

Opšti uslovi poslovanja

Logosoft d.o.o.
Grbavička 4, 71000 Sarajevo, BiH
tel: +387(33)931-900
fax: +387(33)931-901
ID broj: 4200236190009
PDV broj: 200236190009

www.logosoft.ba

Sadržaj

1.	UVOD.....	1
2.	USLUGE LOGOSOFTA.....	1
2.1.	INTERNET USLUGE I PRIJENOS PODATAKA.....	2
2.2.	USLUGA DISTRIBUCIJE TV SADRŽAJA.....	2
2.3.	USLUGE TELEFONIJE	3
2.3.1.	PRIKAZIVANJE BROJA.....	5
2.3.2.	PRIJENOS TELEFONSKOG BROJA.....	5
2.3.3.	FIKSNA TELEFONIJA.....	7
2.3.3.1.	ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE	7
2.3.4.	MOBILNA TELEFONIJA	8
2.3.4.1.	KORIŠTENJE USLUGA SA DODATNOM VRIJEDNOŠĆU	10
2.3.4.2.	ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE	11
2.3.4.2.1.	PRENOS PODATAKA U ROAMING-U.....	11
2.3.4.2.2.	UKUPNA POTROŠNJA	12
2.4.	KOMBINOVANE USLUGE.....	13
2.5.	DODATNE USLUGE.....	13
3.	ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA	14
4.	ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA ZAKLJUČENJE KORISNIČKOG UGOVORA.....	15
5.	OPREMA	16
6.	KORISNIČKI UGOVOR.....	18
6.1.	TRAJANJE KORISNIČKOG UGOVORA	18
6.2.	PRODUŽENJE OBAVEZNOG TRAJANJA KORISNIČKOG UGOVORA.....	18
6.3.	PRIJENOS KORISNIČKOG UGOVORA.....	18
6.4.	PRESTANAK VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA.....	19
6.5.	RASKID KORISNIČKOG UGOVORA	19
7.	PRESELJENJE PRIKLJUČKA	21
8.	PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA	21
8.1.	PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA ZBOG DUGOVANJA ..	22
8.2.	PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA NA ZAHTJEV KRAJNJEG KORISNIKA	23
9.	NAČIN I USLOVI NAPLATE PRETPLATE/NAKNADE KRAJNJIM KORISNICIMA ..	23
10.	NIVO KVALITETA USLUGA	24
11.	ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE	27
12.	REKLAMACIJA I PRIGOVOR KRAJNJEG KORISNIKA.....	27
12.1.	PRIGOVOR NA KVALITET USLUGE.....	28
13.	ZLOUPOTREBA USLUGA	29

14.	POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA KRAJNJEG KORISNIKA I ZAŠTITA PRIVATNOSTI	31
15.	INFORMISANJE KRAJNJIH KORISNIKA	31
16.	ZAVRŠNE ODREDBE	32

1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja 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 operatera koji pruža javno dostupne elektronske komunikacijske usluge s jedne strane te fizičkog ili pravnog lica koje koristi ili zahtjeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge (u daljem tekstu: krajnji korisnik) te su i Logosoft i krajnji korisnik dužni pridržavati se pravila koja su definisana Opštim uslovima.

Cjenovnik usluga je lista usluga Logosofta i pripadajućih cijena, uključujući opis i tehničke specifičnosti pojedine usluge, uslove korištenja, kao i dodatne usluge, koja je dostupna krajnjem korisniku usluga na internet stranici Logosofta www.logosoft.ba te čini sastavni dio Korisničkog ugovora.

Elektronska komunikacijska usluga je usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu putem elektronskih komunikacijskih mreža i obuhvata uslugu pristupa internetu, komunikacijsku uslugu između osoba i usluga koje se sastoje u cjelini ili većim dijelom od prijenosa signala, uključujući uslugu distribucije medijskih sadržaja i uslugu komunikacije između mašina. Ova usluga ne obuhvata uslugu proizvodnje medijskog sadržaja i obavljanja uredničke kontrole nad medijskim sadržajem koji se prenosi putem elektronskih komunikacijskih mreža i usluga.

Dodatne usluge su usluge koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Logosofta, a iste su specificirane u cjenovniku usluga.

Krajnji korisnik je punoljetno fizičko lice ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge.

Operater je pravno lice koje pruža ili je ovlašteno da pruža javne elektronske komunikacijske mreže i/ili javno dostupne elektronske komunikacijske usluge, a kojem je Regulatorna agencija za komunikacije dodjelila neku od dozvola za pružanje javnih elektronskih komunikacijskih usluga.

Korisnički ugovor je ugovor zaključen između krajnjeg korisnika koji zahtijeva priključenje i korištenje elektronskih komunikacijskih usluga i Logosofta koji pruža elektronske komunikacijske usluge. Zaključivanjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža Logosoft, a prema tarifnom modelu/paketu koji je odabrao. Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela/paketa ukoliko ispunjava uslove definirane Opštim uslovima/specifičnim uslovima/cjenovnikom.

2. USLUGE LOGOSOFTA

Lista usluga uključujući i dodatne usluge koje Logosoft nudi i pruža svojim krajnjim korisnicima, a na koju se odnose ovi opšti uslovi, dostupna je u okviru cjenovnika usluga. U smislu ovih opštih uslova, usluge Logosofta obuhvataju: internet usluge i usluge prijenosa podataka, distribucija TV sadržaja, telefonske usluge, kombinovane usluge, usluge sa dodatnom vrijednošću i dodatne usluge. Ovi opšti uslovi se ne primjenjuju na prethodno navedene usluge u slučaju ugovora zaključenih u postupku javnih nabavki.

Za priključenje na Logosoft mrežu i korištenje usluga Logosofta, pored uslova definiranih ovim opštim uslovima, neophodno je da krajnji korisnik bude u zoni pokrivenosti Logosoft usluga. Zona pokrivenosti se redovno auriira i dostupna je putem internetske stranice Logosofta www.logosoft.ba.

2.1. INTERNET USLUGE I PRIJENOS PODATAKA

Internet usluga omogućava širokopojasni pristup internetu putem fiksne mreže, radi korištenja sadržaja, aplikacija, servisa i komunikacije s drugim korisnicima. Krajnji korisnik može neometano pristupiti svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje prouzrokovalo povredu pozitivnih propisa.

Usluga prijenosa podataka omogućava pravnim licima povezivanje više lokacija u jednu logičku mrežu koristeći Logosoft fiksnu mrežu. Ona omogućava privatnu, sigurnu i transparentnu komunikaciju između udaljenih lokacija krajnjih korisnika, bez izlaganja javnom internetu, koristeći L2VPN (Layer 2 Virtual Private Network).

Za fizička lica internet usluge je moguće realizirati putem bakarne ili optičke infrastrukture, koristeći xDSL (Digital Subscriber Line) ili GPON (Gigabit Passive Optical Network) tehnologiju, dok se za pravna lica usluga Interneta, kao i usluga prijenosa podataka realizuju putem optičke infrastrukture i tehnologije.

Logosoft pruža internet bazirane usluge, kao i usluge prijenosa podataka svim zainteresiranim krajnjim korisnicima, gdje pravne pretpostavke i tehnički uslovi to dozvoljavaju.

2.2. USLUGA DISTRIBUCIJE TV SADRŽAJA

Distribucija TV sadržaja je skup aktivnosti kojima se televizijski program prenosi od emitera do Logosoft krajnjih korisnika, koristeći IPTV ili OTT platformu, tj. distributivni sistem.

IPTV platforma je bazirana na internet protokolu, uz kontrolu sadržaja i interaktivne funkcije. Usluga se realizuje putem fiksne širokopojasne mreže, što omogućava gledanje televizijskog sadržaja u realnom vremenu, kao i pristup sadržajima na zahtjev (VoD – Video on Demand). Za realizaciju usluge je potrebna odgovarajuća terminalna oprema da bi se TV sadržaji prikazali na TV uređaju krajnjeg korisnika.

OTT platforma omogućava distribuciju TV sadržaja putem interneta bilo kojeg operatera. TV sadržaji se uz pomoć odgovarajuće aplikacije mogu gledati na TV uređaju, mobitelu, tabletu ili računaru. Aplikacija omogućava pristup i TV sadržaju, kao i sadržajima na zahtjev.

Za uspostavu usluge distribucije TV sadržaja, pored uslova definiranih ovim opštim uslovima, neophodno je da krajnji korisnik bude u zoni pokrivenosti Logosoft usluga.

Uslugu čine: televizijski sadržaji (TV kanali), Videoteka (video-on-demand), interaktivni sadržaj, elektronski programski vodič (EPG) i personalni snimač sadržaja (PVR). Televizijski sadržaji predstavljaju distribuciju TV kanala za koje Logosoft ima obezbjeđena prava. Pregled sadržaja je moguć putem EPG 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 ovu uslugu. Personalni snimač sadržaja je opcija koja krajnjim korisnicima omogućava da naknadno prate sadržaje koji su ranije emitovani. Personalni snimač je dostupan za one programske sadržaje za koje postoji dozvola emitera za ovu funkcionalnost.

Logosoft se obavezuje da će preduzimati odgovarajuće mjere u vezi sa zaštitom maloljetnih lica u skladu sa pozitivnim propisima. Za potrebe korištenja usluge distribucije TV sadržaja krajnji korisnik dobiva osobni identifikacijski broj - PIN (eng. Personal Identification Number -

PIN: dalje u tekstu PIN). PIN kod se koristi za zaštitu maloljetnih lica kroz aktiviranje funkcije roditeljske kontrole (parental lock), kao i za iznajmljivanje filmova iz videoteke. PIN kod se inicijalno podešava na početnu vrijednost, no isti se može podesiti na proizvoljnu vrijednost po aktiviranju usluge.

Logosoft nije odgovoran za sadržaj koji se nudi putem usluge distribucije TV sadržaja 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 medijima te propisima o zaštiti potrošača.

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. 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.

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.

Logosoft nije odgovoran u slučaju da je distribuirao određeni program za koji je utvrđeno da je štetan, ukoliko prethodno nije znao niti je mogao znati da će takav program biti štetan, niti je mogao predvidjeti i preduzeti radnje na prekidu distribucije takvog programa.

Logosoft zadržava pravo, kreiranjem programske sheme, određivati TV kanale koje distribuira. Logosoft zadržava pravo mijenjati pojedine kanale iz programske sheme na način da mijenja postojeće kanale sa novim kanalima, uvodi nove kanale uz postojeće ili ukida postojeće kanale.

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 krajnji korisniku da vlasnik kanala neće prestati sa emitiranjem kanala ili sa distribucijom kanala na području Bosne i Hercegovine.

Krajnji korisnik se obavezuje da će uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava u pogledu sadržaja koji se uslugom prenosi te da će istu koristiti za svoje privatne potrebe i neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti, 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 krajnji korisnik odgovara za svu štetu koja direktno ili indirektno nastane uslijed kršenja navedene obaveze.

Izuzetak od prethodnog stava može biti usluga distribucije TV sadržaja koju 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 ugovorom između predstavnika takvih objekata kao krajnjih korisnika i Logosofta.

2.3. USLUGE TELEFONIJE

Logosoft putem javnih telefonskih usluga omogućava neograničen pristup prema bilo kojem drugom krajnjem korisniku javne telekomunikacijske usluge u Bosni i Hercegovini, a putem

međunarodne telekomunikacijske usluge i 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 krajnjeg korisnika ili automatski posredstvom odgovarajućeg uređaja.

Pri zasnivanju korisničkog odnosa, Logosoft dodjeljuje slobodan korisnički broj iz raspona koji mu je dodijeljen od strane Agencije.

Logosoft može zbog utemeljenih/opravljenih tehničkih, odnosno tehnoloških razloga, krajnjem korisniku promijeniti 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.

U slučaju promjene korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini, Logosoft je obavezan obavijestiti krajnjeg korisnika o promjeni broja u roku od najmanje 60 dana prije obavljene promjene ako je krajnji korisnik pravno lice, odnosno najmanje 30 dana prije obavljene promjene ako je korisnik fizičko lice. Logosoft krajnjem korisniku dostavlja obavještenje putem izabranog načina komunikacije od strane krajnjeg korisnika.

Promjena korisničkog broja može se izvršiti i po zahtjevu krajnjeg korisnika, podnošenjem pisanog zahtjeva Logosoftu, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, a za šta Logosoft može naplatiti odgovarajuću naknadu ako je ista definisana cjenovnikom usluga.

Logosoft omogućava krajnjem korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade:

- zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu je Logosoft dužan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Logosofta;
- zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatnom vrijednošću;
- zaustavljanje automatskog preusmjeravanja poziva koje je izvršila treća strana na terminalnu opremu krajnjeg korisnika – onemogućavanje automatskog preusmjeravanja poziva koje je izvršeno bez znanja korisnika.

Logosoft će obavještavati sve krajnje korisnike o mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.

Logosoft će krajnjem korisniku omogućiti besplatno pozivanje telefonskih brojeva hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi, kao i službe za korisnike Logosofta te obezbijediti posebne mjere u instalaciji usluge pogodne za lica sa umanjenim sposobnostima.

Logosoft će održavati ažuran telefonski imenik za fiksnu i mobilnu telefoniju svojih krajnjih korisnika u elektronskoj formi, 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 krajnjih korisnika. Logosoft će najmanje jednom u dvije godine objaviti printani telefonski imenik za fiksnu telefoniju. Uključivanje ličnih podataka (ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, adresa i pretplatnički broj) u Logosoft telefonski imenik će se vršiti na osnovu saglasnosti krajnjeg korisnika, a krajnji korisnik – fizičko lice će biti informisan o svrsi

imenika, dostupnosti ličnih podataka preko usluge obavještenja te o mogućnostima pretrage ličnih podataka od strane trećih lica preko funkcije pretrage u elektronskoj formi imenika. Krajnji korisnik – fizičko lice, čiji se lični podaci nalaze u javno dostupnom Logosoft imeniku, imaju mogućnost provjere ili ispravke podataka, kao i mogućnost da povuku prethodno datu saglasnost, odnosno imaju pravo na brisanje ličnih podataka iz javno dostupnog telefonskog imenika bez naknade, na način da popune Obrazac za povlačenje saglasnosti za obradu ličnih podataka, koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba i na prodajnim mjestima Logosofta. Pravna lica ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik.

Svi korisnici usluge telefonije imaju mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi bez naknade i bez ograničavanja poziva. Logosoft će raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema brojevima hitnih službi, kao i raspoložive podatke o lokaciji pozivaoca, dostaviti nadležnim službama, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Logosoft nije odgovoran za štetu koju krajnji korisnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup brojevima hitnih službi zbog okolnosti na koje Logosoft nije mogao da utiče (viša sila), uključujući i nestanak električne energije bilo na strani krajnjeg korisnika ili na strani pozvanog broja. U slučaju vanrednih okolnosti koje utiču na dostupnost javne govorne komunikacione usluge, Logosoft će preduzeti sve neophodne mjere da obezbijedi neprekidan pristup hitnim službama i neprekidan prenos javnih upozorenja.

2.3.1. PRIKAZIVANJE BROJA

Prilikom uspostavljanja veze broj krajnjeg korisnika – pozivaoca se uvijek, kada je to tehnički moguće, prenosi preko Logosoft mreže s uključenom uslugom CLIP (Calling Line Identification Presentation), izuzev ako je krajnjem korisniku, na njegov zahtjev aktivna usluga zabrane identifikacije pozivajućeg broja (Calling Line Identification Restriction – CLIR), tj. ova usluga omogućava krajnjem korisniku da sakrije svoj broj prilikom odlaznih poziva. (Napomena: Logosoft ne garantuje sakrivanje broja kod međunarodnih poziva.)

Krajnji korisnik može zahtjevati, ukoliko je to tehnički moguće, zabranu primanja poziva sa broja koji ima aktivnu uslugu zabrane slanja identifikacije broja – usluga Odbijanje anonimnih poziva (Anonymous Call Rejection).

Ukoliko krajnji korisnik želi da koristi ili otkáže prethodno navedene usluge, treba da podnese pisani zahtjev na Logosoft prodajnim mjestima. Aktivacija i deaktivacija ovih usluge, kao i usluge, su besplatni. Krajnji korisnici mogu najviše dva puta tokom jedne kalendarske godine zahtjevati uključenje i isključenje pojedine usluge.

Identifikacija pozivajućeg broja se obavezno prikazuje u slučajevima pozivanja hitnih službi (CLIP OVERRIDE).

Usluga zabrane identifikacije pozivajućeg broja se ograničava u slučajevima:

- a) Privremeno, na zahtjev krajnjeg korisnika koji traži da se uđe u trag uznemiravajućim ili zlonamjernim pozivima, pri čemu će Logosoft podatke o identifikaciji korisnika koji poziva obraditi, čuvati i učiniti dostupnim, u skladu s posebnim zakonom;
- b) Na zahtjev nadležnih organa, radi procesuiranja podataka o lokaciji, kao i odazivanju na te pozive i bez saglasnosti korisnika.

2.3.2. PRIJENOS TELEFONSKOG BROJA

Logosoft će u skladu sa važećim pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH omogućiti krajnjem korisniku da na zahtjev zadrži svoj/e broj/eve te omogućiti da broj/eve prenese u drugu mrežu i obrnuto. Ne može se vršiti prijenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

Zahtjev za prijenos telefonskog broja podnosi krajnji korisnik lično na propisanom Obrascu, koji se nalazi na zvaničnoj internet stranici www.logosoft.ba i prodajnim mjestima Logosofta.

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 prodajnim mjestima Logosofta.

Logosoft će na zahtjev krajnjeg korisnika (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 tarificiraju.

Krajnji korisnik može lično ili putem e-maila (sa adrese koja je registrovana prilikom zaključenja ugovora) zatražiti besplatno isključenje govorne poruke i zvučnog signala iz prethodnog stava ovih opštih uslova.

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

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

Neovisno od toga da li krajnji korisnik prenosi broj iz mreže nekog drugog operatora u Logosoft mrežu ili broj koji je koristio u Logosoft mreži prenosi kod nekog drugog operatora, proces prijenosa broja započinje u momentu kada krajnji korisnik podnese zahtjev za prijenos broja operatoru kod kojeg želi prenijeti broj. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje korisničkog odnosa i realizuje se po sljedećoj proceduri:

- 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 prijenos. Ovo uključuje i provjeru da li je krajnji korisnik priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davaocu broja. Operator davalac broja dužan je na zahtjev krajnjeg korisnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva.
- Pod izmirenjem dugovanja prema operatoru davaocu broja iz prethodnog stava ovih opštih uslova smatra se izmirenje dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koje se podnosi zahtjev za prijenos broja, a koja su nastala do momenta podnošenja zahtjeva za prijenos broja.
- Operator primalac broja dostavlja operatoru davaocu broja zahtjev za prijenos broja faksom ili elektronskim putem, što se ujedno smatra zahtjevom krajnjeg korisnika za raskidanje korisničkog odnosa kod operatora davaoca broja sa danom uspješnog prenosa broja.
- U slučaju da se traženi broj ne može prenijeti iz nekog od razloga predviđenih pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH, ili će doći do kašnjenja u prijenosu broja, operator 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 prijena broja.
- Operator davalac broja nije obavezan omogućiti prijenos broja ako:
 - a) podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prijenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
 - b) podnosilac zahtjeva nije krajnji korisnik broja za koji se traži prijenos, niti je opunomoćenik krajnjeg korisnika tog broja;
 - c) mobilni aparat koji koristi podnosilac zahtjeva za prijenos telefonskog broja evidentiran je na listi ukradenih aparata;
 - d) broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen ili tokom realizacije prijena broja ustanovi se zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja ili ako se broj već nalazi u postupku prijena.
 - Ukoliko nema smetnji pobrojanih u prethodnom stavu, zahtjev za prijenos telefonskog broja će se provesti bez odgađanja.

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

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

Obrazac zahtjeva za prijenos telefonskog broja dostupan je putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba i prodajnim mjestima Logosofta.

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

2.3.3. FIKSNA TELEFONIJA

Logosoft pruža javne telefonske usluge u vlastitoj mreži i/ili režimu odabira operatora, krajnjim korisnicima s kojima zaključi korisnički ugovor o pružanju istih.

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

2.3.3.1. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

Logosoft će u obimu u kojem je to moguće provoditi mjere zaštite krajnjih korisnika od neuobičajene potrošnje u fiksnoj telefoniji. U tom smislu neuobičajenom potrošnjom se smatra

potrošnja koja prevazilazi okvire prosjeka potrošnje krajnjih korisnika u zadnja tri mjeseca ili kada krajnji korisnik generiše duplo veću potrošnju od potrošnje u zadnjem obračunskom periodu. U takvim slučajevima, Logosoft će čim primjeti neuobičajenu potrošnju (osim ako je riječ o krajnjim korisnicima pravnim licima koji uobičajeno imaju oscilacije u potrošnji zbog specifične djelatnosti, npr. telefonska prodaja, ispitivanje javnog mijenja i sl.) putem telefona ili na drugi adekvatan način, besplatno, upozoriti krajnjeg korisnika da je generisao potrošnju koja prevazilazi okvire uobičajene potrošnje te provjeriti radi li se o zloupotrebi ili o svjesnom generisanju saobraćaja. U slučaju da se radi o zloupotrebi, Logosoft će zajedno sa krajnjim korisnikom poduzeti mjere koje su u njegovoj mogućnosti da spriječi dalju zloupotrebu, osim ako je riječ o zloupotrebi omogućenoj od strane krajnjeg korisnika, u kom će se slučaju primijeniti odredbe iz ovih opštih uslova u dijelu – ZLOUPOTREBA USLUGA.

Ukoliko Logosoft nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika i od kada ga je Logosoft obavijestio.

Ukoliko Logosoft nije uopšte upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

U svrhu zaštite krajnjih korisnika, Logosoft u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korištenje usluga od strane krajnjih korisnika. Logosoft je obezbijedio krajnjim korisnicima uvid u potrošnju usluge fiksne telefonije, koristeći pristupne podatke na korisničkom portalu dostupnom na www.logosoft.ba.

2.3.4. MOBILNA TELEFONIJA

Logosoft je registrovani davalac mobilnih telefonskih usluga te usluge pruža kao mobilni virtualni mrežni operater putem infrastrukture „Mtel“ a.d. Banja Luka, a po osnovu međusobno zaključenog ugovornog odnosa.

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

Pod uslugama mobilne telefonije podrazumijevaju se usluge koje omogućavaju govornu telefonsku uslugu, SMS i pristup internetu (prenos podataka), 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, kao i usluge u inostranstvu (roaming usluge).

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

Uslugu mobilne telefonije krajnji korisnik može da koristi u domaćem i međunarodnom telefonskom saobraćaju putem Logosoft mobilne mreže u Bosni i Hercegovini te partnerskih mreža u inostranstvu. Krajnji korisnik može koristiti usluge mobilne telefonije putem mobilnog telefona, koji odgovara standardima za priključivanje mobilnih aparata u mobilne mreže. Krajnji korisnik 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 krajnji korisnik

mora svoj mobilni telefon prilagoditi novim tehničkim karakteristikama mreže. U suprotnom, krajnji korisnik više neće moći upotrebljavati sve usluge mobilne mreže, odnosno moći će ih upotrebljavati u ograničenom opsegu.

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

Krajnji korisnici koji uslugu mobilne telefonije koriste u mrežama inostranih operatora (roaming) plaćaju cijenu svih dolaznih poziva, a koja je definisana važećim cjenovnikom za roaming usluge, nezavisno od toga da li poziv dolazi iz nacionalnih mobilnih mreža ili mobilnih mreža inostranih operatora.

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

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

U svrhu omogućavanja korištenja pojedinih usluga, Logosoft daje krajnjem korisniku 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.), krajnji korisnik 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.

Krajnji korisnik 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, krajnji korisnik 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 profile te krajnjem korisniku dati detaljna uputstva o daljem postupanju. Sva dugovanja za usluge izvršene do momenta obavještanja snosi krajnji korisnik.

U slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM kartice/eSIM profila Logosoft će, na pisani zahtjev krajnjeg korisnika, zamijeniti SIM karticu/eSIM profil novom, uz zadržavanje broja. Zamjena SIM kartice/eSIM profila vrši se na prodajnom mjestu Logosofta uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Prijava gubitka ili krađe SIM kartice/eSIM profila se vrši na prodajnom mjestu Logosofta ili pozivom prema službi za korisnike na broj telefona 080 03 03 05. Logosoft će odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi oštećenja, gubitka ili krađe SIM kartice/eSIM profila, blokirati korištenje te SIM kartice/eSIM profila te krajnjem korisniku dati detaljna uputstva o daljem postupanju.

Logosoft neće biti odgovoran za štetu koja može nastati krajnjem korisniku 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 krajnjeg korisnika ili uz njegovu saglasnost i krajnji korisnik u cjelosti preuzima odgovornost za sve nastale troškove, odnosno eventualne zloupotrebe i obavezan je da izmiri sve iznose za usluge korištene posredstvom dodijeljene SIM kartice/eSIM profila.

Logosoft će putem SMS poruke, bez naknade, obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS poruka i prenosa podataka u trenutku kada se krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu. Na zahtjev krajnjeg korisnika, Logosoft će isključiti dostavljanje ovih informativnih SMS poruka.

2.3.4.1. KORIŠTENJE USLUGA SA DODATNOM VRIJEDNOŠĆU

Usluga sa dodatnom vrijednošću je usluga sa posebnom tarifom kojoj se pristupa putem negeografskih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije, a u svrhu pružanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru tog sadržaja koje ne spadaju u javne telekomunikacione usluge.

Usluge sa dodatnom vrijednošću su dostupne krajnjim korisnicima u okviru mobilne telefonije, a cijene usluga su navedene u cjenovniku usluga.

Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate

Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate (u daljem tekstu Premium Rate usluga) predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava pružanje različitog sadržaja korisnicima Premium Rate usluge, korištenjem negeografskih telefonskih brojeva.

Premium Rate uslugu pružaju operatori koji imaju u svojoj ponudi usluge sa dodatnom vrijednošću i koji su zaključili odgovarajuće ugovore, a Logosoft svojim krajnjim korisnicima samo omogućava pristup tim uslugama.

Operator usluge sa dodatnom vrijednošću je isključivo odgovoran za sadržaj Premium Rate usluge i sve obaveze koje su neposredno ili posredno u vezi sa tim sadržajem.

Korisnik Premium Rate usluge je krajnji korisnik Logosoft mobilne mreže kada poziva odgovarajući broj operatora usluge sa dodatnom vrijednošću.

Usluga VAS SMS/MMS

VAS SMS/MMS (Value added service SMS/MMS) usluga predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava pružanje različitog sadržaja krajnjim korisnicima usluge putem SMS/MMS poruka sa dodatnom vrijednošću, putem negeografskih telefonskih brojeva i kratkih brojeva.

VAS SMS/MMS uslugu pružaju operatori koji imaju u svojoj ponudi usluge sa dodatnom vrijednošću i koji su zaključili odgovarajuće ugovore, a Logosoft svojim krajnjim korisnicima samo omogućava pristup tim uslugama.

Operator usluge sa dodatnom vrijednošću je isključivo odgovoran za sadržaj VAS SMS/MMS usluge i sve obaveze koje su neposredno ili posredno u vezi sa tim sadržajem.

Korisnik VAS SMS/MMS usluge je krajnji korisnik Logosoft mobilnih usluga, kada inicira korištenje usluge slanjem inicijalne SMS/MMS poruke na odgovarajući broj operatora usluge sa dodatnom vrijednošću.

Usluga Besplatni telefonski poziv

Usluga Besplatni telefonski poziv (Free Phone) omogućava krajnjem korisniku da preko jedinstvenog negeografskog broja numeracije „0800 xxxxx“, dobije pristup sadržajima ili informacija, pri čemu je za krajnjeg korisnika poziv ka usluzi besplatan.

Usluga "Humanitarni telefon"

Usluga "Humanitarni telefon" predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja krajnjem korisniku omogućava donaciju novčanih sredstava u humanitarne svrhe. Lista aktivnih brojeva za uslugu "Humanitarni telefon", cijena poziva, period trajanja humanitarne akcije, naziv humanitarne akcije i pravno lice koje je nosioc humanitarne akcije su dostupni na www.logosoft.ba.

2.3.4.2. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

Logosoft kontrolira potrošnju i korištenje mobinih usluga od strane krajnjih korisnika u svrhu zaštite krajnjih korisnika.

Logosoft je obezbijedio krajnjim korisnicima uvid u potrošnju usluge prenosa podataka, odnosno ukupnu potrošnju krajnjeg korisnika na mjesečnom nivou, bez obzira koju vrstu usluge mobilne telefonije koristi, putem USSD menija *100#.

Način i kriterijumi zaštite krajnjih korisnika od prekomjerne potrošnje se razlikuju se u zavisnosti od usluge koju krajnji korisnik koristi te da li je u pitanju fizičko ili pravno lice.

2.3.4.2.1. PRENOS PODATAKA U ROAMING-U

Uslovi pružanja usluge prenosa podataka u roamingu u regionu Zapadnog Balkana su definisani dokumentom Posebni uslovi korištenja roaming usluga za korisnike Logosoft d.o.o. Sarajevo u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana.

Za usluge prenosa podataka u roaming-u, izuzimajući region Zapadnog Balkana, potrošnja krajnjih korisnika se prati na dnevnom i mjesečnom nivou.

Logosoft će krajnjem korisniku putem SMS-a poslati besplatno obavještenje o potrošnji kada utvrdi da je krajnji korisnik prekoračio iznos dnevne potrošnje iznad 100,00 KM, 300,00 KM i 500,00 KM.

Logosoft će krajnjem korisniku putem SMS-a poslati besplatno obavještenje o potrošnji kada utvrdi da je krajnji korisnik prekoračio iznos mjesečne, kumulativne potrošnje iznad 100,00 KM, 200,00 KM, 600,00 KM i 1.000,00 KM.

Preduzimanje dodatnih mjera zavisi od toga da li potrošnja prelazi prosječnu mjesečnu visinu potrošnje za uslugu prenosa podataka u roaming-u.

Krajnji korisnici koji prekorače iznos prosječne mjesečne potrošnje, a koji je veći od 100,00 KM, s tim da potrošnja na dnevnom nivou ne prelazi iznos od 300,00 KM ili na mjesečnom nivou ne prelazi iznos od 600,00 KM, bit će besplatno kontaktirani u cilju dodatnog obavještenja o potrošnji, mogućnosti privremenog isključenja usluge prenosa podataka u roaming-u kao i o načinu ponovnog uključanja usluge nakon izvršenog privremenog isključenja.

Logosoft će krajnjeg korisnika besplatno kontaktirati u cilju dodatnog obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge prenosa podataka u roaming-u, kada utvrdi da potrošnja krajnjeg korisnika prelazi prosječnu mjesečnu visinu potrošnje za uslugu prenosa podataka u roaming-u, i na dnevnom nivou prelazi iznos od 300,00 KM, odnosno, na mjesečnom nivou iznos od 600,00 KM.

Ponovna aktivacija usluge izvršit će se nakon uplate novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

Obavještenje korisnika o prekomjernoj potrošnji može kasniti s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Logosoft zaprima od operatora čiju mrežu krajnji korisnik koristi.

U slučaju da prosječna potrošnja krajnjeg korisnika na uslugu prenosa podataka u roaming-u iznosi iznad 600,00 KM na mjesečnom nivou, navedene mjere se primjenjuju kada je potrošnja za 50% viša u odnosu na prosjek.

Ukoliko Logosoft nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje krajnjeg korisnika i od kada ga je Logosoft obavijestio.

Ukoliko Logosoft nije uopšte upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

U cilju zaštite krajnjih korisnika mobilne telefonije koji prvi put potpisuju korisnički ugovor, usluga prenosa podataka u roaming-u izvan regiona Zapadnog Balkana nije aktivirana u momentu potpisivanja. Krajnji korisnik ima mogućnost korištenja usluge prenosa podataka u regionu Zapadnog Balkana u skladu s Posebnim uslovima korištenja roaming usluga za korisnike Logosoft d.o.o. Sarajevo u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana. Usluga prenosa podataka u roaming-u izvan regiona Zapadnog Balkana se aktivira bez naknade, na zahtjev krajnjeg korisnika, nakon što krajnji korisnik izmiri minimalno šest mjesečnih računa za pružene telekomunikacione usluge. Ukoliko krajnji korisnik prilikom potpisivanja korisničkog ugovora zahtijeva aktivaciju usluge prenosa podataka u roaming-u izvan regiona Zapadnog Balkana, ista će mu biti aktivirana ukoliko uplati predujam u iznosu od 200,00 KM. Navedeno se ne primjenjuje na krajnje korisnike pravna lica.

2.3.4.2.2. UKUPNA POTROŠNJA

Logosoft prati ukupnu potrošnju krajnjeg korisnika na mjesečnom nivou, bez obzira koju vrstu usluge mobilne telefonije koristi.

Logosoft će besplatno obavijestiti nove krajnje korisnike mobilne telefonije ukoliko iznos potrošnje u toku obračunskog perioda prelazi iznos od 100,00 KM, odnosno, iznos od 500,00 KM za krajnje korisnike pravna lica.

Novim krajnjim korisnikom smatra se korisnik koji je prvi put potpisao korisnički ugovor za korištenje usluga mobilne telefonije, dok ne izvrši plaćanje minimalno tri mjesečna računa za navedene usluge.

Kada utvrdi da ukupna mjesečna potrošnja novog krajnjeg korisnika prelazi iznos od 200,00 KM, odnosno iznos od 1.000,00 KM za krajnje korisnike pravna lica, Logosoft će besplatno kontaktirati krajnjeg korisnika u cilju dodatnog obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge.

U slučaju da potrošnja postojećeg krajnjeg korisnika bude 50% viša u odnosu na prosječnu mjesečnu potrošnju, i prelazi iznos od 100,00 KM, Logosoft će besplatno kontaktirati krajnjeg korisnika u cilju dodatnog obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge.

Ponovna aktivacija usluge izvršit će se nakon uplate novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

Obavještenje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji može kasniti, s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Logosoft zaprima od operatora čiju mrežu krajnji korisnik koristi u inostranstvu.

Ukoliko Logosoft nije krajnjeg korisnika upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje krajnjeg korisnika i od kada ga je Logosoft obavijestio.

Ukoliko Logosoft nije uopšte upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

2.4. KOMBINOVANE USLUGE

Krajnji korisnik se može opredjeliti da kombinirano koristi više usluga Logosofta istovremeno i može kombinovati usluge Logosofta samo u okviru predviđenih kombinovanih paketa usluga koje su u ponudi Logosofta. Nije moguće kombinovanje samostalnih usluga, izuzev u slučaju kada se za svaku od usluga potpisuje poseban korisnički ugovor.

Paketi kombinovanih usluga mogu sadržavati određen nivo odnosno količinu uključenog telefonskog saobraćaja. Ovaj uključeni saobraćaj ne može se prenositi u naredni obračunski period, niti se iznos uključenog saobraćaja može koristiti za druge usluge.

Paketi kombinovanih usluga i njihove cijene, kao i dodatne usluge dostupni su putem www.logosoft.ba i prodajnim mjestima Logosofta te u okviru Cjenovnika usluga.

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.

2.5. DODATNE USLUGE

Dodatne usluge predstavljaju dopunu ili dodatak na osnovne usluge i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga.

Zaključivanjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo na korištenje dodatnih usluga koje Logosoft definira i po cijeni po cijeni utvrđenoj u važećem Cjenovniku i pod uslovima definiranim u opštim uslovima/specifičnim uslovima/cjenovniku. Logosoft će krajnjem korisniku, na zahtjevu za aktivaciju dodatne usluge, pružiti jasnu informaciju da se dodatna

usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog korisničkog ugovora. Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obaveza, Logosoft će krajnjem korisniku, na zahtjevu za aktivaciju dodatne usluge, pružiti jasnu informaciju da ona predstavlja samostalnu obavezu koja će se u slučaju raskida osnovnog korisničkog ugovora posebno naplaćivati.

Aktiviranje i deaktiviranje dodatnih usluga, u zavisnosti od vrste usluge vrši se:

- a) u pisanoj formi potpisivanjem zahtjeva/aneksa/ugovora;
- b) pozivom na odgovarajući telefonski broj određen za tu svrhu (audiosnimak);
- c) slanjem SMS poruke na odgovarajući telefonski broj određen za tu svrhu;
- d) putem web self care portala; ili
- e) na drugi način koji je dostupan krajnjem korisniku, a definiran općim uslovima/specifičnim uslovima/cjenovnikom Logosofta.

3. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Prava i obaveze između Logosofta i krajnjih korisnika uređuju se korisničkim ugovorom, a na osnovu prethodno podnesenog Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.

Obrazac za zasnivanje korisničkog odnosa je dokument koji je dostupan u poslovnicama Logosofta, a koji krajnji korisnik lično preuzima, popunjava i podnosi Logosoftu lično u poslovnici ili slanjem skeniranog dokumenta na e-mail info@logosoft.ba.

Kratak i čitljiv sažetak korisničkog ugovora je dostupan svim krajnjim korisnicima na www.logosoft.ba, kao i u poslovnicama Logosofta.

Krajnji korisnik i Logosoft mogu zaključiti ugovor na daljinu u kom slučaju Logosoft može propisati posebne uslove i proceduru takvog načina zaključivanja korisničkog ugovora. Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa krajnji korisnik će predočiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje Logosoft može smatrati potrebnim radi zasnivanja korisničkog odnosa te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira krajnji korisnik.

U svrhu identifikacije krajnji korisnik je obavezan dati na uvid identifikacione i druge dokumente, i to:

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

Krajnji korisnik je dužan na zahtjev Logosofta pružiti i dodatne podatke i dokumente koji su neophodni za zasnivanje korisničkog odnosa, odnosno realizaciju naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korištenje pojedine usluge ili promjenu u korisničkom odnosu.

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

Krajnji korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene

od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa korisničkim odnosom ili ovlaštenjem za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Korisnički odnos se zasniva zaključenjem korisničkog ugovora, na osnovu kojeg krajnji korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža Logosoft, a prema tarifnom modelu/paketu koji je odabrao. Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela/paketa, ukoliko ispunjava uslove definirane cjenovnikom Logosofta.

Takođe, zaključenjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo na korištenje dodatnih usluga, pod uslovima navedenim u opštim uslovima/posebnim uslovima/cjenovniku.

Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove krajnjem korisniku, u slučaju kada krajnji korisnik nije sam poduzeo radnje za pokretanje navedene usluge, Logosoft može uključiti samo na osnovu pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će krajnji korisnik prethodno biti obavješten.

Krajnji korisnik je obvezan u pisanom obliku obavijestiti Logosoft o svakoj promjeni ličnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. Ako krajnji korisnik ne obavijesti Logosoft o promjeni ličnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen te ako zbog takvog propusta obavještenja Logosofta ne mogu biti dostavljeni krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena, uključujući i dostavu računa i opomena.

4. ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA ZAKLJUČENJE KORISNIČKOG UGOVORA

Po prijemu zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora Logosoft je dužan, u roku od 15 dana od dana saznanja o nepostojanju tehničkih mogućnosti za pružanje usluga, pisanim ili elektronskim putem ili na drugi način koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv), obavijestiti podnosioca zahtjeva o nepostojanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge, navodeći razloge odbijanja zahtjeva.

Logosoft zadržava pravo da odbije zaključenje korisničkog 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 korisnički odnos s tim krajnjim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane krajnjeg korisnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica;
- c) ako krajnji korisnik nije poslovno sposobno lice, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- d) ako je protiv krajnjeg korisnika pravnog lica otvoren stečajni ili postupak likvidacije;
- e) ako postoji opravdana sumnja da krajnji korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Logosoft ili ako omogućava zloupotrebu usluga od strane trećih osoba i slično;

f) ukoliko krajnji korisnik 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 krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana;

g) ukoliko krajnji korisnik na zahtjev Logosofta ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima;

h) ukoliko krajnji korisnik prema osnovanoj sumnji neće biti u mogućnosti ili nema namjeru izmirivati svoje finansijske obaveze za pružene usluge.

Ukoliko platežna sposobnost krajnjeg korisnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korištenje usluga, iznos ukupnog duga, Logosoft dovodi u osnovanu sumnju da se krajnji korisnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje Logosofta biti teško naplativo, Logosoft može zahtijevati od krajnjeg korisnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Logosoft. Ukoliko krajnji korisnik to ne učini, Logosoft ima pravo da preduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirivanja obaveza u propisanom roku. Logosoft ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema krajnjem korisniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

O odbijanju zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora Logosoft donosi odluku u pisanoj formi.

Logosoft vodi računa o tome da primjenom prethodno navedenih mjera ne vrši diskriminaciju prema bilo kojoj grupi krajnjih korisnika usluge.

5. OPREMA

Oprema koju Logosoft prilikom uspostave usluge može ustupiti krajnjem korisniku na korištenje u vlasništvu je Logosofta i njeno održavanje je u nadležnosti Logosofta za vrijeme trajanja korisničkog ugovora. Oprema koju Logosoft ustupa krajnjem korisniku na korištenje zavisi od vrste usluga koje krajnji korisnik koristi na osnovu zaključenog korisničkog ugovora, a vrsta opreme, cijena korištenja, uputstva i druge pojedinosti dostupni su putem internetske stranice Logosofta www.logosoft.ba. Krajnji korisnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama te s dužnom pažnjom dobrog domaćina/privrednika.

Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, krajnji korisnik se obavezuje Logosoftu nadoknaditi nastalu štetu.

U slučaju prestanka korisničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, krajnji korisnik je dužan Logosoftu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost opreme utvrđuje Logosoft. U slučaju da krajnji korisnik 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.

Krajnji korisnik 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 krajnji korisnik.

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

Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje krajnjem korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcionira i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi krajnjeg korisnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima krajnji korisnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Logosofta sve dok traje korisnički ugovor.

Kod redovnog održavanja opreme, krajnji korisnik je dužan omogućiti Logosoftu slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj opreme, te pristup samoj opremi. Krajnji korisnik 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.

Logosoft ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi usljed:

- namjerne radnje ili nepažnje krajnjeg korisnika;
- nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane krajnjeg korisnika;
- neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj opreme od strane krajnjeg korisnika;
- neispravnih instalacija krajnjeg korisnika;
- neispravne ili neadekvatne opreme krajnjeg korisnika priključene na opremu Logosofta;
- isključenja ili premještanja opreme od strane krajnjeg korisnika;
- pokušajem „popravljanja ili prepravljavanja“ opreme od strane krajnjeg korisnika ili trećih lica;
- otuđenja opreme i slično.

U prethodno navedenim slučajevima krajnji korisnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Logosoftu.

Krajnji korisnik je dužan štetu, krađu ili kvar opreme odmah prijaviti Logosoftu putem odabranog načina komunikacije, koji krajnji korisnik izabere prilikom zasnivanja korisničkog odnosa.

Logosoft će bez naknade izvršiti zamjenu oštećene, otuđene ili pokvarene opreme u sljedećim slučajevima:

- kod oštećenja nastalih usljed djelovanja više sile, a u skladu sa zakonskom definicijom više sile, nakon što Logosoft utvrdi da je do oštećenja došlo na ovaj način,
- kod otuđenja uz dostavu zapisnika nadležnog organa (nadležna policijska uprava) iz kojeg se jasno može utvrditi da je oprema Logosofta otuđena na protupravan način;
- kod kvara kada Logosoft utvrdi da je došlo do istog iz razloga koji nisu djelovanje krajnjeg korisnika ili drugog lica.

U svim drugim slučajevima Logosoft će izvršiti zamjenu oštećene, otuđene ili pokvarene opreme, te zadržava pravo da krajnjem korisniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Ukoliko krajnji korisnik 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 krajnjeg korisnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Logosofta.

Oprema koju Logosoft ustupa na korištenje krajnjim korisnicima fiksne telefonije u skladu je sa evropskim standardima i ima oznaku CE, te nije moguće koristiti uslugu fiksne telefonije

Logosofta instalacijom druge opreme. Ukoliko krajnji korisnik, 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 korisničkog odnosa.

6. KORISNIČKI UGOVOR

6.1. TRAJANJE KORISNIČKOG UGOVORA

Korisnički ugovor u pravilu se zasniva na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca.

Krajnjim korisnicima koji zaključe ugovor sa minimalnim periodom trajanja može biti omogućena kupovina mobilnih telefona ili drugih uređaja, pod uslovima i cijenama definisanim u Cjenovniku.

Logosoft će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen, obavijestiti krajnjeg korisnika da minimalni period trajanja ugovora prestaje.

6.2. PRODUŽENJE OBAVEZNOG TRAJANJA KORISNIČKOG UGOVORA

Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora nije dopušteno. Istekom obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, Logosoft je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u korisničkom ugovoru u skladu s važećim opštim/posebnim uslovima i cjenovnikom.

Obavezno trajanje ugovora za kombinovane usluge, Logosoft neće produžiti u slučaju naknadnog ugovaranja dodatnih usluga ili kupovine terminalne opreme, osim ako krajnji korisnik izričito pristane na produženje obaveznog trajanja ugovora, pisanim putem.

6.3. PRIJENOS KORISNIČKOG UGOVORA

Pod prijenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prijenos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na drugo lice.

Krajnji korisnik može prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, podnošenjem zahtjeva za prijenos korisničkog ugovora za usluge koje su predmet ugovora za koji se podnosi zahtjev. Neophodno je da zahtjev bude potpisan od strane krajnjeg korisnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i krajnjeg korisnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose te da novi krajnji korisnik nastavi koristiti usluge na istoj adresi preko istog priključka na mrežu Logosofta.

Prijenos korisničkog ugovora u mobilnoj mreži može se izvršiti bez naknade, samo ako novi krajnji korisnik nastavi koristiti isti korisnički broj.

Logosoft će izvršiti prijenos korisničkog ugovora bez naknade ako se kumulativno ispune sljedeći uslovi:

- Krajnji korisnik na kojeg se vrši prijenos korisničkog ugovora nalazi se na istoj adresi preko istog priključka na mrežu Logosofta kao prethodni krajnji korisnik,
- „novi“ krajnji korisnik svojom voljom prihvata preuzimanje svih prava i obaveza iz korisničkog ugovora (što potvrđuje činom potpisivanja zahtjeva za prijenos korisničkog ugovora i korisničkog ugovora),
- „stari“ krajnji korisnik je izmirio sve obaveze po osnovu korisničkog ugovora koji se prenosi i
- na strani „novog“ krajnjeg korisnika nema smetnji (razlozi za odbijanje zaključenja korisničkog ugovora) opisanih u ovim opštim uslovima.

U slučaju smrti krajnjeg korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može Logosoftu podnijeti zahtjev za prijenos korisničkog ugovora ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke mreže i broja (ukoliko se radi o korisniku koji koristi neku od usluga telefonije). Logosoft je dužan prenijeti korisnički ugovor pod uslovom da novi krajnji korisnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje korisničkog odnosa, odnosno da nema smetnji (razlozi za odbijanje zaključenja korisničkog ugovora) opisanih u ovim opštim uslovima.

6.4. PRESTANAK VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA

Ugovor između krajnjeg korisnika i Logosofta prestaje važiti:

- a) raskidom korisničkog ugovora;
- b) smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice.

Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su Logosoftu dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika.

Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od Logosofta zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

6.5. RASKID KORISNIČKOG UGOVORA

Logosoft ima pravo da raskine ugovor:

- a) ako krajnji korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga;
- b) ako krajnji korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji (ukoliko ista nije u nadležnosti Logosofta u skladu sa pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast) u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- c) ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
- d) ako krajnji korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje za pružene usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Ukoliko Logosoft raskida korisnički ugovor iz razloga navedenih u ovim opštim uslovima, u najkraćem mogućem roku će obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do raskida ugovora i datumu kada nastupa raskid te će u obavještenju o rasidu ugovora pozvati krajnjeg korisnika da izvrši povrat terminalne opreme u roku od 8 dana od dana dostavljanja obavještenja, a ukoliko krajnji korisnik ne izvrši povrat po osnovu takvog obavještenja i u ostavljenom roku, Logosoft ima pravo potraživati vrijednost opreme u sudskom postupku ili vansudskoj nagodbi.

Krajnji korisnik je dužan Logosoftu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost opreme utvrđuje Logosoft. U slučaju da krajnji korisnik 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.

Kada krajnji korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, Logosoft, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatera prema krajnjem korisniku i to:

- a) kod ugovora u fiksnoj mreži, u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen; i
- b) kod ugovora u mobilnoj mreži, u otkaznom roku od tri radna dana od dana u koji je raskid zatražen.

Krajnji korisnik može u bilo kom trenutku raskinuti korisnički ugovor podnošenjem zahtjeva na prodajnom mjestu Logosofta, uz predočavanje identifikacijskog dokumenta.

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

- a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za uređaj/uređaje ako je isti/iste kupio na rate uz uslugu; ili
- b) naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i uređaj/uređaje ukoliko su isti kupljeni sa primjenom popusta, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

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

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

U slučaju raskida korisničkog ugovora krajnji korisnik je dužan Logosoftu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju do datuma nastupanja raskida navedenog u pisanom obavještenju o raskidu. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, krajnji korisnik je dužan nadoknaditi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

7. PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Krajnji korisnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i opreme na drugu adresu priključenja na mrežu Logosofta (preseljenje priključka).

Logosoft će izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti i ako krajnji korisnik nema neizmirenih obaveza prema Logosoftu, u roku od 15 dana od dana izvršenja provjere tehničkih mogućnosti od strane Logosofta.

Za preseljenje priključka Logosoft ima pravo krajnjem korisniku naplatiti naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Logosofta ili ponudom za pravna lica krajnje korisnike.

Ako Logosoft nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje, dužan je o tome pisanim putem obavijestiti krajnjeg korisnika u roku od 15 dana od dana izvršenja provjere tehničkih mogućnosti od strane Logosofta, a na dalji status korisničkog odnosa i ugovora primjenjuju se odredbe definisane u dijelu opštih uslova – Raskid korisničkog ugovora i prestanak korisničkog odnosa.

8. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA

Logosoft može privremeno obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
- b) ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem – do 15 dana;
- c) ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključena terminalna oprema ili na terminalnoj opremi Logosofta – do otklanjanja smetnji;
- d) ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju je priključena usluga krajnjem korisniku – do završetka radova;
- e) ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanja za pružene usluge u skladu sa odredbama ovih opštih uslova;
- f) ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge – do 15 dana.
- g) ako Logosoft zaprimi prijavu o uništenju, gubitku ili krađi SIM kartice/eSIM profila u skladu sa odredbama ovih opštih uslova –privremeno obustavljanje pružanja usluga odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, do izdavanje nove SIM kartice/eSIM profila;

- h) ako krajnji korisnik upotrebljava SIM karticu za posredovanje telekomunikacijskog saobraćaja koji ometa funkcionalnost mreže – do 15 dana;
- i) ako Logosoft ili inostrani operator utvrde da se SIM kartica/eSIM profil koristi u mobilnom telefonu koji je ukraden, zloupotrebjen ili otuđen na protupravan način – do 30 dana;
- j) ako se utvrdi da korisnik vrši prekomjernu potrošnju u fiksnoj ili mobilnoj telefoniji, u skladu s odredbama i rokovima iz ovih opštih uslova.

Logosoft će u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremene obustave pružanja usluga krajnjem korisniku.

Krajnji korisnik je dužan plaćati mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja iz ovog člana, izuzev u slučajevima predviđenim tačkama a) i g) ovog člana.

Logosoft može privremeno obustaviti pružanje usluge bez prethodne obavijesti krajnjeg korisnika, ako krajnji korisnik korištenjem usluge izvrši ili prijeti da izvrši ozbiljnu prijetnju za javni red, javnu sigurnost ili javno zdravlje ili prouzrokuje ozbiljne privredne ili operativne probleme.

Za vrijeme trajanja privremene obustave pružanja usluge, krajnjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Logosofta.

8.1. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA ZBOG DUGOVANJA

Procedura privremenog obustavljanja pružanja usluga zbog dugovanja krajnjeg korisnika primjenjuje se na sljedeći način:

- ukoliko krajnji korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Logosoft će opomenuti krajnjeg korisnika za obavezu plaćanja računa (dalje u tekstu: Opomena). Opomena se može dostaviti krajnjem korisniku pisanim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, kao i putem računa. Opomena sadrži upozorenje da će Logosoft privremeno obustaviti pružanje usluga ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanja u roku od 15 dana od dana ispostavljanja opomene.
- ukoliko krajnji korisnik u roku od 15 dana od dana dostavljanja opomene, ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen u skladu sa odredbama opštih uslova, Logosoft ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluga.

Usluge će krajnjem korisniku biti ponovno aktivirane u roku do tri dana od kada krajnji korisnik izvrši plaćanje dugovanja zbog kojeg je došlo do privremenog obustavljanja pružanja usluga.

Logosoft ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje krajnjeg korisnika kada je došlo do privremenog obustavljanja pružanja usluga zbog dugovanja, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Logosoft nije odgovoran za eventualnu štetu i/ili izmaklu dobit nastalu radi privremenog obustavljanja pružanja usluga zbog dugovanja krajnjeg korisnika.

8.2. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA NA ZAHTJEV KRAJNJEG KORISNIKA

Krajnji korisnik koji je sa Logosoftom zaključio korisnički ugovor, osim za usluge koje su namijenjene isključivo za pravna lica, ima pravo, bez naknade, na svoj zahtjev tražiti privremeno isključenje usluge – mirovanje priključka. Krajnji korisnik će u tom slučaju na prodajnom mjestu Logosofta podnijeti zahtjev za mirovanje priključka.

Mirovanje priključka je moguće realizovati jedino za aktivnu (korištenu) uslugu i ako krajnji korisnik nema neizmirenih dugovanja prema Logosoftu na dan zahtjevanog mirovanja priključka.

Mirovanje priključka može biti u minimalnom trajanju od jednog mjeseca do maksimalno tri mjeseca u kontinuitetu i to jednom u kalendarskoj godini, neovisno da li je zahtjev za mirovanje podnesen u minimalnom ili maksimalno mogućem trajanju.

Krajnji korisnik ne može povezati dva mirovanja priključka u dvije kalendarske godine (npr. četvrti kvartal tekuće godine i prvi kvartal naredne godine), niti je moguće u jednoj kalendarskoj godini zahtjevati više mirovanja priključka u minimalnom trajanju (npr. dva ili tri puta po jedan mjesec u jednoj kalendarskoj godini).

Ponovno uključenje izvršit će se sa datumom naznačenim u zahtjevu.

Logosoft nije dužan da privremeno obustavi naplatu ugovorene mjesečne naknade (pretplatu) ukoliko krajnji korisnik 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.

Ukoliko je krajnji korisnik zaključio korisnički ugovor sa obaveznim minimalnim periodom trajanja ugovora, obavezni minimalni period trajanja ugovora se produžava za period koliko je trajalo privremeno obustavljanje pružanja usluga na zahtjev krajnjeg korisnika.

Ukoliko je krajnjem korisniku omogućena kupovina uređaja na rate, krajnji korisnik je dužan za vrijeme mirovanja priključka plaćati rate za uređaj.

9. NAČIN I USLOVI NAPLATE PRETPLATE/NAKNADE KRAJNJIM KORISNICIMA

Logosoft utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za uslugu i dodatne usluge, koje su predmet korisničkog ugovora, te ostale naknade ako ih ima, uz specifikaciju principa obračunskog sistema. Cijene su navedene u Cjenovniku, sažecima ugovora i korisničkom ugovoru. Sve cijene usluga Logosofta te ostale naknade ako ih ima, definisane su Cjenovnikom Logosofta koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba i prodajnim mjestima Logosofta. U Cjenovniku su takođe navedene i sve vrste zabrana i ograničenja u korištenju usluga i dodatnih usluga koje krajnji korisnik može zatražiti bez plaćanja naknade.

Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od krajnjeg korisnika kao mjesečna naknada za korištenje usluga u tom obračunskom periodu, bez obzira da li je krajnji korisnik koristio iste ili ne. Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koju krajnji korisnik koristi i tarifnog modela. 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.

Iznos mjesečne pretplate ne uključuje pretplatu za korištenje javnog RTV Servisa BiH, niti bilo koju drugu pretplatu koju bi naplaćivale određene TV stanice.

Logosoft je dužan, bez naknade, krajnjim korisnicima ispostaviti račun u papirnom obliku ili na zahtjev krajnjeg korisnika u elektronskom obliku.

Logosoft je dužan, na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.

Detaljan ispis računa sadrži:

- a) za svaki poziv i tekstualnu poruku datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge;
- b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadrži podatke o operateru usluga s posebnom tarifom i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve hitnih službi neće biti evidentirani na detaljnom ispisu računa. Logosoft je dužan navdene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim organima za potrebe vođenja sudskih postupaka.

Datum izdavanja računa za pružene usluge Logosofta je zadnji dan u mjesecu za taj mjesec. Datum dospijeca računa je do 25. dana u mjesecu za prethodni mjesec.

U slučaju da krajnji korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je platiti dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno krajnji korisnik dužan je zatražiti račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

Račun sadrži i opomenu za dospjele neplaćene račune, a opomena sadržana na računu smatra se pismenom opomenom da Logosoft može privremeno obustaviti pružanje usluge ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanja za pružene usluge ni u roku od 15 dana od dana dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.

Logosoft zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema krajnjem korisniku sa pripadajućim kamatama, uključujući protuvrijednost opreme obračunatu u skladu sa ovim opštim uslovima, ukoliko krajnji korisnik ne izvrši plaćanje računa u dospelu i ne izvrši povrat opreme Logosoftu ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

10. NIVO KVALITETA USLUGA

Logosoft za pružanje javnih elektronskih komunikacijskih usluga ispunjava osnovne tehničke uslove u skladu s međunarodnim standardima, odredbama Pravila 97/2024 i drugim odgovarajućim propisima donesenim od strane Agencije

Logosoft se obvezuje za svaku uslugu koju pruža u okviru Posebnih uslova pružanja usluge i/ili Cjenovnika usluga objaviti informacije kojima će na potpun, jasan, detaljan, tačan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uslove pod kojima je pruža, uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i o dodatnim uslugama. Logosoft će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizuje svoju mrežu te osigura integritet i

kontinuitet rada Logosoft mreže te će poduzeti sve potrebne aktivnosti radi utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svom sistemu. Takođe, Logosoft će poduzeti sve neophodne mjere za njihovo otklanjanje, vodeći računa o brzini i efektivnosti otklanjanja smetnji i kvarova, tj. da sve bude izvršeno u najkraćem mogućem roku.

Logosoft će izvještavati svoje krajnje korisnike o parametrima kvaliteta usluga u formi i obliku izvještaja koji definira Agencija, a izvještaj će biti dostupan na www.logosoft.ba.

Logosoft definira minimalne (garantovane) brzine fiksnog širokopojasnog pristupa internetu na jednak način kako definira maksimalne brzine te su iste iskazane u okviru Cjenovnika usluga. Minimalna brzina u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine fiksnog širokopojasnog pristupa internetu.

Maksimalna ugovorena brzina fiksnog pristupa internetu je brzina koja je navedena u korisničkom ugovoru koji krajnji korisnici zaključuju sa Logosoftom, s tim da ista neće biti dostupna ukoliko oprema krajnjeg korisnika nema za to potrebne tehničke mogućnosti.

Logosoft ne vrši filtriranje, manipulaciju niti bilo kakvu intervenciju nad saobraćajem krajnjeg korisnika na infrastrukturnom nivou Logosoft pristupne mreže za fiksni širokopojasni internet pristup. Sav saobraćaj se prenosi transparentno, bez izmjena ili ograničenja od strane Logosofta, čime se krajnjem korisniku garantuje otvoren, neutralan i pouzdan pristup internetu u skladu sa načelima net neutralnosti, tj. sav internet saobraćaj se tretira jednako, bez diskriminacije ili prioritizacije.

Logosoft može primjenjivati opravdane mjere upravljanja internet saobraćajem u cilju:

- održavanja integriteta i sigurnosti mreže i usluga;
- obezbjeđivanja efikasnog korišćenja mrežnih resursa;
- sprečavanja ili ublažavanja privremenog zagušenja mreže.

U slučaju privremenog i kratkotrajnog zagušenja mreže, nastalog zbog naglog neočekivanog povećanja saobraćaja ili potražnje za određenim sadržajima, aplikacijama ili uslugama, Logosoft može privremeno primjenjivati mjere upravljanja internet saobraćajem radi stabilizacije funkcionisanja mreže. Takve mjere moraju biti tehnički opravdane, proporcionalne i primjenjene jednako na sve kategorije internet saobraćaja.

U vanrednim, nepredvidivim i neizbježnim situacijama zagušenja mreže (npr. tehnički kvarovi, oštećenje infrastrukture, iznenadne promjene u rutiranju, povećan saobraćaj zbog vanrednih okolnosti), Logosoft može primjenjivati privremene mjere neophodne za očuvanje funkcionisanja mreže. Takve mjere moraju biti ograničene na najmanju neophodnu mjeru i prestati čim prestanu okolnosti koje su ih izazvale.

Primjenom mjera upravljanja internet saobraćajem, kao što su privremeno usporavanje, prioritetizacija ili ograničenje saobraćaja radi stabilizacije mreže, može privremeno doći do uticaja na kvalitet usluge pristupa internetu, uključujući brzinu, kašnjenja i stabilnost veze, kao i na korištenje sadržaja, aplikacija i usluga.

Logosoft oglašava procijenjene maksimalne brzine u mobilnoj mreži u okviru cjenovnika usluga gdje jasno navodi u kojim uslovima je ista ostvariva.

Krajnji korisnik se može informisati o brzinama širokopojasnog pristupa internetu u fiksnoj i mobilnoj mreži putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Regulatorne agencije za komunikacije BiH na <https://nettest.rak.ba/>.

Mjerenje brzine fiksnog širokopojasnog pristupa internetu se obavlja tako što je računar direktno povezan na internet port na modemu Ethernet kablom. Mjerenje se ne smatra validnim ukoliko se koristi bežični pristup internetu ili ukoliko radi VPN. Prije početka mjerenja je potrebno isključiti sve ostale uređaje koji su priključeni na modem/ruter, kao što su: drugi računari, telefoni, bežične kamere, IPTV Set-Top Box i slično, tako da je na modem/ruter priključen samo vaš računar putem Ethernet kabla, a potrebno je isključiti i bežičnu vezu (WiFi). Dodatno, prije početka mjerenja je potrebno da na računaru budu isključene sve korisničke aplikacije, a da je aktivan samo alat za mjerenje brzine implementiran od strane Agencije.

Logosoft garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i dostupnost usluga kakvu osigurava svim svojim krajnjim korisnicima sa kojima ima zaključen korisnički ugovor. Logosoft će nastojati obezbijediti minimalnu zagarantovanu dostupnost usluga od 96,67% na mjesečnom nivou, tj. usluga može biti nedostupna 24h u kontinuitetu tokom mjeseca. U izuzetnim slučajevima postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu, obzirom da se usluge pružaju unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sistema svoje mreže. Dostupnost usluga može biti regulisana posebnim dokumentom SLA (Service Level Agreement), koji čini sastavni dio ugovora koje Logosoft zaključuje sa pravnim licima.

Logosoft će u slučaju izuzetno teškog kvara mreže ili u slučaju više sile, poduzeti sve neophodne mjere kako bi se obezbijedila najveća moguća dostupnost Logosoft usluga. Logosoft će poduzeti sve neophodne mjere da bi se u okviru usluga telefonije obezbijedio neprekidan pristup hitnim službama i neprekidan prijenos javnih upozorenja.

Logosoft omogućava svim svojim krajnjim korisnicima, 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 Krajnji korisnika omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.

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

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

Servisni radovi će se najavljivati putem zvanične internet stranice www.logosoft.ba, elektronske pošte, 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.

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

Logosoft ne odgovara za kvalitetu usluge kada je kvalitet usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze na strani krajnji korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (viša sila). Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno, a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, 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.

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.

Logosoft krajnji korisnicima 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 krajnji korisnikom, Logosoft u ovom slučaju obezbjeđuje samo pristup usluzi.

Korištenjem usluga, krajnji korisnik 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.

Logosoft se obavezuje da će štiti tajnost telekomunikacije, te da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost telefonskog saobraćaja kojeg krajnji korisnik 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.

Logosoft ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi krajnji korisniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše korisnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Logosofta.

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.

11. ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE

Krajnji korisnik podnosi zahtjev za naknadu štete Logosoftu u pisanoj formi.

U zahtjevu krajnji korisnik je dužan da se opredjeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev.

Ukoliko se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu štete iz korisničkog ugovora, krajnji korisnik 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.

Krajnji korisnik nema pravo na naknadu štete ako nema uzročne veze između štete i radnje Logosofta.

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 krajnjih korisnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korištenjem usluge od strane krajnjih korisnika.

12. REKLAMACIJA I PRIGOVOR KRAJNJEG KORISNIKA

Ukoliko krajnji korisnik ima problem u korištenju usluga reklamaciju može podnijeti putem besplatnog poziva prema službi za korisnike Logosofta na broj telefona 080 03 03 05 ili broja koji je besplatan za pozive iz fiksne mreže Logosofta +387 33 931 999 tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Ukoliko reklamaciju nije moguće riješiti telefonskim putem, niti putem izlaska nadležne službe Logosofta na teren, krajnji korisnik se upućuje na podnošenje prigovora na način opisan u ovim opštim uslovima.

Prigovor krajnjeg korisnika se može podnijeti putem:

- e-maila na adresu info@logosoft.ba ili
- popunjavanjem obrasca dostupnog u prodajnim mjestima Logosofta u radno vrijeme prodajnih mjesta, a informacije o radnom vremenu su dostupne putem zvanične internet stranice Logosofta www.logosoft.ba

Krajnji korisnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz korisničkog ugovora od strane Logosofta i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu.

Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana računajući od dana upućivanja na podnošenje prigovora zbog problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz korisničkog ugovora od strane Logosofta, odnosno do dana dospijeća računa za pružene usluge.

U odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Logosoft će pisanim putem izvijestiti krajnjeg korisnika u roku od najviše 8 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora.

Za vrijeme rješavanja prigovora Logosoft neće krajnjem korisniku obustaviti korištenje usluge.

U slučaju da krajnji korisnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, krajnji korisnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema krajnjem korisniku će se primjeniti one mjere koje Logosoft inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane krajnjih korisnika.

Ukoliko se tokom korisničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između krajnji korisnika i Logosofta, krajnji korisnik 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 krajnji korisnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

Krajnji korisnik 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 važećim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

Ukoliko to smatra opravdanim, Krajnji korisnik može protiv Logosofta pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtjevati ostvarivanje svojih prava ili nadoknadu štete.

12.1. PRIGOVOR NA KVALITET USLUGE

A) Brzina širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže

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

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

B) Zagarantovana dostupnost usluga

U slučaju kada je zagarantovana dostupnost usluga bila manja od 96,67% na mjesečnom nivou, tj. kada je usluga bila nedostupna duže od 24h u kontinuitetu tokom mjeseca, pretplata se umanjuje u skladu sa brojem dana koliko je trajala nedostupnost usluge.

Ukoliko bilo koja pojedinačna usluga uključena u kombinovani paket usluga odstupa od definisanog kvaliteta:

- bilo koja od pojedinačnih usluga je nedostupna duže od 24h u kontinuitetu tokom mjeseca ili
- brzina fiksnog širokopojasnog interneta je ispod 70% minimalne zagarantovane brzine, pri čemu se provjera brzine provodi uz poštivanje procedure za validno mjerenje brzine fiksnog širokopojasnog interneta,

krajnji korisnik može podnijeti prigovor Logosoftu, odnosno krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u pogledu svih pojedinačnih usluga u okviru kombinovanog paketa, bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora.

13. ZLOUPOTREBA USLUGA

Krajnji korisnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu Logosoftu, ne uznemirava druge korisnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.

Zloupotreba u korištenju usluga između ostalog, ali ne isključivo, podrazumijeva:

- korištenje usluge za izvršenje ili pomaganje ili podstrekivanje u izvršenju krivičnog djela ili prekršaja;
- korištenje usluge na način kojim se vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine;

- korištenje usluge za izvršenje nelojalne konkurencije;
- „spam“-ovanje servera Logosofta putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- „spam“-ovanje korisnika putem slanja neželjenih SMS poruka, slanje velikih količina neželjenih SMS poruka, na jedan ili više brojeva;
- slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge;
- distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;
- bypass međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
- zloupotrebu poziva prema hitnim službama;
- slanje lančanih poruka;
- povreda ličnih podataka;
- kršenje prava intelektualne svojine neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko interneta;
- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste Logosoftu ili trećim licima, te koji diskriminišu, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, prijeteći, obmanjujući, pogrdni, klevetničke sadržine i sl.;
- distribuciju SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;
- korištenje SIM kartice/eSIM profila suprotno ugovoru i ovim opštim uslovima;
- korištenje SIM kartice/eSIM profila u uređaju koji je ukraden;
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom drugom licu, kao i objavljivanje ili prijenos promotivnih i reklamnih materijala drugim licima bez njihovog pristanka ili zahtjeva;
- neovlašteno i/ili nenamjensko korištenje usluga/terminalne opreme;
- korištenje usluge za neovlašteni pristup ili uspostavu kontrole nad drugim sistemima na internetu;
- ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu,
- priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje mreže Logosofta ili korištenje usluge na način koji ugrožava funkcionisanje mreže Logosofta,
- uznemiravanje ili vrijeđanje drugih lica;
- zloupotreba mreže Logosofta od strane krajnji korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi;
- dostavljanje krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluge.

Logosoft će po prijavi da krajnji korisnik Logosofta vrši uznemiravanje, a prijavljivanje neželjene i štetne komunikacije se može dostaviti putem e-mail adrese: info@logosoft.ba ili postojanju osnovane sumnje o zloupotrebi u korištenju usluga od strane krajnjeg korisnika Logosofta, poduzeti sljedeće:

- upozoriti krajnjeg korisnika na način koji je odabrao kao vid komunikacije;
- privremeno obustaviti pružanje usluga – do 15 dana;
- u slučaju ponovljene zloupotrebe raskinuti korisnički ugovor bez odgovornosti za nastalu štetu zbog raskida korisničkog ugovora po ovom osnovu.

Krajnji korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu Logosoftu nastalu zloupotrebom usluga. Logosoft nije odgovoran za štetu koju krajnji korisnik učini trećim licima.

Ukoliko Logosoft od krajnjeg korisnika u pisanom ili elektronskom obliku zaprimi prijavu (opiše način i sadržaj, okvirni datum i vrijeme, kao i pozivajući broj) o zlonamjernim ili uznemiravajućim pozivima, SMS ili MMS porukama, a Logosoft utvrdi da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv ili SMS/MMS poruka upućen sa korisničkog broja u mreži drugog operatera, obavezan je takvu prijavu proslijediti tom operateru na daljnje razmatranje, u čijoj je ingerenciji da poduzme odgovarajuće mjere u skladu sa svojim procedurama.

14. POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA KRAJNJEG KORISNIKA I ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Logosoft prikuplja, obrađuje, koristi i čuva lične podatke krajnjih korisnika u skladu sa pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast i samo u mjeri u kojoj je to neophodno u odnosu na svrhu prikupljanja, obrade i korištenja, a na osnovu zakonskih ili ugovornih obaveza, legitimnog pravnog osnova ili saglasnosti krajnjeg korisnika kao nosioca ličnih podataka. Podaci se obrađuju u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće.

Logosoft štiti podatke krajnjeg korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene te neovlaštenog ili nezakonitog čuvanja, pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Logosoft čuva lične podatke krajnjeg korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja.

Detaljne odredbe o postupanju s ličnim podacima krajnjih korisnika se nalaze u Politici privatnosti, dostupnoj na www.logosoft.ba, a koji uključuju (ne ograničavajući se na) sljedeće podatke o korisnicima: podaci o saobraćaju, podaci o lokaciji itd.

Logosoft primjenjuje tehničke, organizacijske, fizičke i kadrovske mjere zaštite podataka u cilju obezbjeđivanja zaštite povjerljivosti, integriteta te dostupnosti u Logosoft mreži i za Logosoft usluge i krajnje korisnike tih usluga. Mjere uključuju, ne ograničavajući se na, mjere za prevenciju i minimizaciju utjecaja bezbjedonosnih incidenata na krajnje korisnike, usluge i Logosoft mrežu. Mjere koje Logosoft poduzima određuju se u skladu sa procjenom rizika, raspoloživim tehničkim i tehnološkim rješenjima, kao i primjerenim troškovima tih mjera. Detaljne odredbe o primijenjenim mjerama se nalaze u Politici bezbjednosti informacija, dostupnoj na www.logosoft.ba.

15. INFORMISANJE KRAJNJIH KORISNIKA

Logosoft će krajnje korisnike blagovremeno, na jasan i razumljiv način informisati o svim promjenama koje mogu uticati na korištenje usluge, prava i obaveze korisnika, a naročito o isteku perioda minimalne ugovorne obaveze, izmjenama cijena usluga, tarifa ili naknada, izmjenama opštih i/ ili posebnih uslova pružanja usluga.

Logosoft će obavještavati krajnje korisnike objavljivanjem izmjena na zvaničnoj internet stranici Logosofta www.logosoft.ba i/ ili direktnim obavještavanjem krajnjih korisnika putem elektronske pošte (e-mail), SMS-a, putem pošte u okviru mjesečnog računa ili pisanim obavještenjem dostavljenim na adresu korisnika. Logosoft zadržava pravo da uvede i druge kanale komunikacije, u skladu sa važećim propisima. Krajnji korisnik je dužan da, prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, a najkasnije do zaključenja korisničkog ugovora, izabere način na koji će primati obavještenja.

Logosoft objavljuje opšte uslove poslovanja, posebne uslove pružanja/korištenja usluga i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, prije njihovog stupanja na snagu na Internet stranici Logosofta www.logosoft.ba na vidljivom i lako dostupnom mjestu.

Logosoft može vršiti izmjene i dopune opštih uslova, a koji stupaju na snagu 30 dana nakon njihove objave na internet stranici Logosofta www.logosoft.ba, a ako su izmjene opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga i cijena usluga isključivo u korist krajnjih korisnika, mogu se primjenjivati na postojeće krajnje korisnike s danom objave tih izmjena.

Ukoliko su izmjene opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga i cijena usluga u potpunosti nepovoljne za krajnjeg korisnika, Logosoft će najranije 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pored objave na internetskoj stranici, direktno obavijestiti krajnjeg korisnika o navedenim izmjenama putem izabranog načina komunikacije.

Logosoft će najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka perioda na koji je korisnički ugovor zaključen, putem izabranog načina komunikacije obavijestiti krajnjeg korisnika da obavezni period trajanja ugovora prestaje, o njegovim pravima i obavezama s tim u vezi.

U slučaju posebne opasnosti od povrede povjerljivosti, integriteta ili dostupnosti Logosoft mreže ili usluga (npr. neovlašteni pristup, značajan gubitak podataka, ugrožavanje tajnosti komunikacija, bezbjednost ličnih podataka i drugo), Logosoft će, čim sazna za ovu opasnost, obavijestiti svoje krajnje korisnike o toj opasnosti na web stranici www.logosoft.ba ili na drugi pogodan način. Ukoliko je uočena opasnost izvan obima mjera koje poduzima Logosoft, krajnji korisnici će biti obaviješteni i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili njenih posljedica, uključujući i moguće troškove tih mjera.

U slučaju povrede ličnih podataka, ukoliko povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika, Logosoft će bez odlaganja obavijestiti krajnjeg korisnika o uočenoj povredi putem izabranog načina komunikacije.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dio korisničkog ugovora čine ovi opšti uslovi, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, cjenovnik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključenja ugovora i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu sa propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

Sastavnim dijelom korisničkog ugovora smatraju se i elektronski zapisi koje vodi Logosoft u vezi aktiviranja i deaktiviranja usluga (SMS poruke, poziv na broj, web-stranica, e-mail i sl.), pri čemu će Logosoft jasno iskazati način aktivacije i deaktivacije za usluge za koje su ovi zapisi relevantni.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po proteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja 25.12.2025. godine, a stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta od 01.11.2024. godine, kao i Posebni uslovi zaštite pretplatnika Logosoft mobilne telefonije od prekomjerne potrošnje, od 01.06.2022. godine.