

LOGOSOFT

Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta

Novembar, 2024. godine

UVODNE ODREDBE.....	2
1 PREDMET	2
USLUGE LOGOSOFTA.....	4
2 TELEFONIJA.....	4
2.1 FIKSNA TELEFONIJA	5
2.2 MOBILNA TELEFONIJA	5
2.3 USLUGE ROAMING-A.....	7
2.4 ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE	7
2.5 ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE.....	7
2.6 PRENOS TELEFONSKOG BROJA.....	8
3 INTERNET BAZIRANE USLUGE.....	10
4 TV USLUGA	13
5 KOMBINOVANE USLUGE	15
PRETPLATNIČKI ODNOS	17
6 ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA.....	17
7 OPREMA.....	21
8 KVALITET USLUGA I OGRANIČENJA	23
9 PRIGOVOR PRETPLATNIKA.....	24
10 PRENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA I PRESELJENJE PRIKLJUČKA.....	26
11 ISKLUČENJE PRETPLATNIKA.....	26
12 RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA.....	29
13 ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE.....	31
14 ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA	31
OSTALE ODREDBE	34
15 PRIMJENA	34



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
 ISO/IEC 27001 ISO 9001
 ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

UVODNE ODREDBE

1 PREDMET

- 1.1. Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se odnosi između privrednog društva "Logosoft d.o.o." sa sjedištem u Sarajevu, Grbavička 4. (u daljem tekstu: Logosoft), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: pretplatnik), kao pretplatnika usluga Logosofta s druge strane i sastavljeni su sa ciljem unapređenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga Logosofta.
- 1.2. Logosoft i pretplatnici su dužni pridržavati se pravila koja su definisana Opštim uslovima.
- 1.3. Logosoft pruža sljedeće usluge na koje se odnose ovi Opšti uslovi: usluge pristupa Internetu, usluge distribucije televizijskog sadržaja, usluge iznajmljivanja video sadržaja, usluge fiksne telefonije, usluge mobilne telefonije, usluge web hostinga, registracije i održavanja domena i usluge web dizajna. Usluge Logosofta su javno dostupne svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu, pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost i da su ispunjeni uslovi propisani ovim Opštim uslovima.
- 1.4. Odredbe Opštih uslova za uslugu mobilne telefonije se primjenjuju za korišćenje usluga u mreži Logosofta na području Bosne i Hercegovine i posredno u mreži inostranih operatora (usluge u roaming-u), uz uvažavanje da su uslovi poslovanja i upotreba usluga u mreži inostranih operatera uslovljeni zakonodavstvom države u kojem operater posluje, kao i tehničkim i drugim uslovima, koje određuje inostrani operater. „ Lista operatora sa kojima Logosoft ili operator čiju mrežu Logosoft koristi ima potpisan roming ugovor, te dostupne usluge u roamingu po pojedinom operatoru su pretplatnicima dostupni na www.logosoft.ba.
- 1.5. Sadržaj svake pojedine usluge i garantirani nivo kvaliteta usluge obavezno se nalazi u svakom pretplatničkom ugovoru te u ponudama Logosofta, a dostupan je i svim zainteresovanim osobama putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, na promotivnom materijalu Logosofta dostupnom u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta te putem servisa TV usluge. Logosoft garantuje da će svojim pretplatnicima pružati usluge koje sadržajem i kvalitetom odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama.
- 1.6. Logosoft zadržava pravo da usluge koje pruža tzv. velikim korisnicima pravnim licima nudi i pruža po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, pri tom poštujući važeće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast. Na takve vrste usluga, odredbe ovih Opštih uslova primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće.

Logosoft može utvrditi posebne odredbe ugovora za pretplatnike pravna lica, a za način pružanja



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

usluge koje se odnose na popuste na cijenu usluge, uvećanje cijene usluge, posebne uslove plaćanja, različita sredstva obezbjeđenja, posebne tehničke uslove i sl., a na osnovu objektivnih elemenata koji uključuju :

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

1.7. Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta i Cjenovnik sastavni su dio pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između pretplatnika i Logosofta (u daljem tekstu: pretplatnički odnos). Pretplatnički ugovor, pored Opštih uslova, može imati i pripadajuće Aneks/e i/ili Prilog/e i/ili Posebne uslove, koji također čine sastavni dio pretplatničkog ugovora. Obrasci pretplatničkih ugovora za usluge koje Logosoft pruža svojim pretplatnicima dostupni su putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta.

1.8. Predmet ovih Opštih uslova je i sva oprema koju u sklopu pružanja usluga Logosoft isporučuje i ugrađuje kod pretplatnika (u daljem tekstu: oprema).

1.9. Na sve međusobne odnose između Logosofta i pretplatnika koji nisu definirani ovim Opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivat će se važeći propisi. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ili odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredbe Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ili Pravila 69/2013.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

USLUGE LOGOSOFTA

2 TELEFONIJA

- 2.1. Logosoft putem javnih telefonskih usluga omogućava svakom pretplatniku neograničen pristup prema bilo kojem drugom pretplatniku javne telekomunikacijske usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i pretplatnicima u inostranstvu osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže. Pozivajućim i pozvanim brojem smatra se broj sa kojeg je iniciran poziv i broj prema kojem je usmjeren poziv. Pozivajući i pozvani broj koriste se za identifikaciju strana u pokušanom ili ostvarenom telefonskom pozivu, bez obzira da li se biranje vrši od strane pretplatnika ili automatski posredstvom odgovarajućeg pretplatničkog ili drugog uređaja.
- 2.2. Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja, Logosoft će 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, a u skladu sa ovim Opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom.
- 2.3. Logosoft pored osnovnih telefonskih usluga nudi i dodatne usluge koje predstavljaju dopunu ili dodatak osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga (npr. identifikacija broja), a u skladu sa cjenovnikom Logosofta.
- 2.4. Logosoft će pretplatniku omogućiti besplatno pozivanje telefonskih brojeva hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi, kao i Službe za korisnike i Službe za tehničku podršku te obezbijediti posebne mjere u instalaciji usluge pogodne za lica sa umanjnim sposobnostima ili lica sa specijalnim potrebama.
- 2.5. Logosoft se obavezuje pretplatniku kojem pruža uslugu, dodijeliti telefonski broj prema raspoloživom planu numeracije i u skladu sa važećim propisima.
- 2.6. Logosoft će pretplatniku na njegov zahtjev i bez naknade omogućiti zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu će Logosoft omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama.
- 2.7. Logosoft obezbjeđuje uslugu davanja informacija iz imenika telefonskih brojeva, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu/nazivu, adresi i pretplatničkom broju.
- 2.8. Imenik telefonskih brojeva je dostupan na broj 11810.
- 2.9. Pretplatnik može zahtijevati da se njegov pretplatnički broj ne unosi u telefonski imenik, a Logosoft je dužan da udovolji zahtjevu pretplatnika.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

2.1 FIKSNA TELEFONIJA

2.1.1 Logosoft kao operator i davatelj javnih telefonskih usluga u fiksnoj mreži na području Bosne i Hercegovine pruža javne telefonske usluge u vlastitoj mreži i/ili režimu odabira operatora, pretplatnicima s kojima zaključi pretplatnički ugovor o pružanju istih.

Logosoft pruža usluge pretplatnicima putem vlastitih telefonskih linija i/ili linija drugih operatora na kojeg je priključena pretplatnikova terminalna oprema (u daljem tekstu "pristupni operator"), a s kojim Logosoft ima sklopljen ugovor o međusobnom povezivanju.

2.1.2 Logosoft će održavati ažuran telefonski imenik svojih pretplatnika u digitalnom formatu, sa razdvojenim prikazom fizičkih i pravnih lica, koji će biti dostupan putem zvanične internet stranice Logosofta u takvoj formi da je moguće primijeniti programe "čitače ekrana" a u cilju omogućavanja pristupa za slijepa i slabovidna lica ili putem pozivanja broja 11810, koji je namijenjen za pružanje informacija o brojevima telefona Logosoftovih pretplatnika. Logosoft će najmanje jednom u dvije godine objaviti printani telefonski imenik u kojem će privatni i poslovni pretplatnici, kao i javne institucije, biti odvojeno uvršteni.

2.2 MOBILNA TELEFONIJA

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

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prenosa govora u realnom vremenu, unutar mreže Logosofta, te prema drugim telekomunikacionim operaterima u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

SMS predstavlja servis koji omogućava slanje i prijem kratkih alfanumeričkih poruka putem mobilnog telefona.

2.2.2 Uslugu mobilne telefonije pretplatnik može da koristi u domaćem i međunarodnom telefonskom saobraćaju putem mobilne mreža Logosofta u Bosni i Hercegovini i putem mreža roaming partnera u inostranstvu. Pretplatnik može koristiti usluge mobilne telefonije putem mobilnog telefona, koji odgovara standardima za priključivanje mobilnih aparata u mobilne mreže. Pretplatnik je dužan upotrebljavati mobilni telefon u skladu s uputama proizvođača. Zbog modernizacije mobilnih mreža i promjene standarda u mobilnim mrežama na međunarodnom nivou, Logosoft zadržava pravo na uvođenje promjena koje mogu uzrokovati da pretplatnik mora svoj mobilni telefon prilagoditi novim tehničkim karakteristikama mreže. U suprotnom, pretplatnik više neće moći upotrebljavati sve usluge mobilne mreže, odnosno moći će ih upotrebljavati u ograničenom opsegu.

2.2.3 Svaki pretplatnik ima mogućnost aktiviranja/deaktiviranja pojedine usluge ili grupe usluga ukoliko to dozvoljavaju tehnički uslovi.

2.2.4 Logosoft može da nudi usluge mobilne telefonije u okviru nekih od kombinovanih paketa usluga i/ili kao samostalnu uslugu sa postpaid načinom plaćanja u skladu sa Cjenovnikom.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



2.2.5 U svrhu omogućavanja korištenja pojedinih usluga, Logosoft daje pretplatniku SIM karticu ili QR kod za kreiranje eSIM profila.

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

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

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice / eSIM profila ili drugih razloga koji mogu dovesti do zloupotreba SIM kartice / eSIM profila, pretplatnik je dužan da o tome odmah obavijesti Logosoft putem Službe za korisnike ili prodajnog mjesta. Po prijemu takve prijave Logosoft će odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene SIM kartice / eSIM profila te pretplatniku dati detaljna uputstva o daljem postupanju. Sva dugovanja za usluge izvršene do momenta obavještanja padaju na teret pretplatnika.

U slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM kartice / eSIM profila Logosoft će, na pisani zahtjev pretplatnika, zamijeniti SIM karticu / eSIM profil novom SIM karticom, odnosno novim eSIM profilom davanjem novog QR koda, uz zadržavanje pretplatničkog broja. Zamjena SIM kartice / eSIM profila vrši se na prodajnom mjestu Logosofta uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Logosoft neće biti odgovoran za štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi usljed nepravilnog korištenja SIM kartice / eSIM profila, gubitka ili krađe SIM kartice / eSIM profila ili lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice / eSIM profila te neće biti odgovoran za štetu koja može nastati kao posljedica zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja PIN/PUK brojeva ili u slučaju nepridržavanja uslova/obaveza iz ove tačke.

Počev od trenutka aktivacije usluge smatra se da je sav saobraćaj koji se obavlja posredstvom dodijeljene SIM kartice / eSIM profila obavljen od strane pretplatnika ili uz njegovu saglasnost i pretplatnik u cjelosti preuzima odgovornost za sve nastale troškove, odnosno eventualne zloupotrebe i obavezan je da izmiri sve iznose za usluge korištene posredstvom dodijeljene SIM kartice / eSIM profila.

2.2.6 Logosoft može zbog utemeljenih/opravnih tehničkih, odnosno tehnoloških razloga, pretplatniku promijeniti pretplatnički mobilni broj, ako je takva promjena nužna za daljnje pružanje usluga ili ako je promjena broja posljedica zakonske obaveze, odnosno odluke Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine. O promjeni pretplatničkog mobilnog broja Logosoft mora pretplatnika prethodno obavijestiti na odgovarajući način.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

2.3 USLUGE ROAMING-A

Logosoft omogućava pretplatnicima da usluge mobilne telefonije koriste u nacionalnoj Logosoft mobilnoj mreži, kao i u mobilnim mrežama u stranim zemljama (roaming), ukoliko operator čiju mrežu Logosoft koristi ima za to zaključen međunarodni roaming ugovor.

Logosoft nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga drugih operatora po osnovu korištenja usluge roaming saobraćaja, za kašnjenje i tačnost obračuna o korištenju usluge, kao ni za druge eventualne greške u podacima dobijenim od strane drugih operatora, na osnovu kojih se vrši obračun usluge izvršenih pretplatniku.

Pretplatnici koji uslugu mobilne telefonije koriste u mrežama inostranih operatora (roaming) plaćaju određenu cijenu svih dolazećih poziva definisane važećim cjenovnikom za međunarodne razgovore, nezavisno od toga da li poziv dolazi iz nacionalnih mobilnih mreža ili mobilnih mreža inostranih operatora.

2.4 ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE

2.4.1 Logosoft će, na zahtjev pretplatnika, učiniti dostupnim detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period, koji sadrži: datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Logosoft će osigurati pretplatniku bez naknade. Detaljan ispis računa u štampanom obliku na zahtjev pretplatnika bit će omogućen u skladu sa Cjenovnikom.

2.5 ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

2.5.1 Logosoft će u obimu u kojem je to moguće provoditi mjere zaštite pretplatnika od neuobičajene potrošnje u fiksnoj telefoniji. U tom smislu neuobičajenom potrošnjom se smatra potrošnja koja prevazilazi okvire prosjeka potrošnje pretplatnika u zadnja tri mjeseca ili kada pretplatnik generiše duplo veću potrošnju od potrošnje u zadnjem obračunskom periodu. U takvim slučajevima, Logosoft će čim primjeti neuobičajenu potrošnju (osim ako je riječ o pretplatnicima pravnim licima koji uobičajeno imaju oscilacije u potrošnji zbog specifične djelatnosti, npr. telefonska prodaja, ispitivanje javnog mijenja i sl.) putem telefona ili na drugi adekvatan način, upozoriti pretplatnika da je generisao potrošnju koja prevazilazi okvire uobičajene potrošnje te provjeriti radi li se o kakvoj zloupotrebi ili o svjesnom generisanju. U slučaju da se radi o kakvoj zloupotrebi, Logosoft će zajedno sa pretplatnikom poduzeti mjere koje su u njegovoj mogućnosti da spriječi dalju zloupotrebu, osim ako je riječ o zloupotrebi omogućenoj od strane Pretplatnika, u kom će se slučaju primjeniti odredbe tačke 12.5 ovih Opštih uslova.

2.5.2 U svrhu zaštite pretplatnika, Logosoft u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korištenje usluga od strane pretplatnika.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

U slučaju da pretplatnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja Logosoft usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu u korištenju Logosoft usluga, Logosoft će opomenuti pretplatnika na odgovarajući način te može po opomeni isključiti Opremu/ prekinuti pružanje određene usluge.

U slučaju isključenja opreme/prekida pružanja pojedine usluge Logosoft može uslovljavati ponovno aktiviranje pojedine usluge plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

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

- 2.5.3 Kriterijumi i način zaštite pretplatnika od prekomjerne potrošnje u mobilnoj telefoniji definisani su u dokumentu "Posebni uslovi zaštite pretplatnika od prekomjerne potrošnje", koji je pretplatnicima dostupan putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta.

2.6 PRENOS TELEFONSKOG BROJA

- 2.6.1 Logosoft će u skladu sa važećim pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH omogućiti pretplatniku da na zahtjev, u skladu sa propisanim uslovima iz pravila, zadrži svoj/e broj/eve, te omogućiti da broj/eve prenese u drugu mrežu i obrnuto.

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

- 2.6.2 Zahtjev za prenos telefonskog broja podnosi pretplatnik lično na propisanom Obrascu, koji se nalazi u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta.
- 2.6.3 Cijena usluge prijenosa telefonskog broja, kao i ostale cijene korištenja telefonskih usluga Logosofta, definisana je Cjenovnikom, koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba i u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta.
- 2.6.4 Logosoft će na zahtjev pretplatnika (zahtjev se može podnijeti i putem elektronske komunikacije) prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenom broju, prije uspostave poziva, kratkom govornom porukom (do četiri sekunde) na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH, obavjestiti pozivaoca da se uspostavlja poziv prema prenesenom broju, nakon čega će se čuti dvosekundni zvučni signal. Govorna poruka i zvučni signal se ne tarifiraju.
- 2.6.5 Pretplatnik može lično ili putem e-maila (sa adrese koja je registrovana prilikom sklapanja ugovora) zatražiti besplatno isključenje govorne poruke i zvučnog signala iz tačke 2.6.4 ovih Opštih uslova.
- 2.6.6 Pretplatnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa broja.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



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

2.6.8 Neovisno od toga da li Pretplatnik prenosi broj iz mreže nekog drugog operatera u Logosoft mrežu ili broj koji je koristio u Logosoft mreži prenosi kod nekog drugog operatera, proces prenosa broja započinje u momentu kada Pretplatnik podnese zahtjev za prenos broja operatoru kod kojeg želi prenijeti broj. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa i realizuje se po sljedećoj proceduri:

2.6.8.1 Operator primalac broja provjerava da li je broj prenosiv, kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva prenos. Ovo uključuje i provjeru da li je korisnik sa statusom pretplatnika priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davaocu broja. Operator davalac broja dužan je na zahtjev pretplatnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva

2.6.8.2 Pod izmirenjem dugovanja prema operatoru davaocu broja iz tačke 2.6.8.1 ovih Opštih uslova smatra se izmirenje dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koje se podnosi zahtjev za prenos broja, a koja su nastala do momenta podnošenja zahtjeva za prenos broja.

2.6.8.3 Operator primalac broja dostavlja operatoru davaocu broja zahtjev za prenos broja faksom ili elektronskim putem, što se ujedno smatra zahtjevom Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa kod operatora davaoca broja sa danom uspješnog prenosa broja.

2.6.8.4 U slučaju da se traženi broj ne može prenijeti iz nekog od razloga predviđenih pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH, ili će doći do kašnjenja u prenosu broja, operator davalac broja dužan je u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva, pisanim putem obavijestiti operatora primaoca broja o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja.

2.6.8.5 Operator davalac broja nije obavezan omogućiti prenos broja ako:

- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja;
- mobilni aparat koji koristi podnosilac zahtjeva za prenos telefonskog broja evidentiran je na listi ukradenih aparata;
- broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen ili tokom realizacije prenosa broja ustanovi se zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja ili ako se broj već nalazi u postupku prenosa.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



2.6.8.6 Ukoliko nema smetnji pobrojanih u tački 2.6.8.5 Zahtjev za prenos telefonskog broja će se provesti bez odgađanja.

2.6.9 Nakon što je operator primalac broja uputio nalog za prenos broja operatoru davaocu broja, sve do momenta obavljenog prenosa Pretplatnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, Pretplatnik je dužan operatoru primaocu broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je pretplatnik dužan da dokaže:

- a) da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju pretplatničkog odnosa;
- b) da je podnio zahtjev za prenos broja kod drugog operatora koji nije davaoc broja i o tome pisano obavijestio operatora davaoca broja;
- c) da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

2.6.10 Obrazac Zahtjeva za prenos telefonskog broja dostupan je putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba i u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta.

2.6.11 Logosoft će na upite pretplatnika omogućiti davanje informacija o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima putem broja telefona 080030305.

3 INTERNET BAZIRANE USLUGE

3.1. Logosoft kao mrežni operater i davatelj internet baziranih usluga pruža internet bazirane usluge svim zainteresiranim pravnim i fizičkim licima gdje pravne pretpostavke i tehnički uslovi to dozvoljavaju.

3.2. Paketi usluga namijenjeni pretplatnicima i njihove cijene, podatke o karakteristikama usluga, što uključuje brzinu prijenosa, količinu saobraćaja i druge tehničke detalje, deklaraciju o garanciji minimalnog kvaliteta usluge u odnosu na predviđene karakteristike usluge, kao i primjerak pretplatničkog ugovora dostupni su putem internet stranice www.logosoft.ba i u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta.

3.3. Za sve pakete namijenjene Pretplatnicima fizičkim osobama, koji omogućavaju Internet pristup, maksimalna količina saobraćaja koju je moguće generisati u dolazu ili odlazu tokom jednog obračunskog perioda je 300GB, osim ako Cjenovnikom nije drugačije naznačeno. Za svaki paket koji sadrži uslugu pristupa internetu, minimalne i maksimalne brzine pristupa internetu deklarirane su u pretplatničkim ugovorima, Cjenovniku usluga Logosofta, te na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Logosofta i na ovlaštenoj Internet stranici Logosofta: www.logosoft.ba

3.4. Logosoft pretplatniku omogućava korištenje internet usluga, što podrazumjeva neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje zasnovalo izričitu protupravnost ili krivično djelo.

3.5. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja Internet baziranih usluga smatraju se aktivnosti u koje spadaju, ali se ne ograničavaju, na sljedeće kategorije:



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- a) Nezakonit sadržaj - korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) da se, namjerno ili nenamjerno, krši bilo koji primjenjivi lokalni, nacionalni ili međunarodni zakon, ili bilo koje pravilo ili propis koji su doneseni na temelju istih;
- b) Zloupotreba maloljetnika - korištenje Internet baziranih usluga na štetu ili pokušaj nanošenja štete maloljetnicima, kao i korištenje Internet baziranih usluga za primanje, distribuiranje, iznuđivanje ili promoviranje dječije pornografije;
- c) Prijetnje - korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) za prijetnju ili poticanje tjelesnih ozljeda ili uništavanje imovine;
- d) Uznemiravanje - korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) koji uznemirava druge osobe, pravne ili fizičke;
- e) Prevara - korištenje Internet baziranih usluga za slanje lažnih ponuda za prodaju ili kupovinu proizvoda, stvari ili usluga ili unaprijeđenje i korištenje svih vrsta finansijskih prevara, kao što su, ali ne ograničeno, aktivnosti: "Piramidalna šema", "Ponzi šema", "Lančana pisma" i slično;
- f) Krivotvorenje ili lažno predstavljanje - dodavanje, uklanjanje ili mijenjanje informacija u headeru IP paketa sa ciljem prevare, kao i lažno predstavljanje pomoću krivotvorenih zaglavlja ili drugih identificirajućih podataka;
- g) Neistinito oglašavanje - objavljivanje ili prenošenje promotivnih i reklamnih e-mailova koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Pretplatnik se slaže da drugim pretplatnicima Interneta neće slati ili prenositi reklamne ili promotivne e-maile bez njihovog pristanka ili traženja, te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena;
- h) Neovlašteni pristup - korištenje Internet baziranih usluga Logosofta za pristup ili pokušaj pristupa računima drugih pretplatnika, probijanje ili pokušaj probijanja sigurnosnih mjera Logosofta ili drugih računarskih programa ili hardvera, elektronsko- komunikacijskih sistema i telekomunikacijskih sistema, bez obzira da li takva radnja rezultira gubitkom podataka ili ne;
- i) Prikupljanje ličnih podataka - korištenje Internet baziranih usluga za prikupljanje, ili pokušaj prikupljanja ličnih podataka o trećim osobama, bez njihovog znanja ili pristanka;
- j) Preprodaja Internet baziranih usluga - preprodaja Internet baziranih usluga bez ovlaštenja Logosofta drugim fizičkim ili pravnim licima;
- k) Aktivnosti koje izazivaju poremećaje u radu mreže - korištenje Internet baziranih usluga za bilo kakvu aktivnost koja nepovoljno utječe na sposobnost drugih pretplatnika za korištenje Internet baziranih usluga Logosofta. To uključuje "denial of service" (DoS) napade na mrežu drugog davatelja Internet baziranih usluga ili pojedinačnog pretplatnika. Ometanje drugih pretplatnika mreže, mrežne usluge ili mrežne opreme je zabranjeno. Svaki pretplatnik je dužan osigurati da vlastita mreža bude konfigurisana na siguran način. Pretplatnik ne smije dopustiti drugim licima da koriste njegovu mrežu za ilegalne ili neprimjerene radnje, niti da mreža bude konfigurisana na takav način da trećoj osobi daje mogućnost korištenja u nezakonite svrhe;



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



- l) Višestruke prijave - usluge Internet pristupa su namijenjene za povremeno, aktivno korištenje e-pošte, interesnih grupa, prenos datoteka, Internet chat, igre i pregledavanje World Wide Weba, te ostale srodne aktivnosti. Pretplatnici mogu koristiti uslugu pristupa Internetu sve dok aktivno koriste tu vezu za gore navedene aktivnosti i u lične svrhe. Pretplatnici ne smiju dijeliti svoj pretplatnički račun sa drugim osobama u cilju pokušaja ostvarivanja višestrukih prijava na sistem;
- m) Generisanje prekomjerne količine saobraćaja - za sve Internet bazirane servise Logosofta definisana je maksimalna količina odlaznog i dolaznog saobraćaja zbirno iskazana u GB, koju je moguće generisati tokom jednog obračunskog perioda sa jedinstvenim ličnim računom. Ukoliko pretplatnik prekorači definisanu količinu mjesečnog prometa, to će se smatrati kršenjem ovih odredbi, te Logosoft zadržava pravo da pretplatniku otkáže ugovor, umanjí pristupnu brzinu, odnosno da ponudi pretplatniku korištenje servisa koji više odgovara njegovim potrebama.
- n) Količina prometa koju je moguće generisati je objavljena na web portalu www.logosoft.ba, te je podložna izmjenama, uz prethodnu najavu. Aktivnosti koje mogu uzrokovati generisanje prevelike količine saobraćaja su, ali ne i ograničeno: konstantni download velikih količina podataka, intenzivno korištenje peer-to-peer aplikacija, intenzivno korištenje download servisa, preprodaja Internet pristupa drugim osobama i slično;
- o) Preusmjeravanje Internet saobraćaja - korištenje Internet baziranih usluga za preusmjeravanje saobraćaja ka nepoznatim trećim licima ili kao izvor za generisanje napada, ubacivanje malicioznog koda, ili drugih usluga slanjem prometa ka nepoznatim trećim osobama.

3.6. Logosoft može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje Internet baziranih usluga:

- Izdavanje upozorenja: pismeno ili usmeno;
- Obustava pružanja Internet baziranih usluga na određeno vrijeme dok se ispítaju neprihvatljive ili nedozvoljene radnje;
- Umanjivanje funkcionalnosti usluge;
- Raskid pretplatničkog odnosa;
- Podnošenje prijave kod nadležnih institucija za navedeni prekršaj i/ili pokretanje postupka za naplatu štete, ako je ista nastala neprihvatljivim ili nedozvoljenim korištenjem.

3.7. Logosoft je dao instrukcije o vrstama tehničkih mjera koje pretplatnik može primjeniti i zaštititi se od nedozvoljenog ponašanja na internetu, a u vidu dokumenta pod nazivom „Kako se zaštititi na internetu“, koji predstavlja sastavni dio ovih Opštih uslova. Navedeni dokument dostupan je putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta.

3.8. Logosoft će omogućiti pretplatniku po razumnoj cijeni, koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi, korištenje email adrese koja ne ovisi od bilo kog drugog paketa usluga za koje Pretplatnik i Logosoft imaju zasnovan pretplatnički odnos.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



- 3.9. Pretplatnik koji je sa Logosoftom zaključio pretplatnički ugovor o korištenju neke od internet usluga, ima pravo da u slučaju raskida pretplatničkog ugovora nastavi korištenje e-mail adrese koju je po osnovu raskinutog ugovora dobio, o čemu se zaključuje poseban ugovor.

4 TV USLUGA

- 4.1. TV usluga je način distribucije televizijskog sadržaja putem IPTV ili OTT distributivnog sistema, .

Kada se koristi IPTV distributivni sistem, usluga se realizuje kombinacijom Logosoftove optičke infrastrukture i pretplatnikove postojeće telefonske parice, te pomoću odgovarajuće terminalne opreme TV signal se dovodi do televizijskog prijemnika pretplatnika.

U slučaju OTT distributivnog sistema, usluga se realizuje putem internet servisa Logosofta ili bilo kojeg operatera internet usluga, uz pomoć odgovarajuće aplikacije putem koje se TV usluga dovodi do uređaja pretplatnika.

- 4.2. Za uspostavu TV usluge putem IPTV distributivnog sistema, pored uslova definiranih ovim Opštim uslovima, neophodno je da pretplatnik bude u zoni pokrivenosti Logosoft mreže. Zona pokrivenosti se redovno ažurira i dostupna je putem internetske stranice Logosofta www.logosoft.ba.

Za uspostavu TV usluge, pored Internet konekcije i za to neophodne Opreme, potreban je i STB (Set Top Box) uređaj. Set Top Box je uređaj koji se spaja na televizor i modem. Svaki TV prijemnik zahtjeva zakup STB uređaja, što se može dodatno plaćati prema važećem cjenovniku Logosofta.

- 4.3. Za uspostavu TV usluge putem OTT distributivnog sistema, pored uslova definiranih ovim Opštim uslovima, neophodno je da Pretplanik ima pristup internet usluzi te odgovarajuću terminalnu opremu (smart TV, mobilni uređaj, tablet ili STB) na koje je moguće instalirati aplikaciju. Logosoft na svojoj internet stranici www.logosoft.ba održava ažurnom i dostupnom listu uređaja putem kojih se može instalirati i koristiti aplikacija. Korištenje aplikacije može se dodatno plaćati prema važećem cjenovniku Logosofta.

- 4.4. STB uređaj koji se ustupa pretplatniku na korištenje, a za potrebe uspostave i korištenja TV usluge, vlasništvo je Logosofta i u tom smislu primjenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje se tiču Opreme. Ukoliko se TV usluga ustupa putem aplikacije, Pretplatniku se dodjeljuju pristupni podaci za autentikaciju u aplikaciji. Pretplatnik je odgovoran za korištenje dodijeljenih pristupnih podataka te Logosoft ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećim licima zbog neovlaštenog dijeljenja i/ili korištenja pristupnih podataka, odnosno bilo koje zloupotrebe istih.

- 4.5. Ukoliko Pretplatnik TV uslugu koristi putem aplikacije na Internet mrežama drugih operatora, Logosoft ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji mogu nastati u vezi sa tim, niti za kvalitet rada i korištenja aplikacije.

- 4.6. TV uslugu čine: televizijski sadržaji (programi/kanali), Videoteka (video-on-demand) interaktivni sadržaj, elektronski programski vodič (EPG) i personalni snimač sadržaja (PVR). Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem EPG



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

vodiča koji omogućava pronalaženje programa, te pristup informacijama o programu. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama bez prethodne najave. Videoteka predstavlja filmske sadržaje za koje Logosoft ima otkupljena autorska prava za iznajmljivanje kroz TV uslugu. Personalni snimač sadržaja je opcija koja pretplatnicima omogućava da naknadno prate sadržaje koji su ranije emitovani. Personalni snimač je dostupan za one programske sadržaje za koje postoji dozvola distributera za ovu funkcionalnost.

- 4.7. Za potrebe korištenja TV usluge pretplatnik dobiva osobni identifikacijski broj - PIN (eng. Personal Identification Number - PIN: dalje u tekstu PIN). PIN kod se koristi za aktiviranje funkcije roditeljske kontrole (parental lock), kao i za iznajmljivanje filmova iz videoteke. PIN kod se inicijalno podešava na početnu vrijednost, no pretplatnik zadržava pravo da isti podesi na proizvoljnu vrijednost po aktiviranju usluge.
- 4.8. Logosoft nije odgovoran za sadržaj koji se nudi putem TV usluge, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava što uključuje, ali se ne ograničava na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima medijima, te propisima o zaštiti potrošača.
- 4.9. Logosoft nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu sadržaja i njegovu kategorizaciju, te za posljedice nepostojanja oznake roditeljske pažnje i nepostojanje upozorenja da sadržaj nije primjeren djeci prema propisima, koji regulišu audiovizualne sadržaje.
- 4.10. Logosoft nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima, programima ili vremenima njihovog emitovanja.
- 4.11. Logosoft nije odgovoran za nemogućnost emitiranja i distribucije sadržaja koja je izazvana utjecajem više sile. Viša sila se u ovom smislu smatra onime što odgovarajući i važeći zakon tretira kao višu silu.
- 4.12. Logosoft nije odgovoran za štetu koja bi mogla nastati ukoliko postoji mogućnost da bi prikazani program mogao ugroziti psiho-fizički razvoj djeteta ili maloljetnika, a ne sadrži odgovarajuće upozorenje ili se prikazivao u neprikladno vrijeme protivno važećim propisima.
- 4.13. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na štetni programski sadržaji koji se distribuira u sklopu Usluge (uz dostavljanje validnog dokaza o istim). Ovu vrstu prigovora pretplatnik može uputiti i Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH. Prigovori se podnose u pisanoj formi, u poslovnica Logosofta ili putem e-maila info@logosoft.ba.
- 4.14. Logosoft je dužan razmotriti svaki prigovor na štetni programski sadržaj, te na isti odgovoriti pretplatniku u roku 7 dana, od dana prijema prigovora. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok, Logosoft će o tome obavijestiti pretplatnika.
- 4.15. Logosoft zadržava pravo, kreiranjem programske sheme za svaki distributivni sistem, određivati TV kanale koje distribuira pretplatnicima. Logosoft zadržava pravo mijenjati pojedine kanale iz programske sheme na način da mijenja postojeće kanale sa novim kanalima, uvodi nove kanale uz



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- postojeće ili ukida postojeće kanale. Logosoft se obavezuje da neće mijenjati programsku shemu na način da bi to uzrokovalo neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu pretplatnika, osim u slučajevima kada je promjena tehnički, ekonomski ili pravno opravdana. Logosoft na svojoj internet stranici www.logosoft.ba održava programsku(e) shemu(e) ažurnom(im) i dostupnom(im).
- 4.16. Pretplata koju pretplatnik plaća za TV uslugu ne uključuje RTV taksu, koja se plaća u skladu sa Zakonom o javnom RTV sistemu u BiH.
 - 4.17. Logosoft može u bilo kojem trenutku prestati distribuirati pojedini kanal ili dio programskog sadržaja pojedinog kanala, ako mu vlasnik ili zastupnik kanala na bilo koji pravno dopušten način onemogućiti distribuiranje cijelog kanala ili dijela programskog sadržaja pojedinog kanala. Logosoft ne garantuje pretplatniku da vlasnik kanala neće prestati sa emitiranjem kanala ili sa distribucijom kanala na području Bosne i Hercegovine.
 - 4.18. Pretplatnik je saglasan da Logosoft ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje TV usluge, ukoliko postupi suprotno odredbama ovih Opštih uslova. Logosoft ne odgovara za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati pretplatniku zbog ograničavanja/uskraćivanja korištenja TV usluge.
 - 4.19. Pretplatnik se obavezuje da će TV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava u pogledu sadržaja koji se uslugom prenosi. Pretplatnik se obavezuje da će TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe, te istu neće, ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima, a posebno garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste. Kršenje obaveza iz ove tačke predstavlja povredu Opštih uslova korištenja, te pretplatnik odgovara za svu štetu koja direktno ili indirektno nastane uslijed kršenja navedene obaveze.
 - 4.20. Izuzetak od tačke 4.18 mogu biti TV usluge koje Logosoft pruža u hotelima ili drugim sličnim objektima, što je regulisano posebnim ugovorom o distribuciji između vlasnika autorskih prava za TV kanale koji se distribuiraju u takvim objektima i Logosofta, kao i posebnim pretplatničkim ugovorom između predstavnika takvih objekata kao pretplatnika i Logosofta.
 - 4.21. Logosoft će putem svoje internet stranice www.logosoft.ba ili na poledini ispostavljenih računa za uslugu ili na drugi prikladan način obavještavati pretplatnike o promjenama programske sheme i ponudi TV usluge.

5 KOMBINOVANE USLUGE

- 5.1. Pretplatnik se može opredjeliti da kombinirano koristi više usluga Logosofta istovremeno.
- 5.2. Pretplatnik može kombinovati usluge Logosofta, samo u okviru predviđenih kombinovanih paketa usluga, koje su u ponudi Logosofta. Nije moguće samostalno kombinovanje različitih usluga, izuzev u slučaju kada se za svaku od usluga potpisuje poseban pretplatnički ugovor.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- 5.3. Paketi kombinovanih usluga mogu sadržavati određen nivo odnosno količinu uključenog telefonskog saobraćaja. Ovaj uključen saobraćaj ne može se prenositi u naredni obračunski period, niti se iznos uključenog saobraćaj može koristiti za druge usluge.
- 5.4. Paketi kombinovanih usluga i njihove cijene dostupni su putem internet stranice www.logosoft.ba i u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta. Cijena paketa kombinovanih usluga ne mora biti jednaka zbiru pojedinačnih cijena tih usluga.
- 5.5. Sadržaj i cijena paketa kombinovanih usluga formira se neovisno o ostalim uslugama koje Logosoft ima u ponudi. Promjene sadržaja i cijena pojedinačnih usluga ne moraju uticati na promjenu cijena i sadržaja paketa kombinovanih usluga.
- 5.6. U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga, Logosoft će obavijestiti pretplatnike usluge pisanim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga, ukoliko je to primjenjivo.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
FOR TINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

PRETPLATNIČKI ODNOS

6 ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- 6.1. Pretplatnik svojom voljom vrši odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i odabir vrste i ponuđenih opcija usluga koje nudi Logosoft.
- 6.2. Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Logosoftom zaključila pretplatnički ugovor i time uspostavila pretplatnički odnos.
- 6.3. Obrazac za zasnivanje pretplatničkog odnosa je dokument koji je dostupan u sjedištu i poslovnicama Logosofta, a koji pretplatnik lično preuzima, popunjava i podnosi Logosoftu u formi zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- 6.4. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa pretplatnik će predložiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje Logosoft može smatrati potrebnim radi zasnivanja pretplatničkog odnosa, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira pretplatnik.

U cilju identifikacije pretplatnik je obavezan dati na uvid identifikacione i druge dokumente, i to:

- a) za rezidencijalne pretplatnike lična karta ili pasoš
- b) za poslovne pretplatnike, kumulativno:
 - rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđen registar,
 - uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.

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

Logosoft može kod nadležnih institucija/organa provjeriti identitet i lične podatke pretplatnika.

- 6.5. Pretplatnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa pretplatničkim odnosom ili ovlaštenjem za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.
- 6.6. Pretplatnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora, koji ne može biti duži od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pretplatnik-pravno lice zahtijeva duži minimalni period trajanja pretplatničkog ugovora. Izuzetno, pretplatnički odnos se može zasnovati i na određeno vrijeme.
- 6.7. Pretplatnicima koji zaključe ugovor sa minimalnim periodom trajanja omogućava se kupovina paketa sa mobilnim telefonima ili drugom terminalnom opremom, pod uslovima i cijenama definisanim u Cjenovniku.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



Logosoft je obavezan da po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora, na zahtjev pretplatnika, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje kupljenih mobilnih telefona/terminalne opreme u drugim mrežama.

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

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;
- b) ako je Logosoft već raskinuo pretplatnički odnos s tim pretplatnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica;
- c) ako pretplatnik nije poslovno sposobno lice, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- d) ako je protiv pretplatnika pravne osobe otvoren stečajni ili postupak likvidacije;
- e) ako postoji opravdana sumnja da pretplatnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Logosoft ili ako omogućava zloupotrebu usluga od strane trećih osoba i slično;
- f) ukoliko pretplatnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela neizmirena dugovanja prema Logosoftu i ista na zahtjev Logosofta ne izmiri. Izuzetno, Logosoft neće odbiti zahtjev u slučajevima kada pretplatnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, sem u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana;
- g) ukoliko postoji osnovana sumnja da će usluge Logosofta na osnovu Zahtjeva biti korištene od strane trećeg lica, za koje postoje navedeni razlozi za odbijanje Zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa Logosoftom;
- h) ukoliko pretplatnik na zahtjev Logosofta ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- i) ukoliko pretplatnik prema razumnoj procjeni Logosofta neće biti u mogućnosti ili nema namjeru izmirivati svoje dugovanje za pružene usluge, ako je prezadužen ili nesposoban za plaćanje, a na zahtjev Logosofta ne dostavi odgovarajuće obezbjeđenje plaćanja;
- j) ukoliko pretplatnik ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan sa postavljanjem mrežne terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini;
- k) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima.

6.9. Ukoliko platežna sposobnost pretplatnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korištenje usluga, iznos ukupnog duga, Logosoft dovodi u osnovanu sumnju da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje Logosofta biti teško naplativo, Logosoft može zahtijevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Logosoft. Ukoliko pretplatnik to ne učini, Logosoft ima pravo da



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

preduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirivanja obaveza u propisanom roku. Logosoft ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

- 6.10. Pretplatnik kao nosilac ličnih podataka potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije daje saglasnost Logosoftu kao kontroloru podataka u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, da može prikupljati, obrađivati, ažurirati i koristiti lične podatke do kojih dođe zaključenjem i realizacijom pretplatničkog ugovora i putem druge pripadajuće dokumentacije, a u svrhu pripreme, zaključivanja, realizacije, izmjene, dopune i raskida pretplatničkog ugovora, vođenja evidencije korisnika usluga Logosofta, ispunjavanja ugovornih obaveza između Logosofta i pretplatnika kao korisnika usluga, obračuna i naplate pruženih usluga, uključujući i naplatu potraživanja posredovanjem vansudskim i sudskim putem u parničnom, izvršnom ili drugom postupku u skladu sa važećim zakonima. Ujedno, pretplatnik je saglasan, da Logosoft može prikupljene lične podatke pretplatnika koristiti i u promotivno-marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, akcijskih pogodnosti, teleprodaju i sl.

Pretplatnik potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije, takođe, daje saglasnost, da Logosoft kao kontrolor ličnih podataka, može u prethodno navedene svrhe omogućiti pristup ličnim podacima ili ih dati na korištenje isključivo licima koje je Logosoft kao kontrolor prijavio u Glavnom registru Agencije za zaštitu ličnih podataka kao korisnike, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH .

Navedena saglasnost je važeća sve dok se ista ne opozove ili ograniči podnošenjem pisanog zahtjeva.

- 6.11. Ukoliko Pretplatnik, pravno lice, kao kontrolor ili obrađivač ličnih podataka u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, daje Logosoftu lične podatke nosioca ličnih podataka, a u svrhu pripreme, zaključivanja, realizacije, izmjene, dopune i raskida pretplatničkog ugovora, vođenja evidencije korisnika usluga Logosofta, ispunjavanja ugovornih obaveza između Logosofta i pretplatnika kao korisnika usluga, obračuna i naplate pruženih usluga, uključujući i naplatu potraživanja posredovanjem vansudskim i sudskim putem u parničnom, izvršnom ili drugom postupku u skladu sa važećim zakonima, isti potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije garantuje da je na zakonit način pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka čije podatke daje Logosoftu, da iste može prikupljati, obrađivati, ažurirati i koristiti u gore navedene svrhe. Ujedno, pretplatnik garantuje da je pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka, da Logosoft može lične podatke koristiti i u promotivno-marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, akcijskih pogodnosti, teleprodaju i sl.

Pretplatnik potpisivanjem pretplatničkog ugovora i druge pripadajuće dokumentacije, takođe, garantuje da je na zakonit način pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka čije podatke daje Logosoftu, da Logosoft kao kontrolor ličnih podataka, može u prethodno navedene svrhe omogućiti pristup ličnim podacima ili ih dati na korištenje isključivo licima koje je Logosoft kao kontrolor prijavio u Glavnom registru Agencije za zaštitu ličnih podataka kao korisnike, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH.

Navedena saglasnost je važeća sve dok se ista ne opozove ili ograniči podnošenjem pisanog zahtjeva.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- 6.12. Logosoft izjavljuje da će sve lične, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem pretplatničkog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite ličnih podataka i čuvanja poslovne tajne. Logosoft će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.
- 6.13. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti Logosoft o svim promjenama ličnih ili drugih podataka navedenih u pretplatničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, Logosoft ne odgovara za eventualno nastale posljedice na pretplatnika.
- 6.14. Potpisivanjem pretplatničkog ugovora pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga, Cjenovnika i Opštih uslova.
- 6.15. Primjerak Pretplatničkog ugovora, Opštih uslova i Cjenovnik dostupni su pretplatniku u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta, putem zvanične internet stranice Logosofta www.logosoft.ba, te putem servisa TV usluge.
- 6.16. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći od trenutka potpisa ugovora, a to je posljednji datum kad je ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale pretplatnički ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave Usluge na koju se odnosi pretplatnički ugovor. Logosoft u pretplatničkom ugovoru definiše garantovano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjavaju svi tehnički i drugi uslovi, nije duže od sedam (7) radnih dana, računajući od dana potvrde da postoje neophodni tehnički i drugi uslovi iz ovih Opštih uslova za uspostavu usluge od strane Logosofta. U slučaju da postoje objektivni razlozi za duži rok za uspostavu usluge, Logosoft će o tome na prikladan način obavjestiti pretplatnika.
- 6.17. Logosoft utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za uslugu koja je predmet pretplatničkog ugovora, te ostale naknade ako ih ima. Cijene su navedene u Cjenovniku, prilogima ugovora, i važeće su u momentu potpisivanja ugovora.
- 6.18. Sve cijene usluga Logosofta, te ostale naknade ako ih ima, definisane su Cjenovnikom Logosofta koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, u sjedištu i na prodajnim mjestima Logosofta. Cjenovnikom Logosofta su definisani i uslovi prelaska sa jednog paketa usluga na drugi paket usluga, uslovi kupovine uređaja koje Logosoft nudi u okviru usluga, te načini izračuna naknade u slučaju raskida ugovora prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora i sl.
- 6.19. O svim izmjenama cijena i sadržaja usluga pretplatnik će biti obaviješten najmanje 30 dana prije početka primjene putem ispostavljenog računa, e-maila, SMS-a, web portala Logosoft-a ili sredstava javnog informisanja.
- 6.20. U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za pretplatnika, postojeći pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa od strane pretplatnika, u roku od



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

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 Logosoft nema utjecaj.

- 6.21. Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od pretplatnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa Logosoft mreže/usluga na raspolaganje pretplatniku, bez obzira da li ih pretplatnik koristi ili ne. Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koju pretplatnik koristi i tarifnog modela. Mjesečna pretplata se fakturiše prema važećem Cjenovniku. Mjesečna pretplata za korištenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije usluge fakturiše se počevši od dana aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturiše se do dana prestanka pružanja usluge, osim ukoliko Cjenovnikom za predmetnu uslugu nije drugačije navedeno. Detaljan opis načina tarifiranja usluge dostupan je na web portalu Logosofta www.logosoft.ba, odnosno u pisanoj formi u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta.
- 6.22. Iznos mjesečne pretplate ne uključuje pretplatu za korištenje javnog RTV Servisa BiH, niti bilo koju drugu pretplatu koju bi naplaćivale određene TV stanice.
- 6.23. Logosoft će pretplatniku dostaviti račun u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima za uslugu za koju ima potpisan pretplatnički ugovor ili koju na drugi način naručuje i koristi od Logosofta. Na zahtjev pretplatnika, račun za usluge Logosofta moguće je dostavljati i putem e-maila, a ovaj način ispostave računa na zahtjev pretplatnika proizvodit će jednake obaveze kao da je poslan i zaprimljen adresirano, na adresu naznačenu u pretplatničkom ugovoru. Svaki ispostavljeni račun obavezno sadrži sve potrebne podatke koji pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu, jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke Službe za korisnike Logosofta. Ispostavljeni račun može sadržavati i opomenu za dospelje neplaćene obaveze.
- 6.24. Pretplatnik je dužan izmiriti svoja dugovanja u periodu predviđenom za plaćanje navedenom na ispostavljenom računu. Ukoliko pretplatnik ne izmiri dospelja dugovanja u predviđenom roku, Logosoft će primijeniti mjere iz tačke 11.2 ovih Opštih uslova.

7 OPREMA

- 7.1. Oprema koju Logosoft prilikom uspostave usluge može ustupiti Pretplatniku na korištenje u vlasništvu je Logosofta i njeno održavanje je u nadležnosti Logosofta za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama, te s dužnom pažnjom dobrog domaćina/privrednika.
- 7.2. Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, pretplatnik se obavezuje Logosoftu nadoknaditi nastalu štetu.
- 7.3. U slučaju prestanka pretplatničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, pretplatnik je dužan Logosoftu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost opreme utvrđuje Logosoft. U slučaju



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FINETNET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- da pretplatnik ne vrati terminalnu opremu u ispravnom ili funkcionalnom stanju, dužan je da Logosoftu nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.
- 7.4. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme u potpunosti plaća pretplatnik.
 - 7.5. Predstavnik Logosofta, koji vrši priključenje opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.
 - 7.6. Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje pretplatniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi pretplatnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima pretplatnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Logosofta sve dok traje pretplatnički ugovor.
 - 7.7. Kod redovnog održavanja opreme, pretplatnik je dužan omogućiti Logosoftu slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj opreme, te pristup samoj opremi. Pretplatnik daje svoju izričitu saglasnost da Logosoft u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete usluge, te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcionisanje usluge.
 - 7.8. Logosoft ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi usljed: namjerne radnje ili nepažnje pretplatnika; nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane pretplatnika; neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj opreme od strane pretplatnika; neispravnih instalacija pretplatnika; neispravne ili neadekvatne opreme pretplatnika priključene na opremu Logosofta; isključenja ili premještanja opreme od strane pretplatnika; pokušajem „popravljanja ili prepravljavanja“ opreme od strane pretplatnika ili trećih lica; otuđenja opreme i slično.
 - 7.9. U slučajevima navedenim u tački 7.8. pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Logosoftu.
 - 7.10. Pretplatnik je dužan štetu ili krađu opreme odmah prijaviti Logosoftu, pisanim putem s vlastoručnim potpisom za fizička, odnosno sa potpisom ovlaštene osobe i ovjerom za pravna lica (preporučena pošiljka s povratnicom ili fax ili donošenjem pismene obavjesti lično na adresu Logosofta).
 - 7.11. Logosoft će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene opreme, te zadržava pravo da pretplatniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom.
 - 7.12. Logosoft nije odgovoran za štetu nastalu zbog razloga koji su na strani pretplatnika zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila).
 - 7.13. Ukoliko pretplatnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Logosofta. Logosoft nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Logosofta.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



7.14. Oprema koju Logosoft ustupa na korištenje pretplatnicima fiksne telefonije u skladu je sa evropskim standardima i ima oznaku CE, te nije moguće koristiti uslugu fiksne telefonije Logosofta instalacijom druge opreme. Ukoliko pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Opštih uslova upoznat da korištenje druge opreme (posebno bežičnih telefonskih uređaja proizvedenih za tržište Azije i Amerike) nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje, u kojem slučaju Logosoft može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme za fiksnu telefoniju:

- Obustava pružanja usluga na određeno vrijeme dok se ispituju nedozvoljene radnje;
- Trenutni raskid pretplatničkog odnosa.

7.15. Logosoft može isključiti opremu u skladu sa tačkom 11. ovih Opštih uslova.

8 KVALITET USLUGA I OGRANIČENJA

8.1. Logosoft će omogućiti pretplatniku kvalitet usluge u skladu sa pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH i ETSI standardima. Ako nije zadovoljena ugovorena kvaliteta usluge, pretplatnik ima pravo na povrat uplaćenih sredstava u skladu sa ovim Opštim uslovima.

8.2. Logosoft garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim pretplatnicima, sa kojima ima zaključen ugovor. Logosoft će nastojati obezbjediti dostupnost usluga 24 sata dnevno. U izuzetnim slučajevima postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Dostupnost usluga može biti regulisana posebnim dokumentom SLA (service level agreement), koji čini sastavni dio ugovora koje Logosoft zaključuje sa pravnim licima.

8.3. Logosoft omogućava svim svojim pretplatnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Službi za korisnike na način da im se omogućava razgovor s kontakt osobom u Službi za korisnike Logosofta 24 sata dnevno. Logosoft će na zahtjev Pretplatnika omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.

8.4. Prijava smetnji dostavlja se Logosoftu u pisanom ili elektronskom obliku ili pozivom na brojeve Službe za korisnike ili Službe za tehničku podršku.

8.5. Po prijemu obavijesti o smetnjama, Logosoft se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje smetnji u najkraćem mogućem vremenu.

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

8.7. U slučajevima hitnih servisnih radova najavljivanje prekida će se obavljati putem Internet stranice Logosofta.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



- 8.8. Logosoft ne odgovara za kvalitetu usluge kada je kvalitet usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze na strani pretplatnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (viša sila). Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno, a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, Logosoft će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.
- 8.9. Logosoft neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju djelimičnog ili potpunog prekida funkcionisanja mreže Logosofta ili mreže inostranih operatora (roaming) u slučajevima kada je djelimični ili potpuni prekid u funkcionisanju usluga posljedica izvođenja nužnih radova na održavanju mreže ili je nastao usljed djelovanja više sile, odnosno bilo kakvih drugih uzroka, koji nisu na strani Logosofta i na koje Logosoft ne može utjecati.
- 8.10. Logosoft pretplatnicima ne odgovara za kvalitet sadržaja usluge koju pružaju davaoci sadržaja dostupnih putem Logosoft mobilne mreže. Za ove usluge, odnosno za sadržaj, jamči davalac sadržaja. U odnosu s pretplatnikom, Logosoft u ovom slučaju obezbjeđuje samo pristup usluzi. Korištenjem usluga, pretplatnik ne stiče nikakva prava intelektualnog vlasništva na sadržaje koje korisnicima pruža Logosoft ili davalac sadržaja. Logosoft ne odgovara za moguća kršenja spomenutih prava za usluge koje pružaju davaoci sadržaja.
- 8.11. Logosoft se obavezuje da će štiti tajnost telekomunikacije, te da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost telefonskog saobraćaja kojeg pretplatnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije. U tom smislu Logosoft prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.
- 8.12. Logosoft ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše pretplatnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Logosofta.
- 8.13. Logosoft ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu usljed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga, te nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti Logosofta.
- 8.14. Logosoft nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korištenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane pretplatnika ili trećih lica kojim je to omogućeno korištenjem usluga od strane pretplatnika.

9 PRIGOVOR PRETPLATNIKA

- 9.1. Logosoft obezbjeđuje telefonsku podršku pretplatnicima usluga, tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- 9.2. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, Služba za tehničku podršku će obraditi prijavu problema po utvrđenoj proceduri.
- 9.3. Logosoft će pretplatnika putem računa izvijestiti o uslovima podnošenja prigovora na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za korisnike i Službe za tehničku podršku, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.
- 9.4. Pretplatnik može uložiti prigovor Službi za korisnike ili Službi za tehničku podršku pretplatnicima Logosofta, svakim radnim danom od 9 do 16 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno.
- 9.5. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Logosofta i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu.
- 9.6. Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi, uključujući i e-mail, nadležnoj službi Logosofta i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.
- 9.7. Rok za podnošenje prigovora je 8 dana računajući od dana nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Logosofta, odnosno do dana dospijeca računa za pružene usluge.
- 9.8. U odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Logosoft će pisanim putem izvijestiti pretplatnika u roku od najviše 8 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora.
- 9.9. Za vrijeme rješavanja prigovora Logosoft neće pretplatniku obustaviti korištenje usluge.
- 9.10. U slučaju da pretplatnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, pretplatnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema pretplatniku će se primjeniti one mjere koje Logosoft inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane pretplatnika.
- 9.11. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između pretplatnika i Logosofta, pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako Logosoft prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavjestiti pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.
- 9.12. U slučajevima privremenog isključenja opreme nastalog zbog tehničkih smetnji u telekomunikacijskoj mreži Logosofta na koju je priključena pretplatnička oprema, pretplata se umanjuje ukoliko je takvo isključenje trajalo duže od 24 sata neprekidno, u skladu sa brojem dana koliko je trajalo isključenje.
- 9.13. Pretplatnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža Logosoft, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.
- 9.14. Ukoliko to smatra opravdanim, Pretplatnik može protiv Logosofta pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtjevati ostvarivanje svojih prava ili nadoknadu štete.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
FIBRINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

10 PRENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA I PRESELJENJE PRIKLJUČKA

- 10.1. Pretplatnik može trajno prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan od strane pretplatnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i pretplatnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose, te da novi pretplatnik nastavi koristiti usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja. Također, potrebno je i da se ispune određeni uslovi propisani ovim Opštim uslovima.
- 10.2. Logosoft će izvršiti prijenos pretplatničkog odnosa bez naknade ako se kumulativno ispune sljedeći uslovi:
- Pretplatnik na kojeg se vrši prijenos pretplatničkog odnosa nalazi se na istoj adresi (mjesto uspostavljanja usluge) na kojoj je uspostavljena usluga prethodnom pretplatniku,
 - „novi“ pretplatnik svojom voljom prihvata preuzimanje pretplatničkog odnosa (što potvrđuje činom potpisivanja pretplatničkog ugovora),
 - „stari“ pretplatnik je izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema Logosoftu i
 - na strani „novog“ pretplatnika nema smetnji opisanih u tački 6.8. ovih Opštih uslova.
- 10.3. Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka).
- 10.4. Logosoft će izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoji prisutnost Logosoftove infrastrukture i ako pretplatnik nema neizmirenih obaveza prema Logosoftu.
- 10.5. Za preseljenje priključka Logosoft ima pravo pretplatniku naplatiti naknadu definisanu ponudom ili važećim Cjenovnikom Logosofta.

11 ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA

- 11.1. Logosoft može privremeno isključiti Opremu/prekinuti pružanje usluge i u sljedećim slučajevima:
- a) ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze po računu u skladu sa tačkom 11.2 ovih Opštih uslova;
 - b) ako Logosoft zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice / eSIM profila u skladu sa tačkom 2.2.5. ovih Opštih uslova;
 - c) ako pretplatnik upotrebljava SIM karticu / eSIM profil za posredovanje telekomunikacijskog saobraćaja koji ometa funkcionalnost mreže;
 - d) ako Logosoft ili inostrani operator utvrde da se SIM kartica / eSIM profil koristi u mobilnom telefonu koji je ukraden, zloupotrijebljen ili otuđen na protupravan način;
 - e) ako je prijavljeno uništenje, gubitak ili krađa SIM kartice / eSIM profila;



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

- f) ako je pretplatnička oprema ili instalacija neispravna - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- g) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti opreme i pripadajuće pretplatničke opreme i instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pisanim putem - do 15 dana,
- h) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički uređaji ili na Opremi koja je u nadležnosti Logosofta – do otklanjanja smetnji,
- i) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji - do završetka radova,
- j) ako pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana,
- k) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonskim ili podzakonskim aktima.

Pretplatnik je dužan plaćati mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja iz tačke 11.1 ovih Opštih uslova, izuzev u slučajevima predviđenim tačkom 11.1. e) i 11.1.f) ovih Opštih uslova.

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

11.2. Procedura privremenog isključenja pretplatnika/prekida pružanja usluge zbog neizmirenja dugovanja po računu odvija se po sljedećoj dinamici:

- ukoliko pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Logosoft će opomenuti pretplatnika za obavezu plaćanja računa (dalje u tekstu: Opomena). Opomena se može dostaviti pretplatniku pisanim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, kao i putem računa. Opomena sadrži upozorenje da će Logosoft isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge ako pretplatnik ne izmiri dugovanja u roku od 15 dana od dana ispostavljanja opomene, odnosno do dana dospijeća navedenog na računu.
- ukoliko pretplatnik u roku od 15 dana od dana dostavljanja opomene, odnosno do dana dospijeća računa ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza, a nije podnio prigovor u skladu sa tačkom 9 ovih Opštih uslova, Logosoft ima pravo izvršiti isključenje pretplatnika/prekid pružanja usluge;

11.3. Usluga će pretplatniku biti ponovno aktivirana kada prestanu razlozi za privremeno isključenje.

11.4. Kod usluga fiksne i mobilne telefonije Logosoft će, ako je to tehnički izvodljivo, proces isključenja realizovati postepeno, na način da se prvo prekinu odlazni, pa tek protekom određenog roka potpuni telekomunikacijski promet/usluga. Također, ako je to tehnički izvodljivo, kod privremenog isključenja



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIBER INET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- pretplatniku će biti omogućeni odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Logosofta.
- 11.5. Logosoft ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje pretplatnika kada je isključen iz razloga na strani pretplatnika, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.
 - 11.6. Pretplatnik pravna osoba može da podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju ugovora na način kako je to definisano ugovorom o korištenju usluge potpisanim između pretplatnika pravne osobe i Logosofta.
 - 11.7. Logosoft nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog isključenja opreme/ prekida pružanja usluge.
 - 11.8. Pretplatnik fizičko lice koji je sa Logosoftom zaključio pretplatnički ugovor bez obaveznog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno bez korištenja akcijskih ili bilo koji drugih pogodnosti ili popusta ima pravo na svoj zahtjev tražiti privremeno isključenje usluge – mirovanje priključka. Pretplatnik će u tom slučaju na prodajnom mjestu Logosofta podnijeti zahtjev za mirovanje.
 - 11.9. Mirovanje priključka je moguće realizovati jedino za aktivnu (korištenu) uslugu i ako pretplatnik nema neizmirenih dugovanja prema Logosoftu na dan zahtjevanog mirovanja priključka.
 - 11.10. Mirovanje priključka može biti u minimalnom trajanju od jednog mjeseca do 3 mjeseca i to jednom u kalendarskoj godini.
 - 11.11. U slučaju mirovanja priključka na zahtjev pretplatnika, za vrijeme trajanja mirovanja pretplatniku se ne naplaćuje iznos ugovorene mjesečne naknade (pretplate), već se naplaćuje naknada za mirovanje priključka, čiji iznos zavisi od toga za koju uslugu pretplatnik zahtjeva mirovanje i koja je definisana Cjenovnikom Logosofta.
 - 11.12. Ponovno uključenje privremeno isključene usluge na zahtjev pretplatnika (mirovanje priključka) izvršit će se sa datumom uključanja naznačenim u zahtjevu.
 - 11.13. Logosoft nije dužan da obustavi naplatu ugovorene mjesečne naknade (pretplatu) ukoliko pretplatnik nije najavio odnosno zahtjevao mirovanje priključka na način opisan u ovim Opštim uslovima ili ako je mirovanje priključka trajalo manje od jednog mjeseca u kontinuitetu.
 - 11.14. Pretplatnik koji je sa Logosoftom zaključio pretplatnički ugovor sa obaveznim minimalnim periodom trajanja ugovora, odnosno sa korištenjem akcijskih ili bilo koji drugih pogodnosti ili popusta ima pravo na svoj zahtjev tražiti privremeno isključenje usluge – mirovanje priključka tek po isteku ugovorenog obaveznog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno po isteku korištenja akcijskih ili bilo koji drugih pogodnosti ili popusta, pod uslovom da nije podnio kakav novi zahtjev za uslugu i/ili tarifni dodatak koji uključuje novi obavezni minimalni period trajanja ugovora i/ili akcijsku ili drugu pogodnost ili popuste.



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



12 RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

12.1. Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti pretplatnički ugovor podnošenjem zahtjeva na prodajnom mjestu Logosofta, uz predočavanje identifikacijskog dokumenta.

Ako pretplatničkim ugovorom nije drukčije definisano, u tom slučaju otkazni rok iznosi za sve usluge 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen, osim u mobilnoj telefoniji, gdje je otkazni rok 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

12.2. U slučaju da Logosoft za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni cjenovnik i/ili pretplatnički ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove i /ili ove Opšte uslove na način da su izmjene u potpunosti nepovoljnije za pretplatnika, pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena, a kod raskida pretplatniku će biti omogućen povrat prethodno uplaćenog novčanog iznosa, ukoliko je isti unaprijed uplaćen.

12.3. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan Logosoftu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme obračunatu u skladu sa tačkom 7.3 ovih Opštih uslova.

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

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

- zbog kršenja obaveza pretplatnika definisanih u pretplatničkom ugovoru;
- zbog kršenja obaveza Logosofta definisanih u pretplatničkom ugovoru;
- zbog nepoštivanja ovih Opštih uslova;
- ako pretplatnik više nema adresu gdje Logosoft posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu;
- ukoliko pretplatnik ne ukloni neispravnosti na svom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze po računu u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja opreme/prekida pružanja usluge;
- ukoliko pretplatnik ne omogući nesmetan pristup i pregled ispravnosti opreme i pripadajuće pretplatničke opreme i instalacije u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja opreme/prekida pružanja usluge;



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



- u slučaju opravdane sumnje da pretplatnik vrši ponovnu zloupotrebu usluge koju pruža Logosoft ili ako postoji opravdana sumnja da omogućava trećima preko svoje ili Logosoftove opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da Logosoftove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji, a nakon što je oprema/usluga prethodno isključena iz istih razloga;
- ako pretplatnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim licima;
- protekom vremena na koje je ugovor na određeno vrijeme zaključen;
- u slučaju podnošenja zahtjeva za prenos telefonskog broja, danom prenosa telefonskog broja u mrežu drugog operatora;
- u slučaju smrti pretplatnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Logosofta promjenu imena pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa. Nasljednici pretplatnika odgovoraju Logosoftu za sva dugovanja koja su nastala do dana smrti pretplatnika, kao i sva dugovanja koja nastanu do trenutka isključenja pretplatničke terminalne opreme/prekida pružanja usluge;
- ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao pretplatnika. Ovlaštena osoba dužna je o tome obavijestiti Logosoft u pisanom obliku u roku od 30 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istovremeno ne zatraži promjenu podataka u naslovu pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Opštim uslovima. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Logosoftu koja nastanu do trenutka isključenja usluge;
- u svim ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonskim ili podzakonskim propisima.

12.6. Kod korištenja telefonskih usluga Logosofta, pristup usluzi će se onemogućiti, te će ugovor prestati, iz slijedećih razloga:

- ako to odabrani operator zatraži od pristupnog operatora,
- ako pristupni operator zaprimi novi zahtjev za uslugu odabira operatora prema novom odabranom operatoru,
- ako dođe do prestanka pretplatničkog odnosa između pretplatnika i pristupnog operatora iz bilo kojeg razloga,
- ako dođe do prestanka pružanja usluga međusobnog povezivanja između pristupnog operatora i odabranog operatora,
- ukoliko dođe do kršenja odnosno nepoštivanja obaveza pretplatnika navedenih u pretplatničkom ugovoru.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- 12.7. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, promjenu, mirovanje priključka, prestanak ili raskid pretplatničkog ugovora, slanje računa za usluge Logosofta e-mailom, u pravilu lično se podnose na prodajnom mjestu Logosofta.
- 12.8. Logosoft zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Pretplatniku sa pripadajućim kamatama, uključujući protuvrijednost opreme obračunatu u skladu sa tačkom 7.3 ovih Opštih uslova, ukoliko istu Pretplatnik ne vrati Logosoftu ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

13 ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE

- 13.1. Pretplatnik podnosi zahtjev za naknadu štete Logosoftu u pisanoj formi.
U zahtjevu, pretplatnik je dužan da se opredjeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev.
- 13.2. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu štete iz pretplatničkog ugovora, pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete samo ako Logosoft prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravosnažnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.
- 13.3. Pretplatnik nema pravo na naknadu štete ako nema uzročne veze između štete i radnje Logosofta.
- 13.4. Logosoft nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane pretplatnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korištenje usluge od strane pretplatnika.
- 13.5. Ukoliko je u određenom periodu usluga pružena na način da nije zadovoljen ugovoreni minimalni nivo kvaliteta usluge, a pri čemu je idalje moguće pružanje usluge, Logosoft će proporcionalno trajanju navedenog perioda umanjiti cijenu mjesečne pretplate za korištenje usluge.
- 13.6. U slučaju više fakturisanog iznosa, Logosoft će izvršiti korekciju računa, bez obzira na to da li je pretplatnik zahtijevao korekciju računa ili nije.

14 ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA

- 14.1. Pretplatnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu Logosoftu, ne uznemirava druge pretplatnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim pretplatnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.
- 14.2. Zloupotreba u korištenju usluga podrazumijeva:



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301



- a) bypass međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja,
- b) slanje lančanih poruka,
- c) neovlašteno otkrivanje podataka o ličnosti,
- d) kršenje prava intelektualne svojine neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko Interneta,
- e) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste Logosoftu, pretplatniku ili trećim licima, te koji diskriminišu, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, prijeteći, obmanjujući, pogrdni, klevetničke sadržine i sl.
- f) distribuciju SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način,
- g) korištenje SIM kartice /eSIM profila suprotno ugovoru i ovim Opštim uslovima,
- h) korištenje SIM kartice / eSIM profila u uređaju koji je ukraden,
- i) slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom pretplatniku usluga Logosofta, odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim pretplatnicima Logosofta ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahtjeva,
- j) neovlašteno i/ili nenamjensko korištenje usluga/terminalne opreme,
- k) korištenje usluge za neovlašteni pristup ili zadobijanja kontrole nad drugim sistemima na Internetu,
- l) ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu,
- m) priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje mreže Logosofta ili korištenje usluge na način koji ugrožava funkcionisanje mreže Logosofta,
- n) uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika/pretplatnika ili trećih lica,
- o) zloupotreba mreže Logosofta od strane pretplatnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi,
- p) dostavljanje od strane pretplatnika krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluge, namijenjen posebnim kategorijama pretplatnika,
- q) ako pretplatnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika/pretplatnika usluga koji je izložen direktnoj promociji,
- r) drugo kršenje pravila korištenja usluga utvrđenih ovim Opštim uslovima, posebnim uslovima, ugovorom kao i svim zakonskim ili podzakonskim propisima.

14.3. Ponašanje pretplatnika smatrat će se nedozvoljenim naročito:

- a) ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj;
- b) ukoliko se njime vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine;
- c) ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
FIBERINET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- d) ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
- e) ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- f) ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- g) ukoliko se njime vrši „spam“-ovanje servera Logosofta putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na velik broj adresa na Internetu;
- h) ukoliko se njime putem SMS poruka vrši „spam“-ovanje korisnika putem slanja neželjenih SMS poruka, slanje velikih količina neželjenih SMS poruka, na jedan ili više korisničkih brojeva;
- i) ukoliko se njime ugrožava nesmetano korištenje usluga od strane drugih korisnika ili se ugrožava nesmetan rad mreže Logosofta;
- j) u slučaju slanja ili prosljeđivanja dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- k) u slučaju distribucije virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

14.4. Logosoft ima pravo da u slučaju opravdane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba u korištenju usluga, nedozvoljeno ponašanje ili prevarna radnja navedena u ovoj tački, ili radnja koja može nanijeti štetu Logosoftu i/ili trećem licu i/ili pretplatniku:

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

14.5. Pretplatnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu Logosoftu nastalu nepoštovanjem odredbi ove tačke. Logosoft nije odgovoran za štetu koju pretplatnik, nepoštovanjem odredbi ove tačke, učini trećim licima.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
FOR TINET SELECT PARTNER

 **Dell Technologies**
GOLD PARTNER

OSTALE ODREDBE

15 PRIMJENA

- 15.1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po proteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja.
- 15.2. Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta od 08.01.2024. godine.
- 15.3. Ovi Opšti uslovi bit će dostupni na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Logosofta i na ovlaštenoj Internet stranici Logosofta: www.logosoft.ba
- 15.4. Ovi Opšti uslovi uručit će se pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Logosoftove internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavjestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavjesti na ispostavljenom računu. Osim ovog dokumenta pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenovnik i Posebni uslovi korištenja pojedinih usluga, ako isti postoje.
- 15.5. Sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova bit će javno objavljene u najmanje jednim dnevnim novinama, na službenim internetskim stranicama Logosofta i dostupne u prodajnim mjestima Logosofta. O izmjenama i dopunama pretplatnik će biti obavješten pisanim ili elektronskim putem (mailom), uključujući i SMS i putem obavjesti na ispostavljenom računu za Usluge.
- 15.6. Logosoft ima pravo izmijeniti ove Opšte uslove u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. U slučaju izmjena Opštih uslova Logosoft će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave.

Ukoliko su izmjene Opštih uslova u potpunosti nepovoljnije za postojeće pretplatnike, isti imaju pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja izmjenjenih Opštih uslova. Ukoliko u ostavljenom roku pretplatnik ne raskine pretplatnički ugovor smatraće se da je saglasan i da je prihvatio izmjene.
- 15.7. Ako neka od odredbi ovih Opštih uslova postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim dejstvom.
- 15.8. U slučaju da po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ ili priloga i/ili ovih Opštih uslova dođe do kakvog spora, pretplatnik i Logosoft nastojat će ga riješiti sporazumno, u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. Sporovi između Logosofta i pretplatnika rješavat će se pred nadležnim sudom.
- 15.9. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Pretplatničkog ugovora, Aneksa, Priloga, Cjenovnika i Opštih uslova, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za pretplatnika.
- 15.10. Logosoft može utvrditi i povoljnije uslove za pružanje telekomunikacionih usluga pretplatnicima od onih koji su utvrđeni ovim Opštim uslovima.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

 **Microsoft**
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

 **DELL Technologies**
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

- 15.11. Logosoft je dužan u slučaju prestanka obavljanja djelatnosti riješiti sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluga. Ovu obavezu Logosoft ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu. Logosoft će o ovome obavjestiti pretplatnike najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj zvaničnoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom pretplatniku.
- 15.12. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima Logosofta koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom pružaocu usluga, a prema uslovima tih ugovora.

Verzija	Datum
1.0	01.09.2018. godine
1.1	08.01.2024. godine
1.2	01.11.2024. godine



ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
 ISO/IEC 27001 ISO 9001
 ISO/IEC 27701 ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu