

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, te člana 22. Ugovora o usklađivanju Osnivačkog okta Društva „Teleklik“ usluge u informatici i telekomunikacijama d.o.o. Banjaluka (OPUbr. 01382/201 1 od 17.12.201 1.godine, OPU br. 0601/2012 od 22.06.2012.godine), a u skladu sa Pravilom o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa intemetu (Pravilo 60/2012), te Pravilom o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (Pravilo 97/2024), Generalni direktor Društva, dana 10.12.2025. godine, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

DRUŠTVA TELEKLIK D.O.O. BANJA LUKA

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA

Član 1.

Opšti uslovi poslovanja društva Teleklik d.o.o. Banja Luka (dalje: Teleklik) regulišu odnose između društva Teleklik i krajnjih korisnika koji su sa Teleklikom zaključili korisnički ugovor o korišćenju jedne ili više elektronskih komunikacionih usluga iz ponude Teleklika, kao i odnose sa licima koji su podnijeli zahtjev za korišćenje usluga iz ponude Teleklika. Opšti uslovi poslovanja društva Teleklik se usvajaju i objavljuju u skladu sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (dalje: Pravilo 97/2024).

2. DEFINICIJE

Član 2.

Sve definicije korišćene u ovim Opštim uslovima poslovanja imaju značenje definisano Pravilom 97/2024, osim ako je drugačije naznačeno u tekstu.

3. ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA

Član 3.

Lice koje želi da postane krajnji korisnik elektronskih komunikacionih usluga Teleklika (dalje: korisnik usluga) podnosi zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora, u kojem navodi svoje lične podatke, te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora sadrži lične podatke krajnjeg korisnika (ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte), vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge, maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge, trajanje ugovora i adresu za dostavljanje računa za isporučene usluge.

Član 4.

U svrhu zaključivanja korisničkog ugovora, kao i dalje realizacije prava i obaveza koji su rezultat ugovora zaključenog između krajnjeg korisnika i Teleklika, identitet korisnika se utvrđuje uvidom u odgovarajuća dokumenta za provjeru identiteta, i to:

- za fizička lica, državljane BiH: lična karta ili pasoš, a po potrebi potvrda o pribivalištu,

- za fizička lica, strane državljane: pasoš i dozvolu boravka u BiH, odnosno lična karta za strance,
- za pravna lica odnosno preduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.

Teleklik zadržava pravo da zatraži na uvid dodatne dokumente odnosno podatke koje smatra neophodnim za zaključivanje korisničkog ugovora.

Korisnik može zahtijevati pružanje elektronskih komunikacionih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

Podnošenjem zahjete za zasnivanje korisničkog odnosa, kao i zahtjeva za izmjene u korisničkom odnosu ili promjene podataka korisnika, korisnik daje saglasnost Telekliku da obrađuje i čuva lične podatke koji su navedeni u zahtjevu. Teleklik obrađuje samo one lične podatke korisnika koji su neophodni za postizanje zakonskim ili podzakonskim aktima dozvoljene svrhe. Teleklik će uložiti sve potrebne napore da zaštiti podatke korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene te neovlašćenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima. U ispunjenju ove obaveze, Teleklik primjenjuje potrebne tehničke i organizacione mjere za zaštitu ličnih podataka korisnika.

Teleklik će čuvati lične podatke korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje obaveza Teleklika i korisnika, osim ako je posebnim aktima predviđen drugi rok. Teleklik prikuplja i obrađuje podatke o korisniku u skladu sa Politikom zaštite privatnosti, koja je objavljena i javno dostupna na internet stranici Teleklika.

Član 5.

Teleklik će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoji tehnička mogućnost za pružanje usluga i ako ne postoje razlozi predviđeni ovim Opštim uslovima da se zahtjev odbije.

Potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da prihvata sve odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, posebnih uslova korišćenja usluge koju zahtijeva, kao i odredbe Cjenovnika koje se odnose na uslugu koju zahtijeva, te da je sa istim upoznat.

4. ODBIJANJE ZAHTJEVA

Član 6.

Teleklik ima pravo odbiti zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

1. ako podnosilac zahtjeva ima bilo kakvo dospjelo, a neizmireno dugovanje prema Telekliku. Teleklik neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji 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;
2. ako postoji osnovana sumnja da podnosilac zahtjeva neće biti u mogućnosti da isplati svoja buduća dugovanja;
3. ako podnosilac zahtjeva ne dostavi sve potrebne dokumente;
4. ako Teleklik nema tehničku mogućnost za pružanje usluga na lokaciji krajnjeg korisnika
5. ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl.,

6. ako postoji opravdana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža Teleklik ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu;
7. 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;
8. u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

U slučaju iz tačke 2. stava 1. ovog člana, ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., te kada su ispunjeni ostali uslovi, Teleklik će prihvatiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

Teleklik će o odbijanju zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora donijeti odluku u pisanoj formi.

Teleklik može da neku od usluga iz svoje ponude, cijenu usluge ili komercijalnu pogodnost u okviru jedne usluge namijeni za određenu kategoriju korisnika (fizička i/ili pravna lica).

Teleklik će svako ograničenje pristupa ili korišćenja svojih usluga izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, odnosno na osnovu odluke nadležnog organa.

5. ZAKLJUČENJE UGOVORA I PRIKLJUČENJE KRAJNJEG KORISNIKA

Član 7.

Obaveza Teleklika jeste da, kada za to postoji tehnička mogućnost i ukoliko je to u opisu usluga za koje Teleklik ima odgovarajuću dozvolu ili pravo na pružanje istih, omogući zaključenje korisničkog ugovora i pristup elektronskoj komunikacionoj usluzi svim zainteresovanim korisnicima u BiH na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu.

Član 8.

Korisničkim ugovorom Teleklik i krajnji korisnik detaljno uređuju međusobna prava i obaveze koji proističu iz izabrane komunikacione usluge Teleklika.

Prava i obaveze ugovornih strana počinju da teku zaključenjem korisničkog ugovora, koji se smatra zaključenim onog trenutka kada je potpisan od Teleklika i krajnjeg korisnika, s tim da pravo korišćenja usluge i pravo naplate naknade za korišćenje počinje da teče od dana aktivacije usluge kod krajnjeg korisnika.

Sastavni dio korisničkog ugovora su Opšti uslovi poslovanja, Posebni uslovi poslovanja ako su isti usvojeni za izabranu uslugu, Cjenovnik i sažetak ugovora.

Potpisom ugovora o pružanju usluga sa Teleklikom, korisnik usluga potvrđuje svoju obavezu da bez posebne naknade omogući zaposlenicima Teleklika slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme, kao i demontažu opreme nakon prestanka ugovornog odnosa.

Zaključivanjem ugovora i odobravanjem priključenja usluge, krajnji korisnik garantuje da ima pravo izvoditi i odobriti izvođenje radova na objektu u kojem se vrši priključenje, te preuzima punu odgovornost za izvršene radove, ukoliko nije vlasnik objekta u kojem se vrši priključenje.

Član 9.

Teleklik će krajnjim korisnicima, prije zaključenja korisničkog ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora na odgovarajućem obrascu.

Sažetak ugovora sadržava najmanje sledeće podatke:

- podatke Teleklika, uključujući adresu sjedišta i adresu za prijem prigovora, adresu elektronske pošte,
- odjeljak pod nazivom "Usluge i oprema", kojim su definisane osnovne karakteristike usluge koja se pruža samostalno ili u paketu i terminalne opreme,
- Odjeljak "Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema", koji sadrži sve potrebne podatke o brzini preuzimanja i učitavanja,
- Odjeljak „Cijene“, koji sadrži podatke o cijenama, jednokratnim naknadama i svim drugim vrstama naknada, popustima i tako dalje,
- Odjeljak „Trajanje, obnova i raskid“, koji sadrži podatke o trajanju korisničkog ugovora, kao i uslove pod kojima se ugovor produžava, odnosno raskida,
- Odjeljak „Mogućnosti za krajnje korisnike sa invaliditetom“,
- Odjeljak „Druge važne informacije.

Sažetak ugovora će biti napisan jezikom koji je krajnjim korisnicima biti lako čitljiv i razumljiv. Sažetak ne smije biti duži od ekvivalenta jedne stranice formata A4, osim u opravdanim slučajevima. Za pakete usluga, sažetak ugovora neće biti duži od tri stranice, osim u opravdanim slučajevima.

Član 10.

Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje u poslovnim prostorijama Teleklika ili poslovnim prostorijama krajnjeg korisnika koji je pravno lice, a može se zaključiti i na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Teleklika/krajnjeg korisnika.

Na korisničke ugovore koji se zaključuju na daljinu, primjenjuju se odgovarajući pravni propisi kojima je regulisana predmetna oblast, naročito Pravilo 97/2024.

Član 11.

Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost ugovaranja obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora. Period obaveznog trajanja korisničkog ugovora ne može biti duži od 24 mjeseca, s tim da obavezni period trajanja može trajati i 12 mjeseci.

Obavezni period trajanja korisničkog ugovora iz stava 1. ovoga člana ne primjenjuje se na posebno zaključen ugovor za priključak na mreže, naročito na mreže vrlo visokog kapaciteta, koji uključuju plaćanje na rate i ne uključuju terminalnu opremu.

Nakon isteka obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, nastavlja se važenje korisničkog ugovora na neodređeno vrijeme, u skladu sa Cjenovnikom i ostalim aktima kojim je regulisano korišćenje usluge.

Član 12.

U slučaju zaključenja ugovora u kojem postoji određeni probni period korištenja usluge

unutar kojeg korisnik može istu otkazati bez naknade, Teleklik je dužan da u ugovoru navede odredbe o trajanju probnog perioda i uslove otkaza usluge unutar probnog perioda.

Teleklik će svakom korisniku usluga u BiH, sa kojim ima potpisan ugovor o pružanju usluga, osigurati neograničen pristup prema bilo kom drugom korisniku takve usluge u BiH.

Ograničenje pristupa ili korištenja usluge Teleklik može izvršiti samo ukoliko je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili nekim drugim posebnim zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

6. PRUŽANJE USLUGA, ODRŽAVANJE MREŽE I OPREME

Član 13.

Teleklik će pružati usluge na ispravan način, te se obavezuje da će svoju mrežu, za vrijeme važenja ugovora, održavati u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i planovima održavanja.

Pružene usluge, u svakom momentu, po sadržaju i kvalitetu, moraju odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama.

Odnos između kvalitete, karakteristika i cijene usluge definiše se samim ugovorom između Teleklika i korisnika usluge.

U slučaju planiranog prekida pružanja usluge, zbog radova na mreži, Teleklik će o tome, na prikladan način, obavjestiti korisnika usluge minimalno 48 sati prije planiranog prekida.

Član 14.

Smatraće se da je usluga pružena u skladu sa ugovorenim ukoliko je Teleklik pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

Smatraće se da je usluga pružena u skladu sa ugovorenim ako:

- odgovara opisu koji je dao davalac usluge,
- odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- ispunjava odredenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora i
- pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklariseo davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

Neće se smatrati da Teleklik nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti uzrokovane instalacijama pod kontrolom korisnika usluge ili pod kontrolom lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup, ukoliko takve instalacije ne mogu da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje Teleklik ne može uticati, pod uslovom da je Teleklik 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, Teleklik je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

Član 15.

Za usluge koje se odnose na prenos podataka, Teleklik će korisnicima isporučiti minimalnu brzinu u dolaznom i odlaznom smjeru u visini od 70% od maksimalne ugovorene brzine pristupa internetu.

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti Telekliku rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Regulatorne agencije za komunikacije (dalje: Agencija). Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane Teleklika, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.

Korisnik se obavezuje da prilikom mjerenja brzine, isto vrši u skladu sa određenim pravilima kako bi obezbijedio realne rezultate, poštujući najmanje sledeće uslove: vršenje mjerenja preko direktne veze (isključena mogućnost mjerenja putem bežične mreže), isključenje svih drugih uređaja koji koriste pristup internetu osim onog uređaja preko kojeg se mjerenje vrši, uzdržavanje od svakog drugog korišćenja internet usluge dok traje mjerenje. U slučaju sumnje u objektivnost mjerenja, mjerenje se vršiti i u prisustvu korisnika i ovlašćenog radnika Teleklika.

U slučaju da Teleklik nije obezbijedio krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu pristupa internetu, dužan je krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, Teleklik će krajnjem korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru korisnika.

Član 16.

Teleklik će krajnjim korisnicima predati na korišćenje terminalnu opremu, ukoliko je to potrebno za pružanje usluge. U tom slučaju, Teleklik se obavezuje da održava vlastitu terminalnu opremu u ispravnom stanju, u skladu sa pravilima struke, a korisnik se obavezuje da će Telekliku omogućiti neometani pristup do terminalne opreme.

Korisnik se obavezuje da će o terminalnoj opremi Teleklika voditi računa sa pažnjom dobrog domaćina, te da će u slučaju oštećenja ili otuđenja nastalog zbog namjere ili nepažnje korisnika Telekliku nadoknaditi štetu. Šteta se nadoknađuje prema tržišnoj vrijednosti opreme.

Korisnik se zaključenjem korisničkog ugovora obavezuje da će se uzdržati od bilo kakve zloupotrebe usluga koje su predmet ugovora, kao i zloupotrebe terminalne opreme u vlasništvu Teleklika.

Teleklik će krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor sa stručnim licem u slučaju bilo kakvih nepravilnosti u funkcionisanju ugovorene usluge.

7. CIJENA USLUGA I PLAĆANJE

Član 17.

Cijene usluga kao i sve pripadajuće naknade utvrđuju se Cjenovnikom. Teleklik je dužan da

održava ažuran Cjenovnik usluga, koji je javno dostupan putem internet stranice www.teleklik.ba, na prodajnom mjestu Društva i na drugi odgovarajući način.

Radi ekonomičnosti i što veće transparentnosti Teleklik u okviru zvaničnog Cjenovnika detaljnije opisuje vrste i obim usluga koje nudi krajnjim korisnicima.

Cijene usluga su transparentne i nediskriminatorne.

Član 18.

U slučaju izmjene Opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja usluga i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za krajnjeg korisnika, postojeći krajnji korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti korisnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o promjeni, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena veleprodajnih cijena na koje Teleklik nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija.

Obavještenja o izmjenama Opštih uslova, Posebnih uslova i Cjenovnika, koje su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija Teleklik će objaviti na svojoj internet stranici na dan početka primjene.

Član 19.

Korisnički ugovor sadrži odredbe koje se odnose na obaveznost primjene Opštih uslova poslovanja i informacije o tome na koji način, u svakom momentu, korisnik može doći do Opštih uslova poslovanja.

Član 20.

Teleklik je obavezan sačiniti cjenovnik usluga koji, između ostalog, mora sadržavati:

- cijenu koja se zaračunava za količinu prenesenih podataka ili cijenu po usluzi i paketu usluga, kao i cijene za druge dodatne usluge koje su u ponudi,
- obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB i sl.),
- informacije o uobičajenim popustima i bonusima,
- obračunski period za usluge,
- način plaćanja usluge,
- naknade koje proizilaze iz raskida korisničkog ugovora.

Teleklik će obračunavati i naplaćivati svoje usluge isključivo prema vlastitom Cjenovniku, a zadržava pravo da primjenjuje popuste u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja.

Član 21.

Teleklik će svakom svom korisniku usluge besplatno izdati račun za pružene usluge.

Račun za obavljene usluge sadrži sve potrebne podatke koje korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu.

Račun sadrži jasnu naznaku do kog datuma korisnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke službe za korisnike.

Teleklik 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, te predstavlja opomenu pred isključenje ili raskid

ugovornog odnosa.

Cijena usluge će biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne zavisi od stvarnog utroška.

Član 22.

Teleklik je obavezan, na zahtjev korisnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom obliku ili štampanom obliku Teleklik će osigurati krajnjem korisniku bez naknade.

Član 23.

Teleklik ograničavanjem pružanja dogovorene usluge, van dogovorenih okvira direktno kontroliše mogućnost neuobičajene potrošnje.

Teleklik je obavezan svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, ukoliko je to tehnički moguće.

Teleklik će u okviru istog paketa, oglašavati minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu.

Teleklik će brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvarivo samo u odgovarajućim uslovima.

8. INFORMISANJE

Član 24.

Teleklik će krajnje korisnike blagovremeno, u skladu sa važećim propisima, na jasan i razumljiv način, informisati o svim promjenama koje mogu biti od uticaja na korišćenje usluge i prava i obaveze krajnjih korisnika, uključujući posebno o isteku obaveznog perioda ugovorene obaveze, izmjenama cijena usluga, tarifa ili naknada, te izmjenama Opštih uslova, Posebnih uslova i Cjenovnika.

Obavještenja će se objavljivati na zvaničnoj internet stranici Teleklika (www.teleklik.ba).

Teleklik će krajnjem korisniku, u skladu sa ovim Opštim uslovima, omogućiti dostavu obavještenja na jedan od sljedećih načina:

- elektronskom poštom;
- SMS porukom sa omogućenom direktnom elektronskom poveznicom na internet stranicu Teleklika;
- drugim kanalima elektronske komunikacije koje Teleklik učini dostupnim.

Ukoliko dostava obavještenja nije moguća ni na jedan od navedenih načina, krajnjem korisniku će biti dostavljeno pisano obavještenje na adresu na koju mu se dostavlja račun, zajedno sa mjesečnim računom.

Član 25.

Krajnji korisnik je dužan da, prilikom potpisivanja Ugovora, izabere način na koji će primati obavještenja, a postojeći krajnji korisnici, dužni su da se na poziv Teleklika izjasne o načinu prijema obavještenja.

Teleklik će Opšte uslove poslovanja, Posebne uslove ako su usvojeni za izabranu uslugu, te Cjenovnik kao i sve njihove izmjene i dopune odnosno promotivne/akcijske ponude, objavljivati prije stupanja na snagu, na internet stranici Teleklika, na vidljivom i lako dostupnom mjestu.

Teleklik će najmanje 30 (trideset) dana prije isteka obaveznog perioda na koji je Ugovor zaključen, na način predviđen prethodnim članom, obavijestiti krajnjeg korisnika da obavezni period trajanja Ugovora ističe i informisati ga o njegovim pravima, obavezama i aktuelnoj ponudi usluga.

9. PRIGOVORI

Član 26.

Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Teleklik je, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan:

- razmotriti prigovor ili reklamaciju,
- ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti,
- umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- izvršiti tačan obračun naknade za uslugu, te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge,
- drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj.

Član 27.

Krajnji korisnik je smetnje ili kvarove obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške Teleklika. Korisnik koji najdalje u roku definisanom članom 28. stav (2) ovih Opštih uslova poslovanja nije prijavio smetnje ili kvarove u pružanju usluge ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po tom osnovu.

Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba Teleklika ili služba koju je Teleklik posebno ovlastio.

Teleklik ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako korisnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju.

Pored navedenog u ovom članu korisnik ima pravo tražiti povrat naknade i u slučajevima kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane - vraća se razlika, te u slučajevima kada je korisnik uplatio uslugu koja nikada nije izvršena krivicom Teleklika - vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

U slučaju prekida u pružanju Usluge dužeg od 24 časa do kojeg je došlo zbog uzroka na strani Teleklika, Teleklik će na pisani zahtjev korisnika umanjiti fakturu za korištenje usluge srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, ukoliko je zahtjev podnesen u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture, a Teleklik je isti odobrio na osnovu izvještaja tehničke službe Teleklika.

Član 28.

Teleklik obezbjeđuje mogućnost korisnicima usluga podnošenje prigovora na kvalitet Usluge, te prigovora zbog eventualne povrede odredbi korisničkog ugovora od strane Teleklika.

Prigovor se podnosi u pisanom obliku Telekliku i to odmah, najkasnije u roku od 7 dana od

momenta nastanka eventualnog problema koji bi uslovio nezadovoljstvo korisnika i to službi tehničke podrške Teleklika.

Načini i rokovi intervenisanja Teleklika odrediće se u sklopu ugovornog odnosa između korisnika usluge i Teleklika.

Izuzetno od prethodnog prigovori se mogu uputiti i na službeni email adresu odnosno na adresu sjedišta Teleklika, koje su javno dostupne.

Ukoliko korisnik usluge nije zadovoljan brzinom i načinom odgovora Teleklika u vezi sa rješavanjem smetnji koje onemogućavaju korisniku korišćenje usluge, korisnik ima pravo da podnese pritužbu Agenciji u skladu sa važećim propisima.

Rok za odlučivanje po prigovoru krajnjeg korisnika iznosi 30 dana, osim ako je posebnim propisom predviđen kraći rok za odlučivanje o pojedinim prigovorima, u kojem slučaju će se primijeniti taj kraći rok

Član 29.

Teleklik zadržava pravo da u skladu sa tržišnim prilikama i načinom prethodno ostvarene saradnje sa korisnikom njegovih usluga, utvrdi, posebnim odredbama ugovora za pružanje usluga različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uslove, dodatne popuste na cijenu usluge i različite načine plaćanja usluge.

Dogovaranje posebnih uslova, u skladu sa prethodnim stavom, biće regulisano korisničkim ugovorom između Teleklika i korisnika usluga.

Član 30.

Teleklik će, o svom trošku, provoditi redovno mjerenje kvaliteta pruženih usluga.

10. MIROVANJE, PRENOS I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

Član 31.

Teleklik će krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade, privremeno obustaviti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca (mirovanje ugovora). Teleklik može Cjenovnikom ili korisničkim ugovorom utvrditi i duži rok privremenog isključenja prema zahtjevu krajnjeg korisnika.

Član 32.

Korisnički ugovor može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi korisnik potpisom novog korisničkog ugovora da svoj pristanak, te nastavi da koristi usluge na istoj lokaciji preko istih priključaka na mrežu.

Pod prenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prenos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treće lice.

U slučaju smrti korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može Telekliku podnijeti zahtjev za prenos ugovora ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke mreže i broja. Teleklik će prenijeti ugovor pod uslovom da novi korisnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje ugovornog odnosa.

Za izmirenje obaveza po osnovu korišćenja usluga nastalih do momenta prenosa odgovorni su i raniji i novi korisnik, solidarno, dok je novi korisnik obavezan nastaviti ispunjavanje obaveza za korištenje usluga od momenta potpisa novog korisničkog ugovora pa ubuduće.

Član 33.

Teleklik zadržava puno pravo privremenog isključenja terminalne opreme (ukoliko je postavljena kod korisnika), te privremenog prekida pružanja ugovorene usluge u sljedećim slučajevima;

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti korisničke telekomunikacione terminalne opreme i pripadajuće korisničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je korisnik upozoren pismenim putem - do 15 dana,
- ako nastupe tehničke smetnje u mreži na koju su priključeni korisnički terminalni uređaji ili na korisničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Teleklika - do otklanjanja smetnji,
- ako se izvode radovi u javnoj komunikacionoj mreži na koju su priključeni uređaji - do završetka radova,
- ako korisnik ne izmiri dugovanja za obavljene elektronske komunikacione usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen,
- ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebe usluge - do 15 dana.
- iz razloga ne poštovanja ugovornih odredbi od strane korisnika.

Član 34.

Teleklik će izvršiti ponovno uključenje privremeno isključene usluge po sticanju uslova za uključenje, a najkasnije u roku od 3 dana. Korisnik je obavezan na zahtjev Teleklika dostaviti dokaz o prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno prema potrebi omogućiti pregled instalacije, mreže i slično.

Član 35.

Korisnički ugovor između korisnika i Teleklika prestaje da važi:

- raskidom korisničkog ugovora,
- smrću korisnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv korisnika,
- protekom vremena na koji je zaključen, ako je ugovor zaključen na tačno određeno vrijeme.

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

U slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, Teleklik će u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

Član 36.

Korisnik ima pravo zatražiti raskid korisničkog ugovora u bilo kojem trenutku, u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja i korisničkim ugovorom. Kada korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid,

Teleklik će omogućiti raskid ugovora, pa i u slučaju postojanja potraživanja prema tom krajnjem korisniku, u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen. Ako je krajnji korisnik u svom pisanom izjašnjenju odredio kao datum raskida duži rok od 10 dana, primijeniće se rok koji je odredio korisnik.

Teleklik će omogućiti raskid ugovora na isti način, odnosno putem istih kanala putem kojih je omogućeno zaključenje ugovora. Obavještenje o raskidu ugovora može se dostaviti na sledeće načine:

- pisanim putem na adresu Teleklika,
- putem elektronske pošte, sa adrese koja je inače služila za komunikaciju korisnika i Teleklika ili je na drugi način autorizovana i nesporna za komunikaciju,
- lično na prodajnom mjestu Teleklika,
- telefonskim putem, uz navođenje podataka sadržanih u korisničkom ugovoru.

Teleklik zadržava pravo da od korisnika, u slučaju sumnje u identitet podnosioca zahtjeva, zatraži potvrdu raskida ugovora.

Član 37.

Korisničkim ugovorom se može utvrditi da, ukoliko krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom krajnjeg korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik je dužan platiti troškove:

- mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu; ili
- naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

Član 38.

U slučaju raskida ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Teleklik je dužan, u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, u zatraženom obliku dati informaciju krajnjem korisniku o iznosu dugovanja, te načinu uplate dugovanja. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektronskim putem. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum obračuna, datum početka i kraja ugovorne obaveze, podatak o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

Član 39.

Teleklik ima pravo raskinuti korisnički ugovor:

- ako korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- ako korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja,
- ako korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- ako korisnik/korisnik usluge ne poštuje druge ugovorom definisane obaveze.

Izuzetno od navedenog u prethodnom članu, Teleklik ima puno pravo da prije zvaničnog raskida ugovora sa korisnikom, a koji je posljedica navedenog u prethodnom stavu, privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluga do ispunjenja svih obaveza korisnika. U slučaju navedenog u ovom stavu Teleklik će prethodno upozoriti korisnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

U slučaju raskida ugovora, korisnik je dužan da najkasnije u roku od 15 dana od dana raskida ugovora vrati Telekliku korištenu terminalnu opremu, odnosno da omogući Telekliku demontažu korištene opreme.

Član 40.

U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Teleklik će o tome obavijestiti korisnika usluge pismenim ili elektronskim putem i to najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo i moguće.

Član 41.

Teleklik obezbjeđuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere za zaštitu maloljetnih lica. Korisnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegovog priključka na Teleklikovu komunikacionu mrežu ostvaruju pristup Internetu.

Teleklik će 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 ili 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.

Član 42.

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

Teleklik čuva u tajnosti sve informacije o svojim korisnicima usluga i koristi ih isključivo za potrebe uređenja i analizu svojih evidencija, uz prethodnu saglasnost korisnika usluga.

Korisnik usluga, svojim potpisom na ugovoru, može dati ili ograničiti svoju saglasnost Telekliku za korištenje njegovih ličnih podataka za vlastite potrebe evidencije i analiza.

Član 43.

Teleklik koristi tehnologije koje omogućavaju zaštitu privatnosti korisnika, na način što obezbjeđuje integritet i povjerljivost podataka, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj komunikacionoj mreži.

Teleklik će korisnika usluge upoznati sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja komunikacije, te upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti komunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge.

Član 44.

Teleklik je dužan upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije, kao što mogu biti dozvoljene mjere enkripcije i digitalnog potpisa.

Član 45.

Teleklik ne smije modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjere zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i korisnika usluge.

Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji

Član 46.

Teleklik prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Korisnik zaključenjem korisničkog ugovora potvrđuje da je upoznat sa mogućnosti zokonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

Član 47.

Teleklik neće koristiti podatke o konkretnim korisnicima usluga u svrhu svoje poslovne ili druge promocije, izuzev ako je za korištenje takvih podataka pribavio eksplicitnu saglasnost korisnika usluge na kojeg se odnose takvi podaci.

Izuzetno od navedenog u prethodnom stavu Teleklik može da koristi podatke o grupama neimenovanih korisnika na način da se iz toga ne mogu izvuci pojedinačni podaci o konkretnom korisniku usluge.

Član 48.

Društvo Teleklik se obavezuje da će u cilju zaštite privatnosti korisnika dosljedno primjenjivati politiku privatnosti, javno dostupnu i objavljenu na web-stranici Teleklika www.teleklik.ba, kako bi korisnici bili upoznati sa svojim pravima u vezi sa zaštitom privatnosti, tajnosti telekomunikacija i ostalim relevantnim pitanjima od interesa za krajnjeg korisnika.

Član 49.

Teleklik zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama. kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje blokirati podnošenjem zvaničnog zahtjeva na službenu adresu Teleklika.

Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga Teleklika vrši svakog radnog dana u sjedištu Kompanije ili putem web stranice www.teleklik.ba

Teleklik obezbjeđuje korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) svaki dan i to putem broja telefona 080 05 07 05 ili putem e-mail adrese support@telekliik.ba (više informacija na zvaničnoj web stranici

www.teleklik.ba).

Član 50.

Ako uslovi pružanja odnosno korištenja neke usluge nisu izričito regulisani ovim Opštim uslovima poslovanja ili eventualno drugim intrnim aktom Teleklika, Teleklik i korisnik mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga i na osnovu posebno utvrđenih pravila, koja su u duhu ovih Opštih uslova poslovanja, pridržavajući se načela savjesnosti i poštenja.

U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024, odnosno Pravila 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa internetu, direktno će se primjeniti odredba onako kako je definisana Pravilom 97/2024, odnosno Pravilom 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa internetu.

Član 51.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i objaviće se u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaje primjena ranije važećih Opštih uslova poslovanja. Izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja biće objavljene u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i istaknute na zvaničnoj web stranici Kompanije „Teleklik“ d.o.o. Banjaluka (www.teleklik.ba).

Ovi Opšti uslovi poslovanja dostupni su na službenoj Internet stranici Kompanije „Teleklik“ d.o.o. Banjaluka (www.telekliik.ba) te na svakom prodajnom mjestu kompanije Teleklik.

DIREKTOR

Aleksandar Antonijević

Broj: 2-398/25

Datum: 10.12.2025. godine

PRILOG OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA

USLUGE

1. Internet usluga

Član 1.

Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje Teleklik nudi na tržištu pravnim, uključujući i Internet klubove.

Član 2.

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 zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo.

Teleklik 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.

Član 3.

Teleklik obezbjeđuje pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.

Teleklik ne snosi nikakvu odgovornost za bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se može doći korištenjem usluga, nezavisno od načina na koji je Korisnik došao do sadržaja. Teleklik, takođe neće biti odgovoran za bilo koju direktnu indirektnu, slučajnu, posljedičnu ili neku drugu štetu koja je nastala pristupom, korištenjem ili nemogućnošću korištenja usluga ili zbog greške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem usluga.

Član 4.

Korisnik se obavezuje da neće:

- koristiti internet uslugu na bilo koji način koji bi mogao ugroziti sistem rada Teleklika,
- koristiti internet usluge u nezakonite svrhe,

- obavljati aktivnosti ili prenositi podatke suprotne važećim propisima.

Korisnik koristi internet usluge na svoju odgovornost i isključivo na svoj rizik. Korisnik je upoznat sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacija od strane trećih lica.

2. Cloud mail server

Član 5.

Cloud mail server usluga objedinjuje elektronsku poštu, kalendar i alat za kolaboraciju, dijeljenje radnih zadataka, kontakata te obezbjeđuje jednostavno upravljanje e-mail nalogom iz bilo kog internet pretraživača, brz pristup elektronskoj pošti, kalendaru, kontaktima, radnim zadacima i bilješkama, kao i pristup e-mail nalogu sa uređaja po želji korisnika.

Član 6.

Teleklik putem tehničkih rješenja obezbjeđuje zaštitu korisnika svojih usluga od neželjene elektronske pošte (eng. „spam“).

Pod neželjenom poštom se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koje Korisnik nije tražio, nije želio da dobije ili ako se Korisnik izjasni da se radi o takvom sadržaju.

Nedozvoljenim radnjama se naročito smatra:

- slanje velikog broja pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca;
- slanje poruka na forume, diskusione grupe, mailing liste ili druge slične liste koje dovode do žalbi primalaca takvih poruka.

Ukoliko Teleklik utvrdi da Korisnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke, može preduzeti jednu ili više mjere:

- upozoriti Korisnika elektronskim putem na adresu elektronske pošte koju posjeduje u evidenciji;
- primjeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok Korisnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti Teleklik o tome.

Ukoliko Korisnik slanjem neželjene pošte i poruka dovede do ugrožavanja ili degradiranja Teleklikovih i tuđih usluga i servisa, Teleklik zadržava pravo da bez prethodnog upozorenja Korisniku preuzme hitnu akciju blokiranja elektronske pošte Korisnika.

Član 7.

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

Za sve ostale odnose Teleklika i Korisnika u vezi navedenih usluga, primjenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja.