

# Ugovor o pružanju usluga pristupa Internetu

Broj: 48674-03-ZE/15

Identifikacioni kod: - 10924581 -

**Ime i prezime** (u daljem tekstu Pretplatnik)

Adresa, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

JMB: xxxxxxxxxxxxxx

Telefon: 387 xx xxx xxx

i

**Logosoft d.o.o.** (u daljem tekstu Logosoft)

Grbavička 4, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

ID broj: 4200236190009

Kojeg zastupa Direktor Damir Dizdarević

Dana 10.9.2015.godine, zaključili su slijedeći

**UGOVOR Broj: 48674-03-SA/19**

O pružanju usluga pristupa Internetu

**Sadržaj:**

Definicije pojmova .....	2
Predmet ugovora .....	2
Obaveze Logosoft-a .....	2
Oprema .....	2
Kvaliteta usluga .....	Error! Bookmark not defined.
Obaveze Pretplatnika .....	3
Naknada za uslugu, uslovi plaćanja .....	Error! Bookmark not defined.
Odgovornost za štete .....	3
Važenje ugovora i njegovo trajanje .....	3
Otkazni rok, raskid ugovora .....	Error! Bookmark not defined.
Komunikacija među ugovornim stranama .....	Error! Bookmark not defined.
Redovno održavanje .....	Error! Bookmark not defined.
Privatnost podataka .....	Error! Bookmark not defined.
Završne odredbe .....	4
Ugovorne strane .....	Error! Bookmark not defined.

## Definicije pojmova

Definicije pojmova koji se koriste u tekstu ugovora:

<b>Logosoft d.o.o.</b>	licencirani telekomunikacijski operator registrovan za pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora.
<b>Pretplatnik</b>	svako (punoljetno) fizičko lice ili pravno lice sa kojim se sklopi odgovarajući pretplatnički ugovor.
<b>Pretplatnički ugovor</b> (Ugovor u daljem tekstu)	ugovor između Logosofta i Pretplatnika kojim su regulisani međusobni odnosi pri pružanju predmetnih usluga. Sastavni dio ugovora čine i prilozi u kojima su definisane tehničke karakteristike usluge, cijene, te ostale informacije koje nisu obuhvaćene ugovorom, a specifične su za predmetnu uslugu, te Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta.
<b>Pretplata</b>	novčani iznos koji Pretplatnik plaća Logosoftu, na mjesečnom nivou, za korištenje predmetne usluge. Iznos pretplate zavisi od odabranog paketa usluga.
<b>Mjesto zaključenja ugovora</b>	Sjedište ili poslovica Logosofta.
<b>Naknada za priključenje</b>	fiksni novčani iznos koji Pretplatnik plaća jednokratno, prilikom priključenja usluge po svakoj lokaciji, kao naknadu za usluge dovođenja korisničke instalacije za pružanje usluge, te konfigurisanja opreme.
<b>Naknada za najam opreme</b>	fiksni novčani iznos koji Pretplatnik plaća Logosoftu, na mjesečnom nivou, za iznajmljivanje korisničke opreme, ukoliko istu ne posjeduje, a potrebna je za pružanje usluge.
<b>Korisnički račun</b>	identifikator Pretplatnika u sistemu Logosofta, koji određuje pristupne podatke potrebne za korištenje usluge.
<b>Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta</b>	Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta sastavni su dio pretplatničkog ugovora koji uređuje ukupne međusobne odnose između pretplatnika i Logosofta, sastavljeni sa ciljem unaprijeđenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga Logosofta.

Usluga koja je predmet ugovora, namijenjena je isključivo za ličnu upotrebu Pretplatnika, te nije predviđena za dalju distribuciju na bilo koji način.

## Predmet ugovora

### Član 1.

Predmet ugovora je usluga ostvarenja veze TCP/IP protokolom na Internet mrežu. Logosoft Pretplatniku garantuje da će navedena usluga biti isporučena na način i pod uslovima određenim u ovom ugovoru i pripadajućim priložima ugovoru.

## Obaveze Logosoft-a

### Član 2.

Logosoft garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim pretplatnicima, sa kojima ima zaključen ugovor. Logosoft će nastojati obezbijediti dostupnost usluga 24 sata dnevno. Logosoft se obavezuje izvršiti priključivanje Pretplatnika na mrežu Logosofta u periodu koji nije duži od sedam (7) radnih dana računajući od dana potvrde da postoje neophodni tehnički uslovi za implementaciju predmetne usluge, te ukoliko ne postoje imovinske ili pravne prepreke koje bi spriječile instaliranje opreme, odnosno pružanje usluge. Logosoft će Pretplatniku omogućiti besplatan pristup Službi za korisnike na način da se omogući razgovor s kontakt osobom u Službi za korisnike Logosofta 24 sata dnevno. Logosoft će, na zahtjev Pretplatnika, omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće. Logosoft se obavezuje obezbijediti Službu za tehničku podršku, koja će biti dostupna telefonski, 24 sata dnevno. Za eventualne probleme koje nije moguće riješiti telefonskim putem, Logosoft će u razumnom roku obezbijediti izlazak tehničke ekipe na lokaciju Pretplatnika, ukoliko se analizom problema utvrdi da je problem na strani Logosofta.

## Ograničenja odgovornosti Logosofta

### Član 3.

Ograničenja odgovornosti Logosofta:

- Logosoft ne odgovara za kvalitetu usluge kada je kvalitet usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze na strani pretplatnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeci ili ukloniti (viša sila);
- Logosoft ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše pretplatnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Logosofta;
- 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;
- Logosoft nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korištenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane pretplatnika ili trećih lica kojim je to omogućeno korištenjem usluga od strane pretplatnika;
- Logosoft neće biti odgovoran za narušavanje privatnosti Pretplatnika koje izazovu treće strane, i takođe neće biti odgovoran za time prouzrokovanu štetu;
- Logosoft ne odgovara za sigurnost i tačnost podataka i drugih informacija sa Interneta ili televizije koje su dostupne Pretplatniku;
- Logosoft nije u obavezi da interveniše na bilo kakvoj opremi Pretplatnika koja nije definisana ovim Ugovorom.

## Oprema

### Član 4.

Terminalna oprema koju Logosoft prilikom uspostave usluge može ustupiti Pretplatniku na korištenje uz potpis adekvatnog dokumenta (Revers) u vlasništvu je Logosofta i njeno održavanje je u nadležnosti Logosofta do vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je dužan svu 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 terminalne opreme, Pretplatnik se obavezuje Logosoftu nadoknaditi nastalu štetu. U slučaju prestanka pretplatničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Logosoftu vratiti terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost terminalne opreme utvrđuje Logosoft. U slučaju da Pretplatnik ne vrati terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju ili u slučaju da dođe do otuđenja i oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem terminalne opreme, dužan je da Logosoftu nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti terminalne opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

Logosoft ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi usljed: namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika; nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane Pretplatnika; neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj opreme od strane Pretplatnika; neispravnih instalacija Pretplatnika; neispravne ili neadekvatne opreme Pretplatnika priključene na opremu Logosofta; isključenja ili premještanja opreme od strane Pretplatnika; pokušajem „popravljanja ili prepravljavanja“ opreme od strane pretplatnika ili trećih lica;

otuđenja opreme i slično.

Ukoliko Pretplatnik posjeduje terminalnu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Logosofta. Logosoft nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Logosofta.

Pretplatnik nema pravo na samostalnu modifikaciju konfiguracije opreme koja je vlasništvo Logosofta, bez eksplicitne saglasnosti Logosofta.

## Obaveze Pretplatnika

### Član 5.

Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnik se obavezuje predložiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje Logosoft može smatrati potrebnim radi zasnivanja pretplatničkog odnosa, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira Pretplatnik. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti Logosoft o svim promjenama osobnih ili drugih podataka navedenih u pretplatničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, Logosoft ne odgovara za eventualno nastale posljedice za Pretplatnika.

Pretplatnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu Logosoftu, ne uznemirava druge pretplatnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim pretplatnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje. Zloupotreba u korištenju usluga, nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika kao i neprihvatljivi ili nedozvoljeni načini korištenja Internet baziranih usluga definisani su Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta.

Pretplatnik se obavezuje da će Logosoftu omogućiti nesmetan pristup do lokacije na kojoj se instalira terminalna oprema, te omogućiti sigurno okruženje za izvođenje potrebnih radova. Pretplatnik se obavezuje obezbijediti odgovarajuće stabilno strujno napajanje za terminalnu opremu.

Pretplatnik se obavezuje da će prema važećem Cjenovniku Logosofta uredno i blagovremeno plaćati ispostavljene račune, u roku naznačenom na računu. Ako Pretplatnik ne plati dospjele obaveze u naznačenom roku, Logosoft ima pravo da privremeno ili trajno prekine pružanje usluga i poduzme sve dalje radnje u skladu sa Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta.

Pretplatnik se obavezuje da će se prije početka korištenja usluge detaljno upoznati sa načinima korištenja i tarifiranja usluga i dijelova koji ih čine, te da će se upoznati sa Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta, posebnim uslovima ako ih ima i Cjenovnikom usluga Logosofta. Ove informacije i dokumenti dostupni su na web stranici [www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba) ili u pisanoj formi u sjedištu i prodajnim mjestima Logosofta. Potpisom ovog ugovora Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa navedenim dokumentima.

Pretplatnik se obavezuje da neće zloupotrebjavati usluge koje su predmet ovog ugovora, da će sve usluge koristiti u skladu sa važećim zakonima i Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta, i da neće izvoditi djelovanja koja bi mogla biti u suprotnosti s pravnim propisima, međunarodnim standardima, kodeksima i preporukama, te pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH ili drugih nadležnih organa.

## Prigovori pretplatnika

### Član 6.

Pretplatnik može uložiti prigovor Službi za korisnike ili Službi za tehničku podršku pretplatnicima Logosofta, svakim radnim danom od 9 do 16 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom, 24 sata dnevno. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Logosofta i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu. Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi, uključujući i e-mail, nadležnoj službi Logosofta i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.

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 Logosofta, odnosno od dana dospjeća računa za pružene usluge. O odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Logosoft će pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 30 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora.

Za vrijeme rješavanja prigovora Logosoft neće Pretplatniku obustaviti korištenje usluge. 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 primijeniti one mjere koje Logosoft inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Pretplatnika.

Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Pretplatnika i Logosofta, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako Logosoft prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavjestiti Pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

Pretplatnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža Logosoft, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

## Odgovornost za štete

### Član 7.

Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu štete iz pretplatničkog ugovora, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete samo ako Logosoft prihvati korekciju prvobitno iskazanih potraživanja, odnosno obaveza na koje je Pretplatnik uložio prigovor ili ako su takva prvobitno iskazana potraživanja, odnosno obaveza na koje je Pretplatnik uložio prigovor, utvrđene pravosnažnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

Pretplatnik 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 Pretplatnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korištenje usluge od strane Pretplatnika.

Ukoliko je u određenom periodu usluga pružena na način da nije zadovoljen ugovoreni minimalni nivo kvaliteta usluge, a pri čemu je idalje moguće pružanje usluge, Logosoft će proporcionalno trajanju navedenog perioda umanjiti cijenu mjesečne pretplate za korištenje usluge.

Logosoft nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik učini sebi ili trećim licima ukoliko vrši zloupotrebu u korištenju usluga, nedozvoljeno ponašanje kao i neprihvatljiv ili nedozvoljeni načini korištenja Internet baziranih usluga koji su definisani u Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta.

## Važenje ugovora i njegovo trajanje

### Član 8.

Pretplatnički odnos se zasniva potpisivanjem Ugovora, a prava i obaveze iz ugovora počinju teći od dana aktivacije usluge/usluga. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.

## Raskid ugovora

### Član 9.

Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti pretplatnički ugovor podnošenjem zahtjeva na prodajnom mjestu Logosofta, uz predočavanje identifikacijskog dokumenta. Otkazni rok iznosi za sve usluge 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan Logosoftu vratiti opremu koja mu je data na korištenje u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protivvrijednost opreme obračunatu u skladu sa članom 4. ovoga ugovora i Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta.

## Prikupljanje, korištenje i zaštita podataka

### Član 10.

Pretplatnik kao nosilac ličnih podataka potpisivanjem ovoga ugovora daje saglasnost Logosoftu kao kontroloru podataka u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, da može prikupljati, obrađivati, ažurirati i koristiti Pretplatnikove lične podatke, kao što su: ime i prezime, adresa stanovanja i broj, adresa prijema računa, grad, poštanski broj, država, broj lične karte, organ i mjesto izdavanja lične karte, matični broj, broj telefona, e-mail adresa, IP adresa, broj ugovora, iznos dugovanja, vrsta opreme koja se nalazi kod korisnika i datum i vrijeme aktivnosti korisnika na mreži, a u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, vođenja evidencije korisnika usluga, ispunjavanja ugovornih obaveza između Logosofta i Pretplatnika kao korisnika usluga, obračuna i naplate pruženih usluga, uključujući i naplatu potraživanja posredovanjem i sudskim putem u parničnom, izvršnom ili drugom postupku u skladu sa važećim zakonima. Ujedno, Pretplatnik je saglasan da Logosoft može njegove lične podatke koristiti i u promotivno-marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje

novih usluga, teleprodaju i sl.

Pretplatnik potpisivanjem ovoga ugovora ujedno daje saglasnost da Logosoft kao kontrolor ličnih podataka, može u prethodno navedene svrhe omogućiti pristup ličnim podacima ili ih dati na korištenje licima koji se u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH smatraju korisnicima, a koje je Logosoft kao kontrolor prijavio u Glavnom registru Agencije za zaštitu ličnih podataka kao korisnike.

Navedena saglasnost je važeća sve dok Pretplatnik istu ne opozove ili ograniči podnošenjem zahtjeva u pisanom obliku.

Logosoft izjavljuje da će prema svim ličnim podacima postupati poštujući važeće propise koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite ličnih podataka.

Logosoft će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.

## Završne odredbe

### Član 11.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove, koji bi nastali u vezi s izvršenjem ovog ugovora, rješavati u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. U slučaju da se strane ne mogu na ovaj način sporazumjeti, za sporove je nadležan Opštinski sud u Sarajevu.

### Član 12.

Ovaj ugovor i prilozi sastavljeni su u po dva (2) primjerka od kojih svaki ima pravnu važnost originala. Svaka ugovorna strana zadržava po jedan (1) primjerak.

### Član 13.

Potpisom ovog ugovora, Pretplatnik potvrđuje da je razumio sve odredbe ovog ugovora, te da iste u cijelosti i bez ograničenja prihvata.

## Ugovorne strane

Za Logosoft d.o.o.

Operater

Sarajevo, xx.xx.xxxx.godine

Pretplatnik

Halima Skopljak

Sarajevo, xx.xx.xxxx.godine