

U skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama BiH ("Sl. glasnik BiH", br. 33/2002, 31/2003, 75/2006, 50/2008 - dr. zakon, 32/2010 i 98/2012) i Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Sl. glasnik BiH“ br. 3/25) (dalje u tekstu: Pravilo 97/2024), ZipZap doo Zenica, Londža 92, utvrdilo je i objavljuje tekst Opštih uslova poslovanja društva.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Sadržaj Opštih uslova poslovanja

(1) Ovim se Opštim uslovima poslovanja regulišu uslovi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i javnih elektronskih komunikacijskih mreža od strane ZipZap doo Zenica (dalje u tekstu: ZipZap) te prava i obaveze između krajnjih korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Korisnik) i ZipZap-a.

Odnose ZipZap-a i Korisnika dodatno uređuju Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, Aneksa ugovora, Cjenovnik, Uputstva za korištenje te eventualni posebni pisani dogovori. Određene usluge, zbog svoje specifičnosti i posebnih uslova i zahtjeva, imaju i Posebne uslove korištenja.

Navedeni dokumenti dostupni su Korisnicima u prodajnom mjestu ZipZap-a i na službenoj web stranici [www.zipzap.ba](#) (dalje u tekstu: Internet stranica).

U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredba Pravila 97/2024.

(2) Elektronske komunikacijske usluge koje su predmet ovih Opštih uslova obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- usluge kablovske distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),

- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga)

(dalje u tekstu sve pojedinačno i skupno: Usluge).

(3) Na odnose između ZipZap-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima poslovanja, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

(4) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim elektronskim komunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatom osnovu.

(5) Putem javne elektronske komunikacijske usluge svakom korisniku elektronskih komunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne elektronske komunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu.

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

1.2 TV usluga

(1) Usluga kablovske distribucije TV signala je elektronska komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kablovske distributivne mreže.

(2) ZipZap samostalno i ovisno o području prijema određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira korisnicima, a koji se donose kao rasporedi programa za pojedino područje te se redovno objavljuju putem internet stranice i Info kanala (dalje u tekstu: Raspored programa).

(3) ZipZap može televizijske i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno.

Pakete programa ZipZap distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno ZipZap može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika. Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. ZipZap nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev Korisnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. ZipZap može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili uklanja pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novim, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.

(4) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

1.4 Osnovna prava i obaveze krajnjih korisnika

(1) ZipZap je dužan osigurati krajnjem korisniku osnovna prava utvrđena Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.

(2) Korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga ima pravo, posebno da:

a) pristupi ažurnim informacijama o važećim cijenama i tarifama, općim i posebnim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga koje ZipZap objavljuje u skladu s članom 11. Pravila 97/2024;

b) na zahtjev korisnika, omogućiti operateru provjeru i praćenje stvarne i minimalne brzine usluge širokopojsnog pristupa internetu putem fiksne mreže;

c) podnese zahtjev za zaključivanje ugovora;

d) u pisanom ili elektronskom obliku bude obaviješten o nepostojanju tehničkih mogućnosti uz navođenje razloga za odbijanje zahtjeva;

e) zaključi ugovor i koristi usluge koje su predmet ugovora;

f) u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen, bude obaviješten da obavezni period trajanja ugovora prestaje;

g) koristi usluge koje su predmet korisničkog ugovora u skladu s odredbama zaključenog ugovora;

h) bude obaviješten o izmjenama uslova Korisničkog ugovora;

i) da mu se omogući kontrola troškova u skladu s članovima 31. i 32. Pravila 97/2024;

j) primi račun;

k) raskine ugovor;

l) podnese prigovor na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge; i

(3) korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga je dužan, posebno da:

a) koristi elektronske komunikacijske usluge na način definiran ugovorom; i

b) plati sve pristigle i neplaćene obaveze.

1.5 Osnovna prava i obaveze operatera

(1) ZipZap ima pravo, posebno da:

a) odbije zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora u skladu sa članom 17. Pravila 97/2024;

b) naplati sve pristigle i neplaćene obaveze i

c) u Cjenovniku utvrdi cijene priključka i korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga

(2) ZipZap dužan je minimalne (garantirane) brzine širokopojsnog pristupa internetu definirati na jednak način kako definira maksimalne brzine širokopojsnog pristupa internetu.

(3) ZipZap dužan je odrediti minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojsnog pristupa internetu.

(4) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti ZipZap-u rezultate mjerenja na način definisan članom 3.7, stav (10) ovih Opštih uslova poslovanja.

2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

2.1 Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Korisnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe odnosno zaključivanjem Ugovora o priključenju na kablovski sistem ZipZap-a.

(2) Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ovlaštenoj osobi ZipZap-a predočiti svoje identifikacijske dokumente na uvid.

Kod dokazivanja identiteta/statusa korisnika, mjerodavni su sljedeći identifikacioni dokumenti:

- Za fizička lica, alternativno: lična karta, pasoš, vozačka dozvola;

- Za pravna lica, kumulativno: Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke;

- Za strana fizička lica, kumulativno: pasoš, prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca;

- Za strana predstavnništva, kumulativno: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.



ZipZap doo

Londža 92

72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004

PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:

RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860

fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba

portal: www.zipzap.ba

(3) Korisnik je saglasan da ZipZap izvrši provjeru podataka iz stava 2. ovog člana pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

(4) Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak ZipZap-u da može koristiti njegove osobne podatke za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br. 12/25). Korisnik također daje pristanak ZipZap-u da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Agencijom za poštanski promet Bosne i Hercegovine, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima iz područja elektronskih komunikacija, kao i sa drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Korisnik garantuje ispravnost i tačnost podataka navedenih na Zahtjevu i u priloženim važećim ličnim dokumentima.

2.2 Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve potrebne podatke o Korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima i Cjenovnikom.

(2) Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputstvima sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.

(3) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje ZipZap vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

2.3 Prihvata Zahtjeva

ZipZap će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- da postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme, te ako ZipZap ocijeni da je u mogućnosti uslove zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.

- da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na ZipZap mrežu.

2.4 Odbijanje Zahtjeva

(1) ZipZap može odbiti Zahtjev u slučajevima:

- kada procijeni da podnosilac Zahtjeva ne može biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,

- ako je ZipZap ili bilo koji drugi davalac telekomunikacijskih usluga već raskinuo Korisnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, neplaćanja obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje korisničke terminalne opreme,

- ako Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena u elektronskom obliku.

- ako Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema ZipZap-u po bilo kojoj osnovi,

- ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato,

- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti, - ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža ZipZap ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;

- ako postoji osnovana sumnja da će Usluge ZipZap-a, isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,

- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na ZipZap kablovsku distributivnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (sa ili bez njegove saglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida korisničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane ZipZap kablovskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i ZipZap-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu, i

- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je Korisnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, ili na ZipZap kablovsku distributivnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i ZipZap-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu.

(2) Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., te kada su ispunjeni ostali uslovi, ZipZap mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

2.5 Upoznavanje sa sadržajem korisničkog ugovora

(1) ZipZap, dužan je krajnjim korisnicima, prije zaključivanja ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora na propisanom obrascu.

(2) Obrazac Sažetka korisničkog ugovora sadrži sve potrebne podatke o Korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima poslovanja i Cjenovnikom.

(3) Sažetak ugovora pored navednog iz stava (2) ovog člana mora sadržavati:

a) poslovno ime, adresu sjedišta operatera, adresu za prijem prigovora ukoliko se ona razlikuje od adrese sjedišta, adresu elektronske pošte;

b) odjeljak „Usluge i oprema“

c) odjeljak "Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema":

- vezano za uslugu pristupa internetu, jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju fiksne mreže ili o procijenjenoj maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju mobilne mreže,

- vezano za uslugu pristupa internetu, jasno i razumljivo objašnjenje o pravnim sredstvima koja su dostupna krajnjem korisniku u slučaju trajne ili povremene razlike između stvarnog i ugovorenog kvaliteta usluge pristupa internetu u pogledu protoka ili drugih parametara kvaliteta;

d) odjeljak "Cijene": podatke o cijenama, visini jednokratne naknade za priključenje javne elektronske komunikacijske usluge, periodične naknade i naknade povezane s potrošnjom, cijena terminalne opreme, svi vremenski ograničeni popusti, te informacije o cijenama dodatnih usluga ako su dostupne. Ako se primjenjuje promotivna cijena, mora se jasno navesti zajedno s periodom u kojem popust vrijedi i punom cijenom bez popusta;

e) odjeljak "Trajanje, obnova i raskid": trajanje korisničkog ugovora, kao i uslove pod kojima se korisnički ugovor produžava i raskida, naknade za prijevremeni raskid i način korištenja terminalne opreme;

f) odjeljak "Druge važne informacije".

2.6 Korisnički odnos, trajanje i sadržaj korisničkog ugovora

(1) Korisnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku.

(2) Prava i obaveze između ZipZap i Korisnika uređuju se ugovorom o zasnivanju korisničkog odnosa, aneksom ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa, a na osnovu prethodno podnesenog zahtjeva.

(3) Sastavni dio korisničkog ugovora čine opšti uslovi poslovanja, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, sažetak ugovora, Cjenovnik i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama Pravila 97/2024.

(4) Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obaveznim periodom trajanja.

(5) Obavezni period trajanja korisničkog ugovora, zaključenog između Korisnika i ZipZap-a, ne može biti duži od 24 mjeseca, pri čemu ZipZap nudi i ugovore u trajanju od 12 mjeseci.

(6) Obavezni period trajanja korisničkog ugovora iz stava (5) 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.

(7) Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora iz stava (5) ovog člana nije dopušteno. Istekom obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, ZipZap je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim opštim/posebnim uslovima i Cjenovnikom.

(8) Ukoliko Korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom Korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik je dužan platiti troškove:

a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora ili

b) naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge, popust na priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom, terminalnu opremu i popust na ugrađenu instalaciju u skladu sa Cjenovnikom, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

(9) Obavežno trajanje ugovora za usluge vezane u paket, operater ne smije produžiti, u slučaju naknadnog ugovaranja dodatnih usluga ili kupovine terminalne opreme, osim ako krajnji korisnik izričito pristane na produženje obaveznog trajanja ugovora.

2.7 Nepriključenje

U slučaju da ZipZap iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa, a Korisnik je izvršio određene uplate ZipZap mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uslovom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od ZipZap-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.



ZipZap doo

Londža 92
72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004
PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

3. PRUŽANJE USLUGA

3.1 Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

- (1) ZipZap će izvesti fizički priključak na kablovsku distributivnu mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.
- (2) Fizički priključak obuhvata vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koji su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).
- (3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka ZipZap će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u sljedećem članu), a koju će ZipZap Korisniku dati, ovisno o Cjenovniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.
- (4) Ako nije drugačije ugovoreno, ZipZap će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijemnika ili jednog komada druge terminalne opreme.
- (5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektronsku komunikacijsku mrežu ZipZap-a.
- (6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije ZipZap određuje Cjenovnikom. Cijenu instalacije ZipZap može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uslovima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijemnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je srazmjerno troškovima instalacije.
- (7) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Korisnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stiče pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Opštih uslova, Cjenovnikom usluga ili u skladu s pretplatničkim ugovorom.
- (8) Korisnik je obavezan omogućiti ZipZap-u nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija kablovske distributivne mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da ZipZap bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da ZipZap ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uslova za izvođenje priključka i drugih instalacija. ZipZap će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.
- (9) Nakon što je Fizički priključak izveden, Korisnik potpisuje revers i radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu ZipZap-a i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Korisnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni skladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.
- (10) ZipZap nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kablovsku distributivnu mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne za taj priključak. ZipZap nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima ZipZap nema vlastito pravo izvođenja priključka ili postavljanja vodova i instalacija.
- (11) Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbama Zakona o stvarnim pravima FBiH, nedjeljivo zajedničko pravo vlasništva na zajedničkim dijelovima zgrade pa samim time da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kablovsku distributivnu mrežu. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo ZipZap-a), u slučaju da ZipZap bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik. Smatrat će se da je ZipZap spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.
- (12) Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduslov za njegov priključak na kablovsku distributivnu mrežu da ZipZap postavi kablovsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Korisnik se obavezuje omogućiti ZipZap-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

3.2 Terminalna oprema

- (1) Terminalna oprema je podijeljena na:
 - Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, digitalni DVB-C prijemnik, Set-top-box (STB)) u vlasništvu ZipZap-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu ZipZap-a.
 - Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr. TV prijemnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu ZipZap-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu ZipZap-a (TV prijemnik i radio prijemnik).
 - (2) Na mrežu ZipZap-a smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je u vlasništvu ZipZap ili isporučena od strane ZipZap-a.
 - (3) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje Korisnikovu terminalnu opremu. Terminalna oprema, koja se priključuje, mora ispunjavati odredbe važećih propisa i imati odobrenje za stavljanje u promet.
 - (4) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ZipZap-u pregled i provjeru ispravnosti priključene Korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće Korisnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u ZipZap distributivnoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Korisničkim ugovorom. Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ZipZap-u i zamjenu svake mrežne terminalne opreme, ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s ZipZap mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Korisnik je dužan na zahtjev ZipZap-a zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.
 - (5) Korisnik ima pravo na priključnu tačku (fizički priključak) kablovske distributivne mreže priključiti samo TV ili radijski prijemnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje, koje bi mogle uticati na rad kablovske distributivne mreže i na kvalitet signala koji primaju ostali Korisnici.
 - (6) ZipZap ne preuzima nikakvu obavezu, odgovornost niti daje garanciju u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikovog TV ili radijskog prijemnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje ZipZap distribuira i koji su predmet korisničkog ugovora. Ako će ZipZap distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijemnika, koji se redovno nude na tržištu, ne mogu primiti bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje Korisnike. Korisnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijemnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijemnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.
 - (7) Za korištenje digitalnih usluga, ZipZap će Korisnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu (digitalne prijemnike).
 - (8) Za povezivanje digitalnog prijemnika na TV prijemnik, TV prijemnik korisnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijem HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.
 - (9) Ako Korisnik koristi ZipZap terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s ZipZap-ovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati sa pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti ZipZap o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Korisnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost ZipZap-u da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje ZipZap-ovih usluga.
 - (13) Instalirana oprema na adresi korisnika ostaje u trajnom vlasništvu ZipZap i korisnik ima pravo korištenja iste dok traje ugovorni odnos. U slučaju raskida ugovora, korisnik je dužan da instaliranu opremu, prema podacim iz reversa koji je korisnik potpisao prilikom instaliranja opreme, vrati ZipZap, sa danom objave ili ukoliko to nije moguće isplati ZipZap-u protivvrijednost iste u skladu sa Cjenovnikom. Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Korisnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.
- ZipZap se obavezuje da će u najkraćem roku besplatno otkloniti sve kvarove na instaliranoj opremi osim onih koji nastanu krajnjom nepažnjom ili namjernim radnjama korisnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Prijavljene smetnje kod korisnika usluga ZipZap se obavezuje otkloniti u roku od 24 h, što se odnosi i na manje kvarove (na mreži, opremi i sl.) a u slučaju većih kvarova u najkraćem mogućem roku, u zavisnosti od vrste kvara, potrebne opreme, ljudstva i drugih okolnosti.
- Korisnik ne smije samostalno ili uz pomoć trećeg lica vršiti otklanjanje kvarova na instaliranoj opremi. Isti u tom slučaju obavezno obavještava ZipZap koji će izvršiti otklanjanje kvarova. U slučaju kvarova na instaliranoj opremi prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem korisnika, ZipZap ima pravo na naknadu u vidu stvarnih troškova popravke. Ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, korisnik plaća nabavnu protivvrijednost instalirane opreme, nakon čega će mu ZipZap obezbijediti novu opremu koja također ostaje u vlasništvu ZipZap.
- U slučaju krađe instalirane opreme, korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti ZipZap. U slučaju krađe instalirane opreme o kojoj je korisnik obavijestio nadležne institucije, te o tome postoji zapisnik, korisnik je u obavezi da ZipZap nadoknadi nabavnu protivvrijednost opreme u punom iznosu, nakon čega će korisniku biti omogućeno da dobije novu opremu na korištenje. Korisnik može prilikom korištenja usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara važećim propisima u oblasti terminalne opreme.



ZipZap doo

Londža 92
72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004
PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

(14) ZipZap ili njegov ovlašten izvođač održavaju terminalnu opremu prema međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, Korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme u skladu sa Cjenovnikom.

(15) U slučaju kad Korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem Cjenovniku.

3.3 Održavanje fizičkog priključka i instalacija

- (1) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ZipZap-u pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kablovske distributivne mreže.
- (2) ZipZap će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Korisnika, pod uslovima iz stava 4. i 5. ovog člana.
- (3) Korisnik je obavezan omogućiti ZipZap-u popravak i održavanje fizičkog priključka kada ZipZap opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kablovske distributivne mreže.
- (4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Korisnik, u roku od 60 dana od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, ZipZap će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.
- (5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Korisnika (npr. priključni kabal na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Korisnik će snositi troškove ponovne uspostave Usluge. Korisnik će u takvom slučaju biti dužan platiti ZipZap-u uslugu dolaska zaposlenika ZipZap-a te uspostave Usluge standardnog kvaliteta, koje će biti određene u cjenovniku ZipZap-a.

3.4 Preseljenje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

- (1) Korisnik može podnijeti pisani zahtjev ZipZap-u za preseljenje Fizičkog priključka na drugu lokaciju u okviru njegove javne elektronske komunikacione mreže.
- (2) ZipZap će na zahtjev i o trošku Korisnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak preseliti unutar Korisnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijemnika ili druge terminalne opreme.
- (3) Korisnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći Uslovi:
 - postoji ZipZap mreža na novoj lokaciji
 - ne postoje nepodmirena dugovanja prema ZipZap-u
 - i pod Uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prenos korisničkog odnosa.
- (4) Ako ZipZap nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje, dužan je da o tome pisanim putem obavijesti Korisnika.
- (5) Korisnik će u svrhu preseljenja dostaviti ZipZap-u odgovarajuće valjane dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja (dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta ili sl.), pri čemu ZipZap ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Korisnik isto ne dostavi. Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Korisnik zatraži raskid ugovora, a ZipZap-u ne dostavi valjan dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, ZipZap zadržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, u suprotnome se naknada za prijevremeni raskid neće naplatiti.
- (6) Za preseljenje korisničke terminalne opreme, ZipZap može naplatiti naknadu definisanu Cjenovnikom.

3.5 Minimalni kvalitet Usluga

- (1) ZipZap dužan je pružati javne elektronske komunikacijske usluge na ispravan način. Javne elektronske komunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.
- (2) ZipZap će osigurati minimalni kvalitet Usluga i to u pogledu nivoa napona nosioca signala i razlike nivoa napona nosioca i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključnicama), subjektivne ocjene kvaliteta slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu sa bh normama.
- (3) Moguće je da izdavač određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev izdavača, ZipZap bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog izdavača. ZipZap ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog izdavača programa.
- (4) Ugovorena brzina širokopojsnog pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).
- (5) Minimalna brzina predstavlja širokopojsni pristup internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojsnog pristupa internetu uvažavajući mjerenja koja se mogu provesti na način opisan u članu 3.7 ovih opštih uslova poslovanja.
- (6) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge ZipZap-a je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (7) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti ZipZap sistema postoji mogućnost da pojedina Usluga ZipZap-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Korisnik je tako saglasan i prihvata da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem ZipZap sistema (u odnosu na Internet uslugu).
- (8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluge ZipZap-u ima pravo tražiti povrat ranije uplaćenih sredstava, odnosno umanjenje računa za ispostavljene usluge ukoliko se utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge bio niži od minimalne brzine širokopojsnog pristupa internetu.
- (9) U slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, Korisnik je dužan dostaviti ZipZap-u 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 širokopojsnog pristupa internetu, implementiranog od strane Regulatorne agencije za komunikacije i može se koristiti na službenoj stranici Agencije (<https://nettest.rak.ba/home>). Mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane ZipZap-a, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.
- (10) U slučaju da ZipZap nije obezbijedio Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu, dužan je Korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, ZipZap je dužan Korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojsnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru Korisnika.
- (11) ZipZap nije obavezan nadoknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.
- (12) ZipZap nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvaliteta Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sistema ali je dužan na primjeren način obavijestiti Korisnika o prekidu, odnosno smanjenju kvaliteta usluga.
- (13) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata ZipZap mora obavijestiti Korisnika o prekidu.
- (14) Ako je usluga onemogućena duže od 24 sata, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti srazmjerno danima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjernom ili krajnjom nepažnjom Korisnika)
- (15) ZipZap obavezan je svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike. ZipZap obavezan je 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.
- (16) Usluga je pružena u skladu sa odredbama ugovora ukoliko je ZipZap pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvalitete, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena, odnosno ako usluga:
 - a) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge,
 - b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
 - c) ispunjava određenu 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
 - d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.Ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika, na koje ZipZap ne može uticati, te ako je ZipZap o tome upoznao korisnika usluge, ne može se smatrati da ZipZap nije ispunio svoje ugovorene obaveze

3.6 Izmjene vrste i obima Usluga

- (1) Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i obima Usluga koje mu ZipZap pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i Cjenovnikom. Da bi vrsta ili obim Usluga bili izmijenjeni, Korisnik je obavezan podnijeti ZipZap-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. ZipZap će izmjenu vrste i obima usluga izvršiti u skladu sa uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno prenos korisničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti ZipZap mreže i raspoloživost terminalne opreme.
- (2) Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (3) Korisnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu ZipZap distribuira samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu ZipZap distribuira neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može na osnovu takvog zahtjeva ostvariti srazmjerno nižu pretplatu. Međutim, ZipZap će nastaviti svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine Korisnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Korisnika za izmjenama u ponudi programa.



ZipZap doo

Londža 92
72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004
PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

3.7 Prestanak distribuiranja programa

- (1) ZipZap ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuira prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po području-ma drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.
- (2) ZipZap ne garantuje Korisniku da izdavač programa neće prestati sa emitiranjem programa bez prethodne najave.

4. CIJENE USLUGA I PLAĆANJE

4.1 Cijene usluga

- (1) Cijene javnih elektronskih komunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorne, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.
- (2) Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje ZipZap ima pravo na osnovu ovih Opštih uslova, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. ZipZap je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenovnik će biti dostupan na svakom ovlaštenom ZipZap prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi, te na web stranici www.zipzap.ba (dalje u tekstu: Cjenovnik).
- (3) U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, ZipZap mora obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenljivo.
- (4) Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenovnikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.
- (5) Mjesečna naknada za usluge ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o Javnom RTV sistemu u BiH.
- (6) Korisnik može pismeno, faksom, elektronskom poštom ili ličnim dolaskom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. ZipZap je dužan po zahtjevu Korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.
- (7) Korisnik može zahtijevati da mu ZipZap besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive.

4.2 Plaćanje za ispostavljene usluge

- (1) Obaveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavljanjem korisničkog odnosa. Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, na temelju čega će ZipZap Korisniku besplatno izdati i ispostaviti račun.
- (2) Račun za obavljene elektronske komunikacijske usluge sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Račun obavezno sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike. ZipZap može korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektronskom obliku. Račun također može sadržavati i opomenu za dospjela neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom.
- (3) Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifravanje, pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.
- (4) ZipZap obavezan je, na zahtjev Korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.
- (5) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izričito nije drugačije dogovoreno. ZipZap može svojim Cjenovnikom Korisniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.
- (6) U slučaju da Korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je da plati dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno Korisnik je dužan da zatraži račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.
- (7) ZipZap ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenovnik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom. ZipZap je dužan svaku izmjenu u cijenama usluga objaviti u odgovarajućem obliku najmanje 30 dana prije stupanja na snagu. Po tom osnovu korisnik ima pravo zahtijevati raskid ugovora sa ZipZap-om u skladu sa članom 13. Pravila 97/2024.
- (8) Cjenovnikom se mogu predviđjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uslove njihovog pružanja, ZipZap može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je članom 13. Pravila 97/2024 predviđen za objavu izmjena ovih Opštih uslova poslovanja, Cjenovnika.
- (9) ZipZap može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se Uslovi i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uslova izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenovnikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjenovniku.
- (10) ZipZap može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuira li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev Korisnika ili se distribuira uz dekodiranje i slično.
- (11) Korisnik je saglasan i daje ZipZap-u pristanak za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:
 - zatražene usluge
 - pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate,
 - rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijemnika, identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a u skladu sa važećim propisima.

5. PRENOS KORISNIČKOG ODNOSA

- (1) Korisnički odnos može se, bez naknade, prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti ZipZap Uslugama putem iste priključne tačke mreže i korisničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika.
- (2) Korisnički odnos se prenosi ustupanjem korisničkog ugovora, i to tako da Korisnik i osoba na koju se prenosi Korisnički odnos (primatelj korisničkog ugovora) podnesu ZipZap-u pisanu obavijest o ustupanju korisničkog ugovora.
- (3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ako se radi o fizičkoj osobi ili naziva obrta, odnosno promjenu firme ako se radi o pravnoj osobi.
- (4) U slučaju prenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) Korisnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu tačku mreže na istoj lokaciji.
- (5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njegov nasljednik ili član domaćinstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne tačke mreže mora podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Korisnika. Ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ZipZap je obavezan prenijeti pretplatnički odnos.
- (6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obaveze iz korisničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu tačku mreže, privremeno prenijeti na najmodrimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s ZipZap-om najmodrimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmodrimca, najmodavac je obavezan bez odlaganja obavijestiti ZipZap, a sve u svrhu prenosa prava i obaveze iz korisničkog odnosa s najmodrimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.
- (7) ZipZap može uskratiti pristanak na ustupanje korisničkog ugovora ako Korisnik nije platio dospjeli dug iz osnovnog korisničkog ugovora ili ako za to ima drugi naročito važan razlog. Ako ZipZap u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje na ustupanje korisničkog ugovora, pristanak je dao prešutno, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih dugovanja.
- (8) Ako ZipZap do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje korisničkog ugovora, Korisnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.
- (9) Pod prenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prenos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treće lice.

6. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

6.1 Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika

- (1) ZipZap će na Korisnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, jednom u kalendarskoj godini, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne duže od 3 (tri) mjeseca za sve usluge, prestati s pružanjem Usluga Korisniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (mirovanje pretplatničkog odnosa). Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka, ukoliko korisnik pismenim putem ili na drugi adekvatan način ne zahtijeva produženje zahtjevanog roka. ZipZap ima pravo da odlučuje o realizaciji zahtjeva za produženje perioda privremenog isključenja ukoliko je isti duži od 3 (tri) mjeseca u toku jedne kalendarske godine.
- (2) ZipZap će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Korisnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana, odnosno ne može zahtijevati retroaktivno privremeno isključenje.

**ZipZap doo**Londža 92
72000 Zenica, BiHJIB: 4218876250004
PDV: 218876250004Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

- (3) Korisnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje. Ponovna aktivacija priključka regulisana je važećim Cjenovnikom. Korisnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.
- (4) Korisnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.
- (5) Ako je Korisničkim ugovorom predviđeno obavezni period trajanja korisničkog ugovora, taj period će se produžiti za vrijeme za koje je Korisnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kablovske distributivne mreže.
- (6) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje korištenja iste.

6.2 Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika

- (1) ZipZap ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika, u sljedećim slučajevima:
Operater može privremeno obustaviti pružanje usluge krajnjem korisniku, i to:
- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
- b) ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem - do 15 dana;
- c) ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatera - do otklanjanja smetnji;
- d) ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji - do završetka radova;
- e) ako korisnik ne izmiri dugovanja za obavljene elektronske komunikacijske usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen - do izmirenja dugovanja;
- f) ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge - do 15 dana.
- (2) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika, Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja.
- (3) Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara korisnik, do isteka roka utvrđenog Uslovima, ZipZap će izvršiti ponovno uključanje pretplatničke terminalne opreme, bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika, u roku od 48 h. ZipZap će korisniku ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja.

6.3 Privremeno isključenje i raskid korisničkog ugovora zbog neplaćanja

- (1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospjeća navedenog na računu. Ukoliko Korisnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjeća ZipZap će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja.
- (2) Ako Korisnik nije podmirio dospelje dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjeća naznačenog na dostavljenoj opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, ZipZap ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).
- (3) Ako Korisnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, ZipZap ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Korisnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.
- (5) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospelje račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, ZipZap će privremeno isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Internet usluga te onda TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.
- (6) ZipZap će Korisniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.
- (7) ZipZap će obračunati Korisniku troškove Opomene u skladu sa Cjenovnikom.
- (8) Nakon što ZipZap dobije potvrdu (dokaz) da je Korisnik platio dospelje dugove u cijelosti te troškove opomene i ponovnog priključenja određene Cjenovnikom, ZipZap će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno uključanje), u razumnom roku i u skladu s tehničkim mogućnostima
- (9) Tokom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obaveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude ZipZap-a iz člana 2.6. stav (4) i (5) ovih Opštih uslova poslovanja. Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga obavezni period trajanja korisničkog ugovora se produžava za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

7. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

7.1 Raskid korisničkog odnosa od strane ZipZap zbog drugih razloga

- (1) ZipZap ima pravo raskinuti Korisnički odnos u sljedećim slučajevima:
- u slučaju opisanom u članu 25. stav (1) Pravila 97/2024
 - ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, od dana privremenog isključenja, a za koju ZipZap nije odgovoran,
 - ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 (petnaest) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz ZipZap mreže,
 - ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge,
 - ako Korisnik ne podmiri dospelje dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz ZipZap mreže,
 - ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih ZipZap nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, ZipZap mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kablovske distributivne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Korisnički ugovor te ako postoje uslovi za priključenje, ZipZap će o tome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je Korisnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i
 - na temelju pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
- (2) ZipZap nije obavezan sklopiti Korisnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.

7.2 Raskid korisničkog odnosa otkazom Korisnika

- (1) Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora.
- (2) Kada Korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, ZipZap, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatera prema krajnjem korisniku i to u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen.
- (3) Operater je dužan omogućiti raskid ugovora na isti način, odnosno putem istih kanala putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora. U općim uslovima poslovanja, operateri su dužni navesti način na koji krajnji korisnici mogu zatražiti raskid korisničkog ugovora.
- (4) U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za Korisnika, postojeći Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje ZipZap nema utjecaj.
- (5) U slučaju raskida ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, operater 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 Korisnika može biti podnesen 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.
- (6) Korisnik koji podnese zahtjev za raskid ugovor ili je ugovor raskinut krivicom Korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, dužan je platiti troškove:
- a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora ili
- b) naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge, popust na priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom, terminalnu opremu i popust na ugrađenu instalaciju u skladu sa Cjenovnikom, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

**ZipZap doo**Londža 92
72000 Zenica, BiHJIB: 4218876250004
PDV: 218876250004Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

7.3 Prestanak važenja korisničkog ugovora

(1) Ugovor između korisnika i ZipZap-a prestaje važiti:

a) raskidom korisničkog ugovora;

b) smrću Korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja Korisnika koji je pravno lice.

(2) Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su ZipZap-u dostaviti dokaz o smrti Korisnika.

(3) Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti Korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

(4) Operater je dužan da, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijesti Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

(5) Korisnik čiji fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem Korisnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti ZipZap-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u Korisnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijem programa i drugih usluga putem kablovske distributivne mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulazanja u Korisnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

(6) Nakon prestanka Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan vratiti terminalnu opremu u vlasništvu ZipZap-a u ispravnom stanju na dan raskida. U slučaju da Korisnik na dan raskida ne vrati zaduženu opremu ili je ne vrati u ispravnom stanju, ZipZap je ovlašten vrijednost opreme fakturirati Krajnjem korisniku čime ista prelazi u vlasništvo Korisnika, te ju je Korisnik dužan platiti ZipZap-u u skladu sa Cjenovnikom.

(7) Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz korisničkog ugovora.

8. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

8.1 Razumna upotreba mrežnih resursa ("fair use")

(1) Korisnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Korisnikov način upotrebe ZipZap usluge pristupa Internetu značajno utiče na kvalitetu isporuke usluga drugim Korisnicima ZipZap ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

8.2 Zloupotreba

(1) Korisnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sistem, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server ZipZap, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Korisnik je saglasan da se njegovi lični podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredaba Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sistema, Korisnik se obavezuje ZipZap-u naknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama ZipZap i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

8.3 Ograničenja korištenja usluga

(1) U slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju usluga, po prethodno dostavljenom upozorenju, ZipZap može obustaviti pružanje određene usluge, pri čemu ponovno uključanje može biti uslovljeno prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

(2) Korisniku je zabranjena zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja bezbjednosti i integriteta elektronske komunikacijske mreže.

(3) ZipZap je dužan, po prijemu dokaza o neželjenim i štetnim porukama, koje su poslone od strane njegovih krajnjih korisnika, utvrditi činjenično stanje i poduzeti odgovarajuće mjere.

(4) U zavisnosti od stepena zloupotrebe, ZipZap može opomenuti Korisnika ili privremeno onemogućiti korištenje usluge o čemu mora, bez odlaganja, obavijestiti Korisnika na jedan od načina definiranih članom 13. Pravila 97/2024. Operater ima pravo, u slučaju ponovljene zloupotrebe, Korisniku trajno onemogućiti korištenje usluge, odnosno raskinuti ugovor o korištenju usluge.

9. OSTALA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I ZIPZAP-a

9.1 Objavljivanje Opštih uslova i Cjenovnika, komuniciranje ZipZap sa Korisnicima

(1) ZipZap u skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama, članom 10., 11. i 13. Pravila 97/2024 dostavlja Agenciji za komunikacije ove Opšte uslove poslovanja i Cjenovnik prije što iste objavi na svojoj internet-stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu. Iste dokumente ZipZap će učiniti dostupnim na svojim prodajnim mjestima te na web stranici www.zipzap.ba.

(2) Računice za Usluge ZipZap šalje Korisnicima prije dospjeća. Korisnik koji nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, dužan da zatraži račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve Korisnike, a važne su za ostvarivanje prava Korisnika ZipZap će objaviti na svojoj web stranici i na info kanalu kablovske distributivne mreže, uz obavještenje Korisnicima na način propisan odredbama člana 9.2. ovih Opštih uslova poslovanja.

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Korisnika ZipZap će slati tim Korisnicima običnom ili elektronskom poštom.

(5) ZipZap će prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Korisnika upoznati sa postojanjem info kanala i web stranice ZipZap-a, na kojima će se redovno objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Korisnici mogu neposredno komunicirati s ZipZap-om.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, ZipZap ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga. Korisnik ima pravo da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH podnese prigovor na sadržaje koje je distribuirao ZipZap a koje se odnose na sadržaje sa detaljnim prikazima seksualnih aktivnosti, pornografske sadržaje bez tehničke zaštite i sl..

9.2 Način informisanja Korisnika o izmjenama cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga

(1) ZipZap je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjene na snagu, na jasan i razumljiv način, obavijestiti Korisnika o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za Korisnika na kojeg se izmjene odnose, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravu na povrat neiskorištenog, a od strane Krajnjeg korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

(2) U slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza, izmjene veleprodajne cijene na koje ZipZap nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, Korisnik nema pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

(3) ZipZap je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnog podstranici, kojoj se pristupa direktno sa Internet stranice, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist Korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija ZipZap je obavezan objaviti na način naveden u ovom članu na dan početka primjene.

(4) ZipZap je dužan, u roku iz člana 9.2, stav (1) ovih Opštih uslova, Korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:

- elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte; ili

- SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na web stranicu www.zipzap.ba; ili

- putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili

- putem mobilne ili slične aplikacije, (viber i sl.).

(5) U slučaju da ZipZap nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina iz prethodnog člana, dužan je Krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se Korisniku dostavlja račun. Obavještenje može biti dostavljena zajedno s računom za izvršene usluge. Ako ZipZap Korisniku dostavlja račun putem elektronske pošte, obavještenje mora biti dostavljeno odvojeno od računa i bez drugog sadržaja.

(6) Korisnik je dužan, prilikom potpisivanja ugovora, odabrati način na koji će primati obavještenja o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika.



ZipZap doo

Londža 92
72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004
PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

(7) Pored obavještenja o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, ZipZap će Korisnika obavještavati na način koji Korisnik odabere u skladu sa prethodnim članom i u sljedećim slučajevima:

- Dostavljanje obavještenja o isteku obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen;
- Dostavljanje obavještenja o promjeni korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini;
- Dostavljanje obavještenja o ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga;
- Dostavljanje obavještenja o mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a posebno o mogućnostima navedenim u Pravilu 97/2024;
- Dostavljati opomene za Krajnjeg korisnika u slučaju slanja neželjenih i štetnih porukama od strane Krajnjih korisnika, ili ga obavijestiti da mu je iz istog razloga privremeno onemogućeno korištenje usluge, u zavisnosti os stepena povrede.

(8) ZipZap će sve postojeće Korisnike koje ima na dan stupanja na snagu ovih Opštih uslova pozvati da se izjasne na koji od načina, propisanih ovim članom Opštih uslova, žele primati obavještenja o promjenama uslova i cijena i istovremeno ih upozoriti da će se, ukoliko se ne izjasne, obavještenje dostavljati na jedan od prethodno navedenih načina ovih Opštih uslova poslovanja, koje će u pozivu biti jasno navedeno.

9.3 Vlasništvo

(1) Vlasnik nekretnine stiče pravo vlasništva Fizičkog priključka, a ZipZap mrežne terminalne opreme, koje je ZipZap postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) ZipZap zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kablovske distributivne mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.

(3) Ako u slučajevima iz stava 1. ovoga člana cijena instalacije nije plaćena unaprijed, ZipZap zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.

(4) ZipZap može angažirati drugog izvođača koji će za račun ZipZap-a izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

9.4 Lični podaci Korisnika

(1) ZipZap će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. ZipZap će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga.

(2) ZipZap zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještanje zabraniti.

(3) ZipZap će preduzeti sve potrebne mjere kako bi se spriječila povreda privatnosti korisnika ili sadržaja telekomunikacije a korisnik je i sam dužan voditi računa o tome.

(4) U slučaju da od strane drugog lica dođe do zloupotrebe podataka korisnika ili sadržaja telekomunikacije, korisnik je obavezan, u najkraćem mogućem roku, izvršiti prijavu nadležnim organima.

(5) Odredbe ovog člana ne odnose se na aktivnosti koje se odnose na javnu bezbjednost, odbranu, državnu odbranu, te aktivnosti države u oblasti krivičnog prava.

10. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

(1) ZipZap nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite korisničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih uticaja, koji nisu posljedica rada kablovske distributivne mreže. ZipZap nije odgovoran za štetu koju Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih uticaja, ili zbog uticaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak ili drugih štetnih uticaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računarskog programa za zaštitu od prevara na Internetu na vlastitom računaru.

(2) ZipZap ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kablovske distributivne mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere ZipZap-a.

(3) Korisnik je saglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da ZipZap ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računarska mreža koju ZipZap ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom ZipZap-a.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da ZipZap ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu ZipZap-a.

(5) Korisnik je odgovoran ZipZap-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. ZipZap ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom korisničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Opštih uslova.

11. RJEŠAVANJE SPOROVA

(1) Korisnik može ZipZap-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Uslugu, prigovor na kvalitet obavljenе Usluge te zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

(2) Prigovori na kvalitet pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu za tehničku podršku i odnose sa korisnicima ZipZap-a, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Opštih uslova, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, kao i putem elektronske pošte (prigovori@zipzap.ba) i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluga za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) ZipZap će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel za tehničku podršku i odnose sa korisnicima ZipZap-a će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Odjela za tehničku podršku i odnose sa korisnicima ZipZap-a, može se obratiti Komisiji za žalbe ZipZap-a, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

(6) U slučaju spora između Korisnika i ZipZap-a, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, Korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne elektronske komunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane ZipZap-a. Agencija je nadležna za rješavanje pitanja proizašlih iz povreda Zakona o komunikacijama, pravila i drugih propisa RAK-a.

(7) U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, ZipZap se obavezuje zastati sa svim postupcima prema Korisniku do okončanja spora. O pokretanju žalbe, ZipZap će biti obavješten ili od strane Korisnika ili Ombudsmena.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene Usluge ima pravo tražiti od ZipZap-a naknadu štete samo ukoliko se od strane ZipZap-a ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvaliteta pružene Usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je ZipZap obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obavješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do okončanja sudskog ili vanskudskog postupka.

(10) Ako zbog propuštanja Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, ZipZap će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) ZipZap ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjivanja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanje Zahtjeva.

(12) Ako Korisnik osporava račun ZipZap-a u bilo kojem sudskom ili vanskudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, ZipZap neće Korisniku obustaviti pružanje Usluga do okončanja sudskog ili vanskudskog postupka.

(13) ZipZap će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumno, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između ZipZap-a i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

(14) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, ZipZap i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zenici.

11.1 Neispravna usluga

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

- 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.



ZipZap doo

Londža 92
72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004
PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:
RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860
fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba
portal: www.zipzap.ba

(2) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava ZipZap, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

(3) Korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva ZipZap-a, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

12. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI ZIPZAP MREŽE

(1) ZipZap se obavezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obavezuje ispunjavati uredno svoje obaveze.

(2) Prijavljene smetnje kod korisnika usluga ZipZap se obavezuje otkloniti u roku od 24 h, što se odnosi i na manje kvarove (na mreži, opremi i sl.) a u slučaju većih kvarova u najkraćem mogućem roku, u zavisnosti od vrste kvara, potrebne opreme, ljudstva i drugih okolnosti.

(3) ZipZap ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

13. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

(1) ZipZap će, u cilju zaštite maloljetnika, prilikom isporuke usluga televizijskih programskih paketa ograničiti pristup kodiranjem programskim sadržaja koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju maloljetnika i na taj način omogućiti roditeljsko zaključavanje sadržaja (parental lock) koji onemogućuje gledanje programa neprimjerenih maloljetnim osobama, ako je tehnički moguće.

(2) U svrhu identifikacije ZipZap može zatražiti da korisnik predoči broj svoje lične karte i mjesto izdavanja.

14. TAJNOST TELEKOMUNIKACIJE

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

15. POLITIKA PRIVATNOSTI

(1) Ova politika se primjenjuje na transfer informacija na osnovu kojih je utvrđen ili se može utvrditi identitet osobe (lični podaci) a koje ZipZap primi u bilo kojem formatu kroz svoje usluge.

(2) ZipZap će sve podatke o svojim korisnicima čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim licima (bez odobrenja korisnika).

(3) Prikupljeni podaci će se, u skladu sa zakonom i Opštim uslovima poslovanja, obrađivati na zakonit i pravedan način i koristiti samo u svrhu za koju su uzeti od korisnika ili za koju je korisnik dao ovlaštenje.

(4) ZipZap će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone Bosne i Hercegovine koji se odnose na područje zaštite privatnosti i zaštite ličnih podataka. ZipZap se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti lične podatke trećim osobama, ako to nije u skladu sa važećim zakonima i propisima u Bosni i Hercegovini.

(5) Korisnik je obavezan odmah obavijestiti ZipZap o svakoj promjeni njegovih ličnih podataka bez odgađanja, te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obaveze. Ako Korisnik ne obavijesti ZipZap o promjeni ličnih podataka, te ako zbog takvog propusta obavijesti, računi i opomene za plaćanje od strane ZipZap-a ili druga pismena ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će ZipZap upućivati na posljednju adresu koju je Korisnik naveo.

(6) ZipZap će obrađivati podatke o saobraćaju krajnjih korisnika isključivo u skladu s važećim propisima, a posebno u svrhu izrade računa za usluge ili međupovezivanje. ZipZap će za potrebe izrade računa za usluge ili međupovezivanje, naplate potraživanja, obrađivati sljedeće kategorije podataka o saobraćaju: podaci o korištenim tarifama, opcijama i količini ostvarenog saobraćaja.

(7) ZipZap će neophodne podatke o saobraćaju radi izrade računa za usluge ili međupovezivanje, čuvati do isteka roka za podnošenje reklamacije na račun, odnosno najduže 12 mjeseci, osim ako je pokrenut postupak naplate potraživanja ili reklamacije, kada se podaci čuvaju do njegovog okončanja.

(8) Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 12/25).

15.1 Bezbjednost podataka

(1) ZipZap koristi certificirane tehnologije koje obezbjeđuju privatnost korisnika i drugih lica na način da su obezbjeđeni integritet i povjerljivost podataka, kao i fizička i logička sigurnost mreže i usluga. Predviđene su elektronske i upravne procedure kako bi se zaštitili i obezbjedili lični podaci koji se obrađuju.

(2) U slučaju eventualnog otkrivanja podataka ZipZap će preduzeti razumne korake kako bi se ograničilo i ispravilo otkrivanje podataka.

15.2 Nadzor/Primjena

(1) ZipZap će u skladu sa zakonom i svojim aktima odrediti odgovornu osobu (kontrolora) koja će vršiti nadzor nad provođenjem zaštite ličnih podataka.

(2) Kontrolor će vršiti provjeru vjerodostojnosti i tačnosti ličnih podataka te u skladu sa propisima vršiti nadzor nad načinom i svrhom upotrebe istih. Kontrolor je dužan upoznati ostale zaposlenike o načinu i obavezama zaštite ličnih podataka korisnika usluga.

(3) Kontrolor je dostupan svim zaposlenicima, korisnicima, poslovnim partnerima i svim drugim koji mogu imati pitanja u vezi ove tematike ili uticati na bezbjednost podataka. Kontrolor je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj usluge.

(4) ZipZap će preko odgovorne osobe (kontrolora) pružiti adekvatne informacije korisniku usluga s ciljem upoznavanja korisnika s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja usluge. Na isti način će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije (usluge) do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluga.

16. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike ZipZap-a danom objave 25.01.2026. godine. Ovi Opšti uslovi kao i sve njihove izmjene, će se objaviti na Internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu i svim ZipZap ovlaštenim prodajnim mjestima u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini.

(2) Ovi Opšti uslovi donose se radi usklađenja sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25), i u cijelosti zamjenjuju Opšte uslove poslovanja ZipZap-a iz 2015 godine.

(3) Na zahtjev zainteresovanog lica ZipZap će, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, ZipZap za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

ZipZap doo Zenica

Direktor

Adis Jažić



ZipZap doo

Londža 92

72000 Zenica, BiH

JIB: 4218876250004

PDV: 218876250004

Transakcijski račun otvoren kod:

RZB Bank: 161-000-01951900-07

tel: +387 32 200 860

fax: +387 32 200 861

e-mail: info@zipzap.ba

portal: www.zipzap.ba