

**WiracNet d.o.o.**  
Zlatnih Ljiljana 76,  
75320 Gracanica  
Bosnia and Herzegovina  
Tel: +387 35 708 295  
Fax: +387 35 708 296  
e-mail: info@wirac.ba  
www.wirac.ba



ID br: 4209753340000 PDV br: 209753340000

**Račun kod Intesa Banke:**  
154-200-2000473502  
**Račun kod NLB Banke:**  
132-180-2005340720  
**Račun kod Raiffeisen banke:**  
1610250033850040  
**Račun kod Unicredit banke:**  
3386202226826143

## OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA WIRAC.NET

## UVODNE ODREDBE

### 1. PREDMET

- 1.1. Opštim uslovima korištenja usluga Wirac.Net-a (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se odnosi između privrednog društva "Wirac.Net d.o.o." sa sjedištem u Gračanici, Zlatnih ljiljana bb (u daljem tekstu: Wirac.Net), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane, te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: pretplatnik), kao pretplatnika usluga Wirac.Net s druge strane, te su sastavljeni sa ciljem unaprijeđenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga Wirac.Net-a.
- 1.2. Wirac.Net i pretplatnici su dužni pridržavati se pravila koja su definisana Opštim uslovima.
- 1.3. Wirac.Net pruža slijedeće usluge na koje se odnose ovi Opšti uslovi: usluge pristupa Internetu i usluge distribucije televizijskog sadržaja.
- 1.4. Opšti uslovi korištenja usluga Wirac.Net sastavni su dio pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između pretplatnika i Wirac.Net-a (u daljem tekstu: pretplatnički odnos). Pretplatnički ugovor, pored Opštih uslova, može imati i pripadajuće Aneks/e i/ili Prilog/e, koji također čine sastavni dio pretplatničkog ugovora.
- 1.5. Predmet ovih Opštih uslova je i sva oprema koju u sklopu pružanja usluga Wirac.Net isporučuje i ugrađuje kod pretplatnika (u daljem tekstu: oprema).
- 1.6. Na sve međusobne odnose između Wirac.Net-a i pretplatnika koji nisu definirani ovim Opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivat će se važeći propisi.

## 2. INTERNET BAZIRANE USLUGE

*Usluga Internet koju Pretplatnik odabere podrazumjeva korištenje bežičnog Interneta (korištenje izabranog Internet postpaid ili prepaid paketa u skladu sa Cjenovnikom). Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju Internet paketa u skladu sa Cjenovnikom. Također, Pretplatnik dobija na korištenje modem u skladu sa Cjenovnikom.*

- 2.1. Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje Wirac.Net nudi na tržištu pravnim i fizičkim licima, uključujući i Internet klubove.
- 2.2. Wirac.Net kao mrežni operater i davatelj internet baziranih usluga pruža internet bazirane usluge svim zainteresiranim pravnim i fizičkim licima gdje pravne pretpostavke i tehnički uslovi to dozvoljavaju.
- 2.3. Paketi usluga namijenjeni pretplatnicima i njihove cijene dostupni su putem internet stranice [www.wirac.net](http://www.wirac.net) i u sjedištu i naplatnim mjestima Wirac.Net-a. Usluge su dostupne na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način. U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluge ili drugih dodatnih usluga, Wirac.Net će obavjestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, najranije 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu ukoliko je to primjenjivo.
- 2.4. Za sve pakete namijenjene Pretplatnicima fizičkim osobama, koji omogućavaju Internet pristup, maksimalna količina saobraćaja koju je moguće generisati u dolazu ili odlazu tokom jednog obračunskog perioda je 300GB.
- 2.5. Wirac.Net pretplatniku omogućava korištenje internet usluga, što podrazumjeva neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje zasnovalo izričitu protupravnost ili krivično djelo.
- 2.6. Wirac.Net se obavezuje da će korisniku pružiti odabrane usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta saglasno važećim propisima i obavezama predviđenim odobrenjem za pružanje usluga od ovlaštenog organa. Wirac.Net će izvršiti priključenje korisnika na mrežu Wirac.Net najkasnije 7 dana po sklapanju ugovora, ukoliko na lokaciji korisnika postoje tehnički uslovi za pružanje usluga. Pretplatnik je u mogućnosti birati vrstu usluge, odnosno paket, ovisno o trenutno ponuđenim paketima. Wirac.Net će održavati infrastrukturu kojom se vrši pružanje Internet baziranih usluga u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. Eventualni prekidi na mreži biće otklonjeni u što je moguće kraćem roku. Wirac.Net zadržava pravo da zbog radova na infrastrukturi privremeno obustavi pružanje usluga u cjelosti ili djelimično, a u slučaju vanrednih situacija može i bez prethodne najave u bilo kojem trenutku obustaviti pružanje usluga. Wirac.Net daje svoju opremu na korištenje pretplatniku sa pravom zadržavanja vlasništva nad istom.
- 2.7. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja Internet baziranih usluga smatraju se aktivnosti u koje spadaju, ali se ne ograničavaju, na sljedeće kategorije:
  - a) Nezakonit sadržaj - korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) da se, namjerno ili nenamjerno, krši bilo koji primjenjivi lokalni, nacionalni ili međunarodni zakon, ili bilo koje pravilo ili propis koji su doneseni na temelju istih;
  - b) Zloupotreba maloljetnika - korištenje Internet baziranih usluga na štetu ili pokušaj

nanošenja štete maloljetnicima, kao i korištenje Internet baziranih usluga za primanje, distribuiranje, iznuđivanje ili promoviranje dječije pornografije;

- c) Prijetnje - korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) za prijetnju ili poticanje tjelesnih ozljeda ili uništavanje imovine;
- d) Uznemiravanje – korištenje Internet baziranih usluga za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) koji uznemirava druge osobe, pravne ili fizičke;
- e) Prevara - korištenje Internet baziranih usluga za slanje lažnih ponuda za prodaju ili kupovinu proizvoda, stvari ili usluga ili unaprijeđenje i korištenje svih vrsta finansijskih prevara, kao što su, ali neograničeno, aktivnosti : "Piramidalna šema", "Ponzi šema", "Lančana pisma" i slično;
- f) Krivotvorenje ili lažno predstavljanje - dodavanje, uklanjanje ili mijenjanje informacija u headeru IP paketa sa ciljem prevare, kao i lažno predstavljanje pomoću krivotvorenih zaglavlja ili drugih identificirajućih podataka;
- g) Neistinito oglašavanje - objavljivanje ili prenošenje promotivnih i reklamnih e-mailova koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Pretplatnik se slaže da drugim pretplatnicima, pretplatnicima i ostalim pretplatnicima Interneta neće slati ili prenositi reklamne ili promotivne e-mailove bez njihovog pristanka ili traženja, te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena;
- h) Neovlašteni pristup - korištenje Internet baziranih usluga Wirac.Net-a za pristup ili pokušaj pristupa računima drugih pretplatnik a, probijanje ili pokušaj probijanja sigurnosnih mjera Wirac.Net-a ili drugih računarskih programa ili hardvera, elektronsko - komunikacijskih sistema i telekomunikacijskih sistema, bez obzira da li takva radnja rezultira gubitkom podataka ili ne;
- i) Prikupljanje ličnih podataka - korištenje Internet baziranih usluga za prikupljanje, ili pokušaj prikupljanja ličnih podataka o trećim osobama, bez njihovog znanja ili pristanka;
- j) Preprodaja Internet baziranih usluga - preprodaja Internet baziranih usluga bez ovlaštenja Wirac.Net-a drugim fizičkim ili pravnim licima;
- k) Aktivnosti koje izazivaju poremećaje u radu mreže - korištenje Internet baziranih usluga za bilo kakvu aktivnost koja nepovoljno utječe na sposobnost drugih pretplatnik a za korištenje Internet baziranih usluga Wirac.Net-a. To uključuje "denial of service" (DoS) napade na mrežu drugog davatelja Internet baziranih usluga ili pojedinačnog pretplatnika. Ometanje drugih pretplatnika mreže, mrežne usluge ili mrežne opreme je zabranjeno. Svaki pretplatnik je dužan osigurati da vlastita mreža bude konfigurisana na siguran način. Pretplatnik ne smije dopustiti drugim licima da koriste njegovu mrežu za ilegalne ili neprimjerene radnje, niti da mreža bude konfigurisana na takav način da trećoj osobi daje mogućnost korištenja u nezakonite svrhe;
- l) Višestruke prijave - usluge Internet pristupa su namijenjene za povremeno, aktivno korištenje e-pošte, interesnih grupa, prenos datoteka, Internet chat, igre i pregledavanje World Wide Weba, te ostale srodne aktivnosti. Korisnici mogu koristiti uslugu pristupa Internetu sve dok aktivno koriste tu vezu za gore navedene aktivnosti i u lične svrhe. Korisnici ne smiju dijeliti svoj pretplatnički račun sa drugim osobama u cilju pokušaja ostvarivanja višestrukih prijava na sistem;
- m) Generisanje prekomjerne količine saobraćaja - za sve Internet bazirane servise Wirac.Net-a

definisana je maksimalna količina odlaznog i dolaznog saobraćaja zbirno, iskazana u GB, koju je moguće generisati tokom jednog obračunskog perioda sa jedinstvenim ličnim računom. Ukoliko pretplatnik prekorači definisanu količinu mjesečnog prometa, to će se smatrati kršenjem ovih odredbi, te Wirac.Net zadržava pravo da pretplatniku otkáže ugovor, umanjí pristupnu brzinu odnosno da ponudi pretplatniku korištenje servisa koji više odgovara njegovim potrebama. Količina prometa koju je moguće generisati je objavljena na web portalu [www.wirac.net](http://www.wirac.net) te je podložna izmjenama, uz prethodnu najavu. Aktivnosti koje mogu uzrokovati generisanje prevelike količine saobraćaja su, ali ne i ograničeno: konstantni download velikih količina podataka, intenzivno korištenje peer-to-peer aplikacija, intenzivno korištenje download servisa, preprodaja Internet pristupa drugim osobama i slično;

- n) Preusmjeravanje Internet saobraćaja - korištenje Internet baziranih usluga za preusmjeravanje saobraćaja ka nepoznatim trećim licima ili kao izvor za generisanje napada, ubacivanje malicioznog koda, ili drugih usluga slanjem prometa ka nepoznatim trećim osobama.

2.8. Wirac.Net može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje Internet baziranih usluga:

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

2.9. Wirac.Net je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i sličí štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

2.10. Wirac.Net prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. U skladu s tim Wirac.Net upozorava Pretplatnike o mogućnostima zakonitog presretanja telekomunikacija.

2.11. Pretplatnik ima neograničen pristup drugom korisniku ovih usluga putem e-maila, socijalnih mreža ili nekog drugog vida on-line komunikacije.

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

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

2.14. Cijena pristupa usluzi je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao nadoknada za

omogućen pristup na javnu mrežu Wirac.Net-a. Cijena korištenja Internet usluga koja je stavljena raspolaganje korisniku utvrđuje se Cjenovnikom u vidu pretplate/naknade. Pretplata/naknada se naplaćuje na mjesečnom nivou. Pretplatnici imaju mogućnost izbora ograničenog i neograničenog Internet saobraćaja zavisno od paketa usluga, Nakon dostizanja dogovorenog limita ostvarenog saobraćaja, Pretplatniku se po želji može izvršiti dopuna dodatnog saobraćaja koji se naplaćuje po važećem Cjenovniku.

- 2.15. U slučaju prestanka pružanja ovih usluga Wirac.Net će obavjestiti svoje Pretplatnike 60 dana prije nego ova odluka stupi na snagu. Najava prestanka pružanja usluga će biti objavljena u najmanje jednim dnevnim novinama, te na službenim internetskim stranicama Wirac.Net-a, kao i elektronskim putem (mailom).
- 2.16. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom ISP-u prema uslovima tih ugovora.
- 2.17. Ograničenje usluge može biti u skladu sa Zakonom o komunikacijama, posebnim zakonom i na osnovu odluke nadležnog suda.
- 2.18. Wirac.Net je dužan pretplatnicima unaprijed najaviti situaciju o prestanku obavljanja djelatnosti ili drugih statusnih promjena, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti najmanje u jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se usluga pruža, na svojoj web stranici i pojedinačno mailom svakom korisniku.

### 3. DTV (Digitalna televizija)

*Usluga digitalne bežične televizije (u daljem tekstu: MMDS usluga podrazumjeva da Pretplatnik prati digitalni programski paket putem bežične MMDS tehnologije a koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala koje nudi Wirac.Net. Korištenje ove usluge i cijene date su u ovim Uslovima poslovanja i Cjenovniku koji su sastavni dio Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava korisniku korištenje MMDS usluga.*

- 3.1. Wirac.Net se obavezuje da će Korisnika priključiti na svoj MMDS sistem, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika za povezivanje sa prijemnikom – repeditorom Wirac.Net-a. Wirac.Net će obezbjediti Pretplatniku adekvatnu opremu za prijem MMDS usluge, a koja je neotuđivo vlasništvo Wirac.Net-a.
- 3.2. Wirac.Net se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni MMDS sistem, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad MMDS i omogućiti ovlaštenim osobama Wirac.Net-a otklanjanje eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje MMDS, bez odštetnog zahtjeva. Wirac.Net može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge, što ne predstavlja osnov za umanjenje mjesečne pretplate. Wirac.Net obavještava Pretplatnika o navedenim radovima i njihovom trajanju objavljivanjem na portalu [www.wirac.net](http://www.wirac.net). Pretplatnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje opreme od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.).
- 3.3. U slučaju da se pojave smetnje u prijemu signala preko MMDS-a na koji je Pretplatnik priključen, Pretplatnik je dužan da odmah smetnje prijavi Wirac.Net-u, putem e-mail-a ili telefonskim pozivanjem Wirac.Net-a, koji će u najkraćem roku otkloniti nastalu smetnju. Po istoj proceduri se ulaže prigovor Wirac.Net-u i po svim drugim pitanjima vezanim za usluge iz ugovora zaključenih sa Wirac.Net-om. Pretplatnici imaju pravo da podnesu prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH protiv distribuiranog štetnog sadržaja u kom slučaju, Pretplatnici mogu da podnesu Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH dokaze o distribuciji štetnih sadržaja.

- 3.4. Wirac.Net zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjenovniku. O svakoj izmjeni, Wirac.Net će obavijestiti Korisnike na način i po proceduri predviđenoj Ugovorom i Uslovima poslovanja. Prilikom odabira MMDS usluge (odabir MMDS paketa), kao posebna pogodnost, Korisniku koji ranije nije bio korisnik MMDS usluge Wirac.Net-a, bit će omogućeno pravo da mu se distribuiraju, bez plaćanja mjesečne naknade za korištenje paketa svi programski paketi iz Cjenovnika u trajanju prvog obračunskog perioda (definirano u daljnjim odredbama). Po proteku navedenog perioda, Pretplatnik može nastaviti sa praćenjem svih programskih paketa uz plaćanje mjesečne naknade za distribuciju istih, ili može da odjavi njihovo korištenje, a da se pritom opredjeli za određeni pojedinačni programski paket ili kombinaciju više njih, za koji će plaćati mjesečnu naknadu, a sve u skladu sa Cjenovnikom. Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja korisničkog ugovora opredjeli za bilo koji drugi programski paket iz Cjenovnika, obavezan je da o tome obavijesti Wirac.Net pozivanjem njegovog korisničkog servisa.
- 3.5. Korisnik se obavezuje da će MMDS opremu koristiti u skladu sa odredbama iz ovih uslova. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, Wirac.Net zadržava pravo da jednostrano raskine Ugovor. Pretplatnik se obavezuje da će obavijestiti Wirac.Net o svakoj promjeni mjesta boravka i eventualnoj potrebi za preseljenje opreme. Svi programi (TV kanali) iz Cjenovnika zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorištavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Cjenovnika u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Ugovorom i Cjenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. Korisnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Wirac.Net-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućiti djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup kodiranim programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja usluge ponaša na nedozvoljen način, Wirac.Net ima pravo da Pretplatniku ukine pravo korištenja usluge, privremeno na određeni vremenski period, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obavještenje Pretplatniku. Ocjena Wirac.Net-a o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.
- 3.6. Wirac.Net se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenju, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala; svaku teškoću prijema signala vezanu uz mjesto i uslove prijema; svaku promjenu ili prekid koji nastane usljed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Wirac.Net, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašteni servis opreme ili lošu upotrebu iste od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih uslova. Wirac.Net se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Wirac.Net nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji. Wirac.Net nije odgovoran za sadržaj kodiranih programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje. Wirac.Net ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa. Wirac.Net može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja MMDS usluge. U slučaju ovakvog prekida distribucije signala, kao i u slučaju prekida distribucije signala zbog ostalih uzroka navedenih u ovom članu,

takav prekid se neće smatrati kršenjem Ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Pretplatnik u obavezi da plaća mjesečnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Cjenovnikom.

## *PREPLATNIČKI ODNOS*

### 4. ZASNIVANJE PREPLATNIČKOG ODNOSA

- 4.1 Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Wirac.Net-om sklopila Pretplatnički ugovor i time uspostavila Pretplatnički odnos.
- 4.2. Prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa Pretplatnik će predložiti svoje identifikacijske isprave, koje Wirac.Net može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira Pretplatnik.
- 4.3 Pretplatnik potpisom Pretplatničkog ugovora daje svoju izričitu saglasnost Wirac.Net-u da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija, a radi nesmetanog pružanja Usluge, obračuna i naplate, rješavanja eventualnih kvarova i reklamacija na pružene Usluge, provjere kvalitete pružene Usluge, u promotivno - marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, sastavljanje referentnih lista i slično.
- 4.4 Wirac.Net će sve osobne, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem pretplatničkog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka i čuvanja poslovne tajne.
- 4.5 Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti Wirac.Net o svim promjenama osobnih ili drugih podataka navedenih u Pretplatničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, Wirac.Net ne odgovara za eventualno nastale posljedice po Pretplatnika.
- 4.6. Potpisivanjem Pretplatničkog ugovora Pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga i Opštih uslova.
- 4.7. Primjerak Pretplatničkog ugovora, Opštih uslova i Cjenovnik dostupni su Pretplatniku u sjedištu Wirac.Net -a na adresi Zlatnih ljiljana bb, Gračanica, na naplatnim mjestima Wirac.Net -a u Gračanici i putem zvanične internet stranice Wirac.Net -a [www.wirac.net](http://www.wirac.net).
- 4.8. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora počinju teći od trenutka potpisa ugovora, a to je posljednji datum kad je ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale Pretplatnički ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor. Wirac.Net u pretplatničkom ugovoru definiše garantovano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjavaju svi tehnički i drugi uvjeti, nije duže od sedam (7) radnih dana, računajući od dana primitka zahtjeva Pretplatnika za uspostavu usluge.
- 4.9. Wirac.Net zadržava pravo da odbije zaključenje Pretplatničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz slijedećih razloga: ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima; ako je Wirac.Net već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika; ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba; ako je protiv Pretplatnika pravne osobe otvoren stečajni ili postupak likvidacije; ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Wirac.Net ili ako omogućava zloupotrebu Usluga od strane



trećih osoba i slično.

- 4.10. U slučaju selidbe Pretplatnika on ima mogućnost prenosa pretplatničkog ugovora na drugo lice koje živi ili će živiti u istom objektu koji je priključen na opremu Wirac.Net-a.
- 4.11. Pretplatnički ugovor između Pretplatnika i Wirac.Net-a prestaje da važi:
- na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
  - protekom vremena na koji je zaključen, i
  - smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.
- 4.12. Wirac.Net ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:
- ako pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
  - ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
  - ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i
  - ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

## 5. OPREMA

- 5.1. Oprema koju Wirac.Net prilikom uspostave usluge može ustupiti Pretplatniku na korištenje u vlasništvu je Wirac.Net i njeno održavanje je u nadležnosti Wirac.Net za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama, te s pažnjom dobrog domaćina. U slučaju da Pretplatnik kupi uređaj a uz potpisani ugovor o korištenju usluga Wirac.Net-a, Wirac.Net može ograničiti rad terminalnog uređaja unutar svoje mreže sve do isteka ugovora.
- 5.2. Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje Wirac.Net -u nadoknaditi nastalu štetu.
- 5.3. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Wirac.Net -u vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju.
- 5.4. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.
- 5.5. Pretplatnik je obvezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj Opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje Opreme u potpunosti plaća Pretplatnik.
- 5.6. Predstavnik Wirac.Net -a, koji vrši priključenje Opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.
- 5.7. Smatra se da je Oprema ustupljena na korištenje Pretplatniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Pretplatnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja Opreme preuzima Pretplatnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Wirac.Net -a sve dok traje Pretplatnički ugovor.

- 5.8. Kod redovnog održavanja Opreme, Pretplatnik je dužan omogućiti Wirac.Net -u slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj Opreme, te pristup samoj Opremi. Pretplatnik daje svoju izričitu saglasnost da Wirac.Net 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.
- 5.9. Wirac.Net ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na Opremi usljed: namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika; nepridržavanja uputa o korištenju Opreme od strane Pretplatnika; neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj Opreme od strane Pretplatnika; neispravnih instalacija Pretplatnika; neispravne ili neadekvatne opreme Pretplatnika priključene na Opremu Wirac.Net -a; isključenja ili premještanja Opreme od strane Pretplatnika; pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ Opreme od strane Pretplatnika ili trećih lica; otuđenja Opreme i slično.
- 5.10. U slučajevima navedenim u tački 5.9. Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Wirac.Net -u.
- 5.11. Pretplatnik je dužan štetu ili krađu Opreme odmah prijaviti Wirac.Net -u, pismenim putem s vlastoručnim potpisom za fizička, odnosno sa potpisom ovlaštene osobe i ovjerom za pravna lica (preporučena pošiljka s povratnicom ili fax ili donošenjem pismene obavjesti lično na adresu Wirac.Net-a).
- 5.12. Wirac.Net će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene Opreme, te zadržava pravo da Pretplatniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske Opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom.
- 5.13. Wirac.Net nije odgovoran za štetu nastalu uslijed onih nepredvidljivih događaja koje Zakon tretira kao Višu silu, kao što su zemljotres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično.
- 5.14. Ukoliko Pretplatnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Wirac.Net-a. Wirac.Net nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Wirac.Net-a.
- 5.15. Oprema koju Wirac.Net ustupa na korištenje Pretplatnicima u skladu je sa evropskim standardima i ima oznaku CE. Ukoliko Pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Opštih uslova upoznat da korištenje druge opreme (posebno uređaja proizvedenih za tržište Azije i Amerike) nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje, u kojem slučaju Wirac.Net može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme za usluge interneta ili digitalne televizije:
- Obustava pružanja usluga na određeno vrijeme dok se ispituju nedozvoljene radnje;
  - Trenutni raskid pretplatničkog odnosa.
- 5.16. Wirac.Net može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:
- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
  - ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
  - ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
  - ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
  - ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a

- nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
  - ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.
- 5.17. Kod privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Wirac.Net će omogućiti Pretplatniku pristup uslugama sa drugih lokacija tj. druge terminalne opreme.
- 5.18. Wirac.Net je obavezan pretplatniku, na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka.
- 5.19. Nakon prestanka mirovanja, a po isteku zahtjeva, Wirac.Net će ponovo uključiti terminalnu opremu u najkasnijem roku od 7 dana.

## 6. KVALITET USLUGA I OGRANIČENJA

- 6.1. Wirac.Net garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim pretplatnicima, sa kojima ima sklopljen ugovor, što podrazumjeva dostupnost usluge 24 sata dnevno.
- 6.2. Nadzor nad pružanjem usluga i otklanjanje grešaka u njihovom radu obavlja Wirac.Net tokom 24 sata, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. Wirac.Net će pristupiti otklanjanju grešaka u radu veza odmah po prijemu obavijesti od strane vlastite nadzorne službe. Wirac.Net se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje greške u najkraćem mogućem vremenu.
- 6.3. Servisni radovi će se najavljivati putem elektronske pošte ili putem sredstava javnog informisanja, i to najmanje 2 radna dana prije vremena planiranog za njihovo poduzimanje. Radovi će se u pravilu obavljati van radnog vremena i tokom noćnih sati.
- 6.4. U slučajevima hitnih servisnih radova najavljivanje prekida će se obavljati putem Internet stranice Wirac.Net -a.
- 6.5. Wirac.Net ne odgovara za kvalitetu usluge u slučaju više sile (elementarne nepogode i sl.), odnosno u slučaju događaja koje nadležni sud priznaje kao višu silu. Također, Wirac.Net nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti Wirac.Net-a.
- 6.6. Wirac.Net se obavezuje da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost internet saobraćaja kojeg pretplatnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije.
- 6.7. Wirac.Net ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše pretplatnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Wirac.Net -a.
- 6.8. Wirac.Net ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu usljed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga. Javne telekomunikacijske usluge pružaju se na ispravan način, te po sadržaju i kvaliteti odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

## 7. PRIGOVOR PRETPLATNIKA

- 7.1. Wirac.Net obezbjeđuje telefonsku podršku pretplatnicima usluga, tokom 24 sata dnevno, 7 dana u

sedmici.

- 7.2. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, služba podrške će eskalirati problem po utvrđenoj proceduri.
- 7.3. Wirac.Net će Pretplatnika putem računa izvijestiti o uslovima podnošenja prigovora na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za podršku, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.
- 7.4. Pretplatnik može uložiti prigovor Službi za podršku pretplatnicima Wirac.Net -a, svakim radnim danom od 9 do 16 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno.
- 7.5. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Wirac.Net -a i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu.
- 7.6. Pretplatnik ima pravo obraćanja Regulatornoj agenciji za komunikacije sa pritužbom vezanom za kvalitet pruženih usluga, u skladu sa posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije.
- 7.7. Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pismenoj formi, uključujući i e-mail, nadležnoj službi Wirac.Net -a i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.
- 7.8. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana računajući od dana nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Wirac.Net -a, odnosno od dana dospijea računa za pružene usluge. Ukoliko Wirac.Net utvrdi da korisnik nije u pravu donjeti će pismenu odluku o odbijanju prigovora a najkasnije u roku 15 dana.
- 7.9. O odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Wirac.Net će pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 7 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok razmatranja žalbe, Wirac.Net će o tome obavijestiti Pretplatnika.
- 7.10. Za vrijeme rješavanja prigovora Wirac.Net neće Pretplatniku obustaviti korištenje Usluge.
- 7.11. U slučaju da Pretplatnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Pretplatnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema Pretplatniku će se primjeniti one mjere koje Wirac.Net inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Pretplatnika.
- 7.12. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje Usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Pretplatnika i Wirac.Net -a, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako Wirac.Net prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavijestiti Pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.
- 7.13. Ako se utvrdi da je Wirac.Net izvršio povredu ugovornih obaveza iz Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor na način opisan u ovim Opštim uslovima, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor, te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- 7.14. Kada za to postoje uslovi Pretplatnik može podnijeti i pritužbu Regulatornoj agenciji za komunikacije u skladu s važećim propisima (RAK PRAVILO 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja

pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije)

## 8. PRENOS I PRESELJENJE PRIKLJUČKA

- 8.1. Pretplatnik može trajno prenijeti prava i obveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne Usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan od strane pretplatnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i pretplatnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose, te da se ispune određeni uslovi propisani ovim Opštim uslovima.
- 8.2. Wirac.Net će izvršiti prijenos pretplatničkog odnosa ako:
- se Pretplatnik na kojeg se vrši prijenos pretplatničkog odnosa nalazi na istoj adresi (mjesto uspostavljanja Usluge) na kojoj je uspostavljena usluga prethodnom Pretplatniku,
  - „novi“ Pretplatnik svojom voljom prihvata preuzimanje pretplatničkog odnosa (što potvrđuje činom potpisivanja pretplatničkog ugovora),
  - je „stari“ Pretplatnik izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema Wirac.Net -u i
  - na strani „novog“ Pretplatnika nema smetnji opisanih u tački 4.9. ovih Opštih uslova.
- 8.3. Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i Opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka).
- 8.4. Wirac.Net će izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoji prisutnost Wirac.Net -ove infrastrukture i ako Pretplatnik nema neizmirenih obaveza prema Wirac.Net -u.
- 8.5. Za preseljenje priključka Wirac.Net ima pravo Pretplatnik u naplatiti naknadu definisanu ponudom ili važećim Cjenovnikom Wirac.Net -a.

## 9. ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA

- 9.1. Wirac.Net ima pravo onemogućiti korištenje Usluge Pretplatniku (isključenje) zbog neplaćanja ispostavljenih računa.
- 9.2. Procedura isključenja Pretplatnika fizičkih osoba zbog neplaćanja odvija se po slijedećoj dinamici:
- Ukoliko Pretplatnik ima dva dospjela neplaćena računa Wirac.Net mu šalje opomenu pred isključenje. Svaki račun ispostavljen Pretplatniku, a koji ima dug po prethodnom računu, ujedno predstavlja i opomenu (što je jasno navedeno na računu), a Pretplatnik potpisivanjem pretplatničkog ugovora daje saglasnost da mu se opomene mogu slati i elektronskim putem;
  - Ukoliko Pretplatnik ni u roku ostavljenom u opomeni pred isključenje ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza, Wirac.Net vrši isključenje Pretplatnika zbog neplaćanja i Pretplatnik tada više nema pristup Uslugama Wirac.Net -a;
  - Nakon što Pretplatnik bude isključen zbog neplaćanja Wirac.Net će ga u više navrata putem ostavljenih kontakt telefona ili drugim dozvoljenim sredstvima pozivati na izmirenje obaveza i nastavak korištenja Usluga, ali maksimalno 30 dana računajući od dana kada je Pretplatnik

zapao u docnju;

- Ukoliko ni nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze prema Wirac.Net -u, Wirac.Net može raskinuti Pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom, te pristupiti preuzimanju svoje Opreme od Pretplatnika onako kako je definisano ovim Opštim uslovima. Pretplatnik je dužan da Wirac.Net-u omogući nesmetan i slobodan pristup i preuzimanje Opreme;
- Wirac.Net zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Pretplatniku sa pripadajućim kamatama, uključujući i protuvrijednost opreme, ukoliko istu Pretplatnik ne vrati Wirac.Net -u ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

9.3. Pretplatnik će biti ponovno uključen kada u ostavljenom roku i prije demontaže opreme izvrši izmirenje svih prispjelih, a neizmirenih novčanih obaveza prema Wirac.Net -u.

9.4. Pretplatnik pravna osoba podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju ugovora na način kako je to definisano Ugovorom o korištenju usluge potpisanim između Pretplatnika pravne osobe i Wirac.Net-a.

9.6. Wirac.Net ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključanje Pretplatnika kada je isključen radi neplaćanja, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.

## 10. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

10.1. Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem pismene obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora preporučenom poštom, naslovljenom na važeću Wirac.Net -ovu adresu ili lično podnošenjem zahtjeva dolaskom u prostorije Wirac.Net -a, uz pokaz identifikacijskog dokumenta. Ako pretplatničkim ugovorom nije drukčije definisano, u tom slučaju otkazni rok iznosi 30 dana, računajući od dana primitka obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora, odnosno od dana ličnog podnošenja zahtjeva u prostorijama Wirac.Net-a.

10.2. U slučaju da Wirac.Net za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni cjenovnik i/ili pretplatnički ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze poštivanja otkaznog roka u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena.

10.3. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan Wirac.Net -u vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.

10.4. Osim na zahtjev Pretplatnika, pretplatnički odnos može biti raskinut iz slijedećih razloga:

- Zbog kršenja obaveza Pretplatnika definisanih u pretplatničkom ugovoru;
- Zbog kršenja obaveza Wirac.Net -a definisanih u pretplatničkom ugovoru;
- Zbog nepoštivanja ovih Opštih uslova;
- ako Pretplatnik više nema adresu gdje Wirac.Net posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu;
- ako Pretplatnik vrši zloupotrebe usluge koju pruža Wirac.Net ili ako postoji opravdana

sumnja da omogućava trećima preko svoje ili Wirac.Net-ove opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da Wirac.Net -ove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;

- ako Pretplatnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim licima
- u slučaju smrti Pretplatnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Wirac.Net-a promjenu imena Pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa;
- ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika. Ovlaštena osoba dužna je o tome obavjestiti Wirac.Net u pisanom obliku u roku od 30 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istovremeno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Opštim uslovima. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Wirac.Net -u koja nastanu do trenutka isključenja Usluge.

## 11. MJERE ZAŠTITE, TAJNOST I PRIVATNOST

- 11.1. Wirac.Net će uspostaviti i primjenjivati odgovarajuće mjere zaštite maloljetnih lica, a u saradnji sa njihovim roditeljima.
- 11.2. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.
- 11.3. WiracNet upozorava Pretplatnike na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge te skreće pažnju korisnicima da to ne čine.
- 11.4. Kako bi zaštitili Pretplatnikove privatne podatke Wirac.Net na svoje uređaje postavlja mjere zaštite u vidu WPA2 enkripcije.
- 11.5. Wirac.Net prikuplja podatke o sadržaju telekomunikacija isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Wirac.Net će štititi privatnost komunikacije Pretplatnika koju on vrši putem maila, pregledavanjem i postavljanjem objava na različitim stranicama, te Pretplatnik ovaj vid komunikacije može vršiti u tajnosti sve dok ne prekrši pravila propisanog zakona i propisima donesenim na osnovu zakona.

## OSTALE ODREDBE

### 12. PRIMJENA

- 12.1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 07.05.2014. godine.
- 12.2. Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi pružanja usluga Wirac.Net-a od

15.01.2014. godine.

- 12.3. Ovi Opšti uslovi bit će dostupni na svim ovlaštenim naplatnim mjestima Wirac.Net-a i na ovlaštenoj Internet stranici L Wirac.Net-a: [www.wirac.net](http://www.wirac.net).
- 12.4. Ovi Opšti uslovi uručit će se Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Wirac.Net-ove internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavjestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavjesti na ispostavljenom računu. Osim ovog dokumenta Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenovnik i Posebni uslovi korištenja pojedinih usluga, ako isti postoje.
- 12.5. Sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova bit će javno objavljene u najmanje jednim dnevnim novinama, te na službenim internetskim stranicama Wirac.Net-a. O izmjenama i dopunama Pretplatnik će biti obavješten pisanim ili elektronskim putem (mailom) ili putem usmene obavjesti pri naplati Usluge.
- 12.6. U slučaju izmjena Opštih uslova Wirac.Net će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove javne objave. U tom slučaju postojeći Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od četiri sedmice od objavljivanja izmjenjenih Opštih uslova. Ukoliko u ostavljenom roku Pretplatnik ne raskine Pretplatnički ugovor smatrat će se da je Pretplatnik saglasan i da je prihvatio izmjene.
- 12.7. Ako neka od odredbi ovih Opštih uslova postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim dejstvom.
- 12.8. U slučaju da po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ ili priloga i/ili ovih Opštih uslova dođe do kakvog spora, Pretplatnik i Wirac.Net nastojat će ga riješiti sporazumno, u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. U slučaju da se strane ne mogu na ovaj način sporazumjeti, za sporove je nadležan sud u mjestu zaključenja pretplatničkog ugovora.
- 12.9. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Pretplatničkog ugovora, Aneksa, Priloga i Opštih uslova, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za Pretplatnika.
- 12.10. Na zahtjev zainteresovanog lica Wirac.Net će, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Wirac.Net za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

Gračanica, dana 07.05.2013.

Wirac.Net d.o.o.

---