKLJUČENJE KORISNIKA

8.1. Novotel može privremeno prekinuti pružanje usluge i u sljedećim slučajevima:

a) ukoliko Korisnik ne izmiri obaveze po računu u skladu sa tačkom 8.2. ovih Općih uvjeta;

b) ako novotel zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice u skladu sa tačkom 2.1.5. ovih Općih uvjeta;

c) ako Korisnik upotrebljava SIM karticu za posredovanje telekomunikacijskog prometa koji ometa funkcionalnost mreže;

d) ako novotel ili strani operater zaključe da se SIM kartica koristi u mobilnom telefonu koji je ukraden, zloupotrebljen ili otuđen na protupravan način;

e) ako je prijavljeno uništenje, gubitak ili krađa SIM kartice;

f) ako Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti opreme i pripadajuće pretplatničke opreme i instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je Korisnik upozoren pisanim putem - do 15 dana,

g) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički uređaji ili na Opremi koja je u nadležnosti novotel-a – do otklanjanja smetnji,

h) ako Korisnik ili drugo lice s pretplatničke opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana,

i) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima, zakonskim ili podzakonskim aktima.

Korisnik je dužan plaćati mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja iz tačke 8.1. ovih Općih uvjeta, izuzev u slučajevima predviđenim tačkom 8.1.g. ovih Općih uvjeta.

Novotel može privremeno isključiti Opremu/prekinuti pružanje usluge bez prethodne obavijesti Korisnika, ako Korisnik korištenjem usluge izvrši ili prijeti da izvrši trenutnu i ozbiljnu prijetnju za javni red, javnu sigurnost ili javno zdravlje ili prouzrokuje ozbiljne privredne ili operativne probleme.

8.2. Procedura privremenog isključenja Korisnika/prekida pružanja usluge zbog ne izmirenja dugovanja po računu odvija se po sljedećoj dinamici:

- a) ukoliko Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, novotel će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa (dalje u tekstu: Opomena). Opomena se može dostaviti Korisniku pisanim ili elektronskim putem, uključujući i SMS kao i putem računa. Opomena sadrži upozorenje da će novotel isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od dana ispostavljanja Opomene.
- b) ukoliko Korisnik ni u roku od 15 dana od ispostavljanja Opomene ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza, a nije podnio prigovor u skladu sa tačkom 6 ovih Općih uvjeta, novotel ima pravo izvršiti isključenje Korisnika/prekid pružanja usluge;
- c) Ukoliko ni nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava Korisnik ne izmiri svoje obaveze prema novotel-u, novotel ima pravo trajno isključiti Korisnika/trajno prekinuti pružanje usluge i raskinuti pretplatnički ugovor. U ovom slučaju, Korisnik je dužan da novotel-u omogući nesmetan i slobodan pristup i preuzimanje Opreme ako postoji;
- d) novotel zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Korisniku sa pripadajućim kamatama.

8.3. Usluga će Korisniku biti ponovno aktivirana kada prestanu razlozi za privremeno isključenje.

8.4. Kod usluga mobilne telefonije novotel će, ako je to tehnički izvodljivo, proces isključenja realizovati postepeno, na način da se prvo prekinu odlazni, pa tek istekom određenog roka potpuni telekomunikacijski promet/usluga. Također, ako je to tehnički izvodljivo, kod privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeni odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike novotel-a.

8.5. Novotel ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje Korisnika kada je isključen iz razloga na strani Korisnika, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.

8.6. Korisnik pravna osoba može da podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju ugovora na način kako je to definisano ugovorom o korištenju usluge potpisanim između Korisnika pravne osobe i novotel-a.

8.7. Novotel nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog isključenja opreme/prekida pružanja usluge.

9. RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

9.1. U slučaju da novotel za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni Cjenovnik i/ili pretplatnički ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove i /ili ove Opće uvjete na način da su izmjene u potpunosti nepovoljnije za Korisnika, Korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena, a kod raskida Korisniku će biti omogućen povrat prethodno uplaćenog novčanog iznosa, ukoliko je isti unaprijed uplaćen.

9.2. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Korisnik je dužan novotel-u vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Korisnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme obračunatu u skladu sa tačkom 4.3. ovih Općih uvjeta.

9.3. U slučaju da Korisnik prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako pretplatnički ugovor bude raskinut krivicom Korisnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan da novotel-u nadoknadi štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora i ukupan iznos preostalih mjesečnih rata za uređaj/uređaje ako je isti/iste kupio na rate ili u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a u skladu sa važećim Cjenovnikom novotel-a. Obaveza uplate navedenih naknada od strane Korisnika dopijeva na dan raskida pretplatničkog ugovora.

9.4. Osim na zahtjev Korisnika, pretplatnički odnos može biti raskinut, odnosno prestati iz slijedećih razloga:

- a) zbog kršenja obaveza Korisnika definiranim u pretplatničkom ugovoru;
- b) zbog kršenja obaveza novotel-a definiranih u pretplatničkom ugovoru;
- c) zbog nepoštivanja ovih Općih uvjeta;
- d) ukoliko Korisnik ne izmiri obaveze po računu u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja opreme/privremenog prekida pružanja usluge;
- e) u slučaju opravdane sumnje da Korisnik vrši ponovnu zloupotrebu usluge koju pruža novotel ili ako postoji opravdana sumnja da omogućava trećima preko svoje ili novotel-ove opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da novotel-ove usluge koristi treća osoba

radi obavljanja nezakonitih radnji, a nakon što je oprema/usluga prethodno isključena iz istih razloga;

- f) ako Korisnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim osobama;
- g) istekom vremena na koje je ugovor na određeno vrijeme zaključen;
- h) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos telefonskog broja, danom prijenosu telefonskog broja u mrežu drugog operatora;
- i) u slučaju smrti Korisnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice/obitelji s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od novotel-a promjenu imena Korisnika i prijenos pretplatničkog odnosa. Nasljednici Korisnika odgovoraju novotel-u za sva dugovanja koja su nastala do dana smrti Korisnika, kao i sva dugovanja koja nastanu do trenutka isključenja pretplatničke terminalne opreme/prekida pružanja usluge;
- j) ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika, ovlaštena osoba dužna je o tome obavijestiti novotel u pisanom obliku u roku od 15 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istovremeno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika ili ako zatraži trajni prijenos pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima. Korisnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja novotel-u koja nastanu do trenutka isključenja usluge;
- k) u svim ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima, zakonskim ili podzakonskim propisima.

9.5. Kod korištenja telefonskih usluga novotel-a, pristup usluzi će se onemogućiti, te će ugovor prestati, iz slijedećih razloga:

- a. ako to odabrani operator zatraži od pristupnog operatora,
- b. ako pristupni operator zaprimi novi zahtjev za uslugu odabira operatora prema novom odabranom operatoru,
- c. ako dođe do prestanka pretplatničkog odnosa između Korisnika i pristupnog operatora iz bilo kojeg razloga,

d. ako dođe do prestanka pružanja usluga međusobnog povezivanja između pristupnog operatora i odabranog operatora,

e. ukoliko dođe do kršenja odnosno nepoštivanja obaveza Korisnika navedenih u pretplatničkom ugovoru.

9.6. Zahtjev/Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa, promjenu, prestanak ili raskid pretplatničkog ugovora, u pravilu osobno se podnose na prodajnom mjestu novotel-a, na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika.

Kada Korisnik podnese pisani zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa, novotel je dužan omogućiti raskid pretplatničkog odnosa i u slučaju postojanja potraživanja novotel-a prema pretplatniku, i to u roku od 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen. Ukoliko Korisnik raskida ugovor prije perioda minimalnog trajanja ugovora, novotel ima pravo tražiti od Korisnika nadoknadu štete po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa tačkom 3. i podtačkom 3.6. Općih uvjeta.

9.7. Novotel zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Korisniku sa pripadajućim kamatama.

Korisnik je suglasan i prihvaća da novotel može ustupiti potraživanja koja ima prema korisniku trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu sa važećim propisima.

9.8. Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, novotel će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru sukladno Općim uvjetima i Cjenovniku.

10. ZAHTJEV ZA NAKNADU ŠTETE

10.1. Korisnik podnosi zahtjev za naknadu štete novotel-u u pisanoj formi.

U zahtjevu, Korisnik je dužan da se opredijeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev. Zahtjev za naknadu štete podnosi se u roku do petnaest (15) dana od dana nastanka osnove potraživanja.

10.2. Ukoliko se tijekom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu štete iz pretplatničkog ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete samo ako novotel prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena

pravosnažnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

10.3. Korisnik nema pravo na naknadu štete ako nema uzročne veze između štete i radnje novotel-a.

10.4. Novotel nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakunitim korištenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane Korisnika ili trećih osoba kojima je to omogućeno korištenje usluge od strane Korisnika.

10.5. U slučaju više fakturisanog iznosa, novotel će izvršiti korekciju računa, bez obzira na to da li je Korisnik zahtijevao korekciju računa ili nije.

11. ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

11.1. Korisnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu novotel-u, ne uznemirava druge Korisnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.

11.2. Zloupotreba u korištenju usluga podrazumijeva:

a) bypass međunarodnog prometa, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog prometa,

b) slanje lančanih poruka,

c) neovlašteno otkrivanje podataka o ličnosti,

d) kršenje prava intelektualnog vlasništva neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko Interneta,

e) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste novotel-u, Korisniku ili trećim osobama, te koji diskriminiraju, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, prijeteći, obmanjujući, pogrđni, klevetničke sadržine i sl.

f) distribuciju SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način,

- g) korištenje SIM kartice suprotno ugovoru i ovim Općim uvjetima,
 - h) korištenje SIM kartice u uređaju koji je ukraden,
 - i) slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom Korisniku usluga novotel-a, odnosno drugoj osobi, kao i objavljivanje ili prijenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim korisnicima novotel-a ili drugim osobama bez njihovog pristanka ili zahtjeva,
 - j) neovlašteno i/ili nenamjensko korištenje usluga/terminalne opreme,
 - k) korištenje usluge za neovlašteni pristup ili za dobivanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu,
 - l) ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećoj osobi,
 - m) priključenje opreme koja ugrožava funkcioniranje mreže novotel-a ili korištenje usluge na način koji ugrožava funkcioniranje mreže novotel-a,
 - n) uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika/Korisnika ili trećih osoba,
 - o) zloupotreba mreže novotel-a od strane Korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi,
 - p) dostavljanje od strane Korisnika krivotvorenih identifikacijskih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uvjeta korištenja usluge, namijenjen posebnim kategorijama Korisnika,
 - q) ako Korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika/Korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji,
 - r) neovlašteno korištenje svih telekomunikacijskih usluga;
 - s) dobivanje ili pokušaj dobivanja usluge u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja te usluge;
 - š) sudjelovanje u svakoj vrsti aktivnosti koja dovodi do degradacije ili ugrožavanja usluga bilo kojem korisniku Interneta;
 - t) drugo kršenje pravila korištenja usluga utvrđenih ovim Općim uvjetima, posebnim uvjetima, ugovorom kao i svim zakonskim ili podzakonskim propisima.
- 11.3. Ponašanje Korisnika smatrat će se nedozvoljenim naročito:
- a) ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj;

- b) ukoliko se njime vrši povreda autorskog prava i prava industrijskog vlasništva;
- c) ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;
- d) ukoliko se njime ugrožavaju nečija osobna prava;
- e) ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- f) ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- g) ukoliko se njime vrši „spam“-ovanje servera novotel-a putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na velik broj adresa na Internetu;
- h) ukoliko se njime putem SMS poruka vrši „spam“-ovanje korisnika putem slanja neželjenih SMS poruka, slanje velikih količina neželjenih SMS poruka, na jedan ili više korisničkih brojeva;
- i) ukoliko se njime ugrožava nesmetano korištenje usluga od strane drugih korisnika ili se ugrožava nesmetan rad mreže novotel-a;
- j) u slučaju slanja ili prosljeđivanja dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- k) u slučaju distribucije virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;
- l) Pribavljanje, nuđenje/činjenje dostupnim, distribuiranje i posjedovanje sadržaja dječje pornografije.

11.4. Novotel ima pravo da u slučaju opravdane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba u korištenju usluga, nedozvoljeno ponašanje ili prevarna radnja navedena u ovoj tački, ili radnja koja može nanijeti štetu novotel-u i/ili trećem licu i/ili Korisniku:

- a) upozori Korisnika, pisanim putem, usmeno ili nekim drugim dostupnim sredstvom;
- b) privremeno isključi pružanje usluge Korisniku, u cjelini ili djelimično i obavijesti Korisnika o razlozima koji su doveli do isključenja;
- c) u slučaju ponovljene zloupotrebe, nedozvoljene ili prevarne radnje novotel ima pravo, da trajno prekine pružanje usluge Korisniku i da raskine ugovor, bez odgovornosti za nastalu štetu zbog raskida ugovora po ovom osnovu.

11.5. Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu novotel-u nastalu nepoštovanjem odredbi ove tačke. Novotel nije odgovoran za štetu koju Korisnik, nepoštovanjem odredbi ove tačke, učini trećim licima.

12. RADNO VRIJEME

Radno vrijeme organizacijskih jedinica novotel-a, zaduženih za neposredni rad s korisnicima (prodajna mjesta) je istaknuto na pojedinom radnom mjestu.

Radno vrijeme korisničke podrške zadužene za informiranje korisnika i prijavu smetnji u pružanju/korištenju telekomunikacijskih usluga je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Raspored radnog vremena iz stava 2. i 3. ovog Čanka mora biti vidno istaknut na ulazu u prostoriju organizacijske jedinice i na šalteru. Ukoliko se radno vrijeme razlikuje od utvrđenog, mora biti i posebno istaknuto na odgovarajućem radnom mjestu.

13. POLITIKA PRIVATNOSTI

13.1. Novotel prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve važeće zakone i propise u BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti.

13.2. Novotel se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti osobne podatke, trećim osobama, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH. U skladu s važećim zakonima BiH, postoji mogućnost praćenja tj. presretanja informacija, ali samo od strane ovlaštenih organa po nalogu suda.

13.3. Korisnik je upoznat da njegovi razgovori sa Korisničkom podrškom mogu biti snimljeni isključivo radi unapređenja rada korisničke podrške, kao i za potrebe rješavanja prigovora. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja korisničke podrške.

14. OSTALE ODREDBE

PRIMJENA

14.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana njihovog objavljivanja.

14.2. Ovi Opći uvjeti bit će dostupni na svim ovlaštenim prodajnim mjestima novotel-a i na službenoj Internet stranici novotel-a: www.novotel.ba

14.3. Ovi Opći uvjeti uručiti će se Korisniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na novotel-ove internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavijestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavijesti na ispostavljenom računu. Osim ovog dokumenta Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenovnik i Posebni uvjetima korištenja pojedinih usluga, ako isti postoje.

14.4. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta bit će javno objavljene u najmanje jednim dnevnim novinama, na službenim internetskim stranicama novotel-a i dostupne u prodajnim mjestima novotel-a. O izmjenama i dopunama Korisnik će biti obaviješten pisanim ili elektronskim putem (mailom), uključujući i SMS i putem obavijesti na ispostavljenom računu za Usluge.

14.5. „novotel“ ima pravo izmijeniti ove Opće uvjete u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. U slučaju izmjena Općih uvjeta „novotel“ će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave.

Ukoliko su izmjene Općih uvjeta u potpunosti nepovoljnije za postojeće Korisnike, isti imaju pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja izmjenjenih Općih uvjeta. Ukoliko u ostavljenom roku Korisnik ne raskine pretplatnički ugovor smatraće se da je saglasan i da je prihvatio izmjene.

14.6. Ako neka od odredbi ovih Općih uvjeta postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim činjenicama.

14.7. U slučaju da po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ili priloga i/ili ovih Općih uvjeta dođe do kakvog spora, Korisnik i novotel nastojat će ga riješiti sporazumno, u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje, a u koliko to ne bude moguće sporovi između novotel-a i Korisnika rješavat će se prema nadležnosti suda prema sjedištu tužene strane.

14.8. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Pretplatničkog ugovora, Aneksa, Priloga, Cjenovnika i Općih uvjeta, primjenjivati će se one odredbe koje su povoljnije za Korisnika.

14.9. Novotel može utvrditi i povoljnije uvjete za pružanje telekomunikacionih usluga korisnicima od onih koji su utvrđeni ovim Općim uvjetima.

14.10. Novotel je dužan u slučaju prestanka obavljanja djelatnosti riješiti sve odnose sa korisnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluga. Ovu obavezu novotel ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji korisnicima daje uslugu.

Novotel će o ovome obavijestiti Korisnike najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom listu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj zvaničnoj web stranici i po mogućnosti pojedinačno email porukom svakom Korisniku.

14.11. U slučaju da druga pravna osoba preuzima pružanje usluge korisnicima novotel-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 pružatelju usluga, a prema uvjetima tih ugovora.

14.12. Ovi Opći uvjeti objavljuju se na internet stranici www.novotel.ba dana 12.08.2021. godine, a primjenjuju se od 27.08.2021. godine