

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
KG-1 D.O.O. GORAŽDE**

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacionih mreža, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu, Dozvolom za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima, direktor KG-1 d.o.o. Goražde donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA KG-1 DOO GORAŽDE

OPŠTE ODREDBE

1. Predmet Opštih uslova poslovanja

1.1 Ovim Opštim uslovima poslovanja KG-1 d.o.o Goražde (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između KG-1 d.o.o Goražde (u daljem tekstu: KG-1), kao pružaoca elektronskih komunikacijskih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa / Krajnjeg korisnika s druge strane, u vezi sa pružanjem i korišćenjem svih vrsta elektronskih komunikacijskih usluga koje pruža KG-1.

1.2 Elektronske komunikacijske usluge KG-1 iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: Usluge) su sve elektronske komunikacijske usluge koje KG-1 pruža na tržištu, za koje ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno Internet usluge i usluge distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

Pružanje navedenih usluga može se vršiti i zajednički u vidu paketa, putem odgovarajuće opreme povezane kablovskom odnosno bežičnom mrežom.

Posebni uslovi korištenja svake pojedine usluge iz ponude KG-1, sadržani su u prilogu ovih Opštih uslova i njihov su sastavni dio, a za svaku uslugu koja se koristi u vidu paketa, primjenjuju se odgovarajuće odredbe koje se odnose na pojedinu vrstu usluge. Za sve odnose između KG-1 i krajnjeg korisnika koji nisu za pojedinu vrstu usluge na izričit način regulisani posebnim odredbama u prilogu, primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

1.3 Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, KG-1 ugrađuje i ustupa krajnjem korisniku na korištenje za vrijeme primjene/važenja ugovora (terminalna oprema).

1.4 Ako uslovi pružanja odnosno korišćenja neke usluge nisu izričito regulisani Opštim uslovima uslovima, KG-1 i krajnji korisnik mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga i na osnovu posebno utvrđenih pravila, koja su u duhu ovih Opštih uslova, pridržavajući se načela savjesnosti i poštenja.

1.5 Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnik, sa kojima je krajnji korisnik upoznat prilikom zaključenja korisničkog ugovora, odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pisanog korisničkog ugovora (dalje u tekstu: korisnički ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.

1.6 KG-1 kao kontrolor podataka obrađuje lične podatke krajnjeg korisnika u skladu sa Politikom privatnosti korisnika. Informacije o obradi, uključujući identitet i kontakt podatke kontrolora (kontakt podaci kontrolora su: mail kg1gorazde@gmail.com i broj telefona +387 38 221 080), kontakt podatke službenika za zaštitu ličnih podataka (Data Protection Officer - DPO), svrhe i pravne osnove, kategorije primalaca, rokove čuvanja, prava nosioca podataka, informacije o prenosu u druge države i u eventualnoj automatizovanoj obradi, dostupne su krajnjem korisniku prije ili prilikom prikupljanja podataka, u skladu sa Politikom privatnosti korisnika.

1.7 U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima ("Službeni glasnik BiH", broj 3/25) (u daljem tekstu: Pravilo 97/2024), direktno će se primijeniti odredba Pravila 97/2024.

2. Definicije i značenje pojmova

2.1 Agencija označava Regulatornu agenciju za komunikacije Bosne i Hercegovine

2.2 Distribucija označava prenos audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija žičanim ili bežičnim putem do krajnjeg korisnika;

2.3 Elektronska komunikacijska mreža označava sistem prenosa i tamo gdje je primjenjivo uređaje za komutaciju i usmjeravanje i druge resurse, uključujući pasivne mrežne elemente koji omogućavaju prenos signala pomoću žičanih, radio, optičkih ili drugih elektromagnetskih sredstava, uključujući satelitske mreže, fiksne (s komutacijom kola i paketa, uključujući internet) i mobilne mreže, elektroenergetske kablovske sisteme, u mjeri u kojoj se koriste za prenos signala, radiodifuzne mreže i mreže kablovske televizije, bez

obzira na vrstu informacija koje prenose;

- 2.4 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 potpunosti ili većim dijelom od prenosa 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;
- 2.5 Elektronska pošta** je svaka tekstualna, glasovna, zvučna ili slikovna poruka poslata preko javne komunikacijske mreže, koja se može sačuvati u mreži ili u terminalnoj opremi primaoca sve dok je primalac ne preuzme;
- 2.6 Javna elektronska komunikacijska mreža** je elektronska komunikacijska mreža koja se u potpunosti ili pretežno koristi za pružanje javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga i omogućava prenos informacija između završnih tačaka mreže;
- 2.7 Javna elektronska komunikacijska usluga** je elektronska komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi;
- 2.8 Komunikacijska usluga** između osoba koja nije zasnovana na korištenju numeracije je komunikacijska usluga između osoba; koja omogućava komunikaciju bez upotrebe dodijeljene numeracije, odnosno broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnih planova numeracije;
- 2.9 Korisnički ugovor** je ugovor zaključen između krajnjeg korisnika koji zahtijeva priključenje i korištenje javne elektronske komunikacijske mreže i/ili javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga i KG-1 o pružanju elektronske komunikacijske usluge. Pod korisničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabavki elektronskih komunikacijskih usluga;
- 2.10 Krajnji korisnik** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge;
- 2.11 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 Agencija dodjelila neku od dozvola za pružanje javnih elektronskih komunikacijskih usluga;
- 2.12 Podaci o saobraćaju** su bilo koji podaci obrađeni u svrhu prenosa komunikacije elektronskom komunikacijskom mrežom ili u svrhu obračuna i naplate troškova;
- 2.13 Povreda ličnih podataka** označava povredu bezbjednosti podataka koja dovodi do nenamjernog ili nezakonitog uništavanja, gubitka, izmjene, neovlaštenog razotkrivanja ličnih podataka ili pristupa ličnim podacima koji se prenose, čuvaju ili na drugi način obrađuju u vezi s pružanjem javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga;
- 2.14 Terminalna oprema** je proizvod, odnosno njegova komponenta, koja se, u potpunosti ili djelimično, koristi za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga, priključuje se, direktno ili indirektno, bilo kojim putem (žičanim, putem optičkog vlakna ili elektromagnetnim sistemom), na interfejse javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 2.15 Priključna tačka mreže** je fizička lokacija na kojoj se krajnjem korisniku omogućava pristup javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, a koja se, kada se radi o mrežama koje uključuju komutaciju ili usmjeravanje, prepoznaje uz pomoć posebne mrežne adrese koja može biti povezana s brojem ili imenom krajnjeg korisnika;
- 2.16 Korisnički uređaj ili korisnički terminalni uređaj** označava terminalnu opremu koju krajnji korisnik obezbjeđuje u svrhu korišćenja elektronskih komunikacijskih usluga;
- 2.17 Suspenzija** označava privremeno isključenje terminalne opreme krajnjeg korisnika,
- 2.18 Usluga Interneta** je elektronska komunikacijska usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije;
- 2.19 Usluga distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija** označava distribuciju televizijskih i radijskih kanala krajnjem korisniku putem distributivne platforme KG-1,

3. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA/ZAKLJUČENJE UGOVORA

3.1 Identifikaciona dokumenta:

- za fizička lica, državljane BiH: lična karta/pasoš , a po potrebi potvrda o pribivalištu — na uvid,
- za fizička lica, strane državljane: pasoš i dozvolu boravka u BiH, na uvid,

- za rezidente pravna lica/preduzetnike: rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđen registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem,
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Krajnji korisnik može zahtijevati pružanje elektronskih komunikacijskih usluga i posredstvom punomoćnika, u skladu sa zakonom, uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlašćenja odgovornog lica u pravnom licu.

Punomoć sadrži ovlašćenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa ugovornim odnosom ili ovlašćenje za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

3.2 Zahtjev

Lice koje želi da postane krajnji korisnik usluge podnosi zahtjev za zaključenje korisničkog ugovora odnosno zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, u kojem navodi svoje podatke, te vrstu usluge koju želi da koristi.

Zahtjev se u pravilu podnosi u pisanom obliku na obrascu propisanom od strane KG-1.

Obrazac Zahtjeva sadrži sve podatke koji su potrebni za zaključenje ugovora i korištenje usluge, u skladu sa važećim propisima a kako slijedi:

Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa za fizička lica sadrži:

- Ime i prezime krajnjeg korisnika;
- Adresu prebivališta, odnosno boravišta;
- Adresu za instalaciju priključka;
- Adresu za dostavljanje računa za obavljene javne elektronske komunikacijske usluge;
- Kontakt telefon;
- Broj identifikacionog dokumenta;
- Vrstu javne elektronske komunikacijske usluge koja se ugovara;
- Cijenu usluge;
- Rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge;
- Trajanje korisničkog ugovora;
- Saglasnost za način dostave obavještenja;
- Saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga;
- Dodatne podatke za koje KG-1 procijeni da su svrsishodni za zaključenje korisničkog ugovora.

Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa za pravna lica sadrži:

- Naziv krajnjeg korisnika;
- Sjedište krajnjeg korisnika;
- Adresu za instalaciju priključka;
- Adresu za dostavljanje računa za obavljene javne elektronske komunikacijske usluge;
- Kontakt telefon;
- JIB i PDV broj za poreske obveznike;
- Vrstu javne elektronske komunikacijske usluge koja se ugovara;
- Cijenu usluge;
- Rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge;
- Trajanje korisničkog ugovora;
- Saglasnost za način dostave obavještenja;
- Saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga;
- Dodatne podatke za koje KG-1 procijeni da su svrsishodni za zaključenje korisničkog ugovora.

Zahtjev za zaključenje Ugovora van poslovnih prostorija KG-1 sadrži obavezno i informaciju o pravu na raskid Ugovora.

Prije ili u trenutku podnošenja zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa KG-1 krajnjem korisniku dostavlja i Politiku privatnosti.

Po prijemu zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora u elektronskoj komunikacijskoj mreži, KG-1 će u roku 20 dana, obavijestiti krajnjeg korisnika o nemogućnosti realizacije ugovora zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje usluge, telefonskim pozivom, pisanim ili elektronskim putem.

KG-1 je dužan da se pridržava uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika, poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

3.3 Odbijanje zahtjeva

KG-1 ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje korisničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši KG-1 u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima; ako krajnji korisnik ne prihvati ponuđeno tehničko rješenje;
- ako je KG-1 ranije s istim podnosiocem Zahtjeva ili članom njegovog domaćinstva odnosno povezanim pravnom licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane krajnjeg korisnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih elektronskih komunikacija i zaštite trećih osoba, te u slučaju postojanja dospelog nenaplaćenog potraživanja KG-1 prema istom licu ili članu njegovog domaćinstva, po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu;
- ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako je podnosilac nesolventan za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opštepoznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati račune za usluge, a na poziv KG-1 ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje računa za usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati elektronske komunikacijske usluge koje pruža KG-1 ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji krajnji korisnik već sam zloupotrebljavao ili je zatajio odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
- ako postoji osnovana sumnja da će usluge KG-1 isti dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje usluga KG-1 po osnovu ovih Opštih uslova ili drugih važećih propisa odnosno odluka nadležnih organa;
- ako je podnosilac zahtjeva prije podnošenja zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neosnovano preduzeo bilo koju radnju kojom narušava ugled zaposlenih i KG-1;
- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičkog ili pravnog lica te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;
- ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Ukoliko postoji neki od naprijed navedenih razloga KG-1 će o odbijanju zahtjeva donijeti pisanu odluku.

4. VAŽENJE UGOVORNOG ODNOSA

4.1 Opšte odredbe

- KG-1 će krajnjim korisnicima, prije zaključivanja ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora na propisanom obrascu
- Prava i obaveze između KG-1 i krajnjeg korisnika uređuju se korisničkim ugovorom na osnovu prethodno podnesenog Zahtjeva.
- Prava i obaveze počinju teći danom potpisivanja ugovora, to je poslednji datum kada je Ugovor potpisan. Početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korištenje određene usluge predstavlja datum aktivacije/uspostavljanja usluge.
- U pravilu Ugovor sa zaključuje na Prodajnom mjestu KG-1 ili u poslovnim prostorijama KG-1.
- Ukoliko postoji poslovni interes KG-1 može omogućiti krajnjem korisniku zaključenje Ugovora na daljinu ili izvan prostorija KG-1.

- Ugovor zaključen na daljinu smatra se zaključenim na dan kada ga potpišu obje ugovorne strane, odnosno kada krajnji korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti na ugovor. Krajnji korisnik ima pravo da raskine Ugovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaključenja Ugovora.
- Korisnički ugovor zaključen van poslovnih prostorija KG-1 smatra se zaključenim na dan potpisivanja dokumentacije od strane krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ima pravo da raskine Ugovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaključenja Ugovora.
- Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja obaveznog perioda trajanja ugovora. Obavezni period trajanja Ugovora ne može biti duži od 24 mjeseca, pri čemu KG-1 u svojoj ponudi nudi i Ugovore na obavezni period od 12 mjeseci. Automatsko produženje obaveznog perioda nije dozvoljeno.
- U slučaju kada je korisnički ugovor zaključen na neodređeno sa obaveznim periodom trajanja ugovora KG-1 će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora obavjestiti korisnika da obavezni period trajanja ugovora prestaje. Obavještenje će biti dostavljeno korisniku putem kanala komunikacije za koji se isti opredijelio a u skladu sa članom 13. Pravila 97/24.
- U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani krajnjeg korisnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.

4.2 Priključenje krajnjeg korisnika

- KG-1 će priključiti krajnjeg korisnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku ne dužem od 30 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, krajnji korisnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine korisnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani krajnjeg korisnika.
- Rok za ponovo uključanja usluge kod krajnjeg korisnika nakon suspenzije zbog nepridržavanja ugovornih obaveza iznosi do 30 dana.
- Krajnji korisnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od privoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme KG-1 i od mjesta priključenja terminalne opreme KG-1 do mjesta priključenja terminalne opreme krajnjeg korisnika.
- Krajnji korisnik se obavezuje da će za korištenje telefonskih usluga KG-1 koristiti isključivo onu terminalnu opremu koja je u skladu sa evropskim standardima odnosno koja na sebi ima oznaku CE.
- Krajnji korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme KG-1 i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme u potpunosti snosi krajnji korisnik.
- Ovlašteni predstavnik KG-1 će prije priključenja izvršiti pregled i procjenu tehnički optimalnih uslova za tehnologiju pružanja usluge i smještaj terminalne opreme kod krajnjeg korisnika.
- Krajnji korisnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti KG-1 slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje terminalne opreme kao i demontažu terminalne opreme nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

5. PRENOS KORISNIČKOG UGOVORA, PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA JAVNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE, PRESTANAK VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA I RASKID KORISNIČKOG UGOVORA

5.1 Prenos ugovora

- Krajnji korisnik može prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora na drugo fizičko ili pravno lice - novog krajnjeg korisnika samo ako novi krajnji korisnik potpisom novog korisničkog ugovora da svoj pristanak, te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/korisničkog broja. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema KG-1. Ukoliko novi krajnji korisnik usluge po prenesenom ugovoru koristi na istoj lokaciji, za prenos ugovora ne plaća novčanu naknadu.
- Raniji krajnji korisnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prenosa, a novi krajnji korisnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisa novog korisničkog ugovora. KG-1 će ranijem krajnjem korisniku dostaviti račun za usluge koje je koristio do prenosa prava i obaveza na novog krajnjeg korisnika.

- U slučaju smrti krajnjeg korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može operateru podnijeti zahtjev za prenos ugovora ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke mreže i broja. KG-1 je dužan prenijeti ugovor pod uslovom da novi krajnji korisnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje ugovornog odnosa.

5.2 Privremeno obustavljanje pružanja javne elektronske komunikacijske usluge

- KG-1 može privremeno obustaviti pružanje usluge krajnjem korisniku, i to:
 - ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
 - 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,
 - ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatera – do otklanjanja smetnji,
 - ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji – do završetka radova,
 - ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanja za obavljene elektronske komunikacijske usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen,
 - ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge – do 15 dana.
- KG-1 je dužan, u najkraćem mogućem roku, obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremene obustave pružanja usluge krajnjem korisniku.
- KG-1 će krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade, privremeno obustaviti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca. Cjenovnikom može biti utvrđen poseban iznos koji je krajnji korisnik obavezan platiti, jednokratno, po osnovu ponovnog uključenja javne elektronske komunikacijske usluge po zahtjevu krajnjeg korisnika.

5.3 Prestanak korisničkog odnosa i raskid ugovora

- Ugovor između krajnjeg korisnika i operatera prestaje važiti raskidom korisničkog ugovora i smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice.
- Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su operateru dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika.
- Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prenos korisničkog ugovora na svoje ime.
- Ako dođe do prestanka postojanja pravnog lica kao krajnjeg korisnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici obavijestiti KG-1 u pisanom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravnog lica.
- Operater je dužan, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.
- KG-1 ima pravo da raskine ugovor:
 - ako krajnji korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
 - ako krajnji korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
 - ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja,
 - ako krajnji korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje za obavljene elektronske komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
 - korisnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje

usluge.

- Kada krajnji korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, operater, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatera prema krajnjem korisniku u fiksnoj komunikacionoj mreži, u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen;
- Raskid ugovora je moguć putem istih kanala putem kojih je omogućeno njegovo sklapanje. Krajnji korisnici mogu zatražiti raskid korisničkog ugovora fizički u poslovnici, elektronskim putem i putem telefona.
- 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:
- mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu;
- naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.
- U slučaju raskida ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, KG-1 će u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od 3 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.
- U slučaju izmjena ili dopuna Opštih uslova poslovanja KG-1, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za krajnje korisnike, postojeći krajnji korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo da pismenim putem raskine korisnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog uplaćenog novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje operater telekomunikacionih usluga nema uticaj. Ako krajnji korisnik ne podnese pismeni zahtjev za raskid ugovora, smatra se da je prihvatio sve izmjene. U slučaju izmjena koje se odnose na suštinske promjene obrade ličnih podataka (npr. nove svrhe ili novi primaoci), KG-1 će krajnje korisnike blagovremeno obavjestiti prije početka takve obrade, u skladu sa Politikom privatnosti.

6. CIJENE I PLAĆANJE

6.1 Cijene usluga

- Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. KG-1 je ovlašten mijenjati Cjenovnik, te je obavezan Cjenovnik objaviti i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici www.kg1.ba ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).
- Cjenovnik predstavlja i listu usluga KG-1, te sadrži listu, opis i specifičnosti usluga koje KG-1 pruža krajnjim korisnicima.
- Ukoliko su izmjene cijena usluga, Opštih uslova ili opisa usluga na bilo koji način nepovoljnije za krajnje korisnike, KG-1 je, pored obaveze javnog objavljivanja, dužan najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, obavijestiti postojeće krajnje korisnike na način koji je krajnji korisnik izabrao prilikom sklapanja ugovora. Obavještenje mora sadržavati informaciju o namjeravanim izmjenama i o pravima krajnjih korisnika u pogledu važećeg ugovora.
- U slučaju ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, KG-1 će obavijestiti krajnjeg korisnika usluge na odabrani način prijema obavještenja prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, najmanje 30 dana prije takvog namjeravanog ukidanja, te mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.
- Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje KG-1 može omogućiti za vrijeme trajanja korisničkog odnosa (npr. korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamijeniti za novac.
- KG-1 je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.
- KG-1 će krajnjim korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a

vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom. Na pisani zahtjev krajnjeg korisnika, KG-1 će izdati prepis računa, bez naknade u elektronskom ili u štampanom obliku.

6.2 Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

- Obaveza plaćanja usluga može biti odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.
- Posljednjeg dana u mjesecu KG-1 vrši izdavanje računa za tekući mjesec. Rok za plaćanje računa je do 20-og u mjesecu, za prethodni mjesec.
- KG-1 je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. KG-1 neće snositi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta krajnjeg korisnika. 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.
- Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa. Na dospjela a neplaćena potraživanja KG-1 ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijeca svakog pojedinog računa do dana uplate.
- KG-1 je dužan da na zahtjev krajnjeg korisnika izda prepis računa.
- Ako zbog propusta krajnjeg korisnika ili službe platnog prometa, identifikacioni podaci o krajnjem korisniku ili broj računa KG-1 ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, KG-1 će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu krajnji korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

7. ODRŽAVANJE OPREME / MREŽE I KVALITET USLUGA

Opšte odredbe

- KG-1 se obavezuje da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenu krajnjem korisniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja. U slučaju kvara na terminalnoj opremi za koji nije odgovoran krajnji korisnik, KG-1 će izvršiti zamjenu iste o vlastitom trošku. Zamjena opreme u slučaju gubitka, otuđenja i oštećenja uzrokovanog od strane krajnjeg korisnika regulisana je tačkom 10. ovih Opštih uslova.
- KG-1 je odgovoran za obezbjeđivanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacijskih usluga u skladu s međunarodnim standardima, odredbama Pravila 97/2024 i drugim odgovarajućim propisima donesenim od strane Agencije.
- Usluga je pružena u skladu sa ugovorom ako:
 - odgovara opisu usluga predviđenih ovim Opštim uslovima,
 - odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
 - ispunjava određenu posebnu namjenu koju je krajnji korisnik usluge zahtijevao, ukoliko je takvu namjeru pismenim putem izrazio KG-1 prilikom podnošenja zahtjeva za zaključenje ugovora,
 - pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju karakteristikama deklarisanim od strane KG-1 u skladu sa međunarodnim standardima.
- U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, KG-1 će o tome na jedan od odabranih načina prijema obavještenja obavijestiti krajnje korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.
- KG-1 je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži KG-1 je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.
- Smetnje ili kvarove krajnji korisnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške KG-1 na besplatni telefonski broj 0800 30 504, na e-mail kq1gorazde@gmail.com, prijavom na obrascu na servisnim stranama KG-1 ili pismeno. Krajnji korisnik koji nije najdalje u roku 8 dana od dana nastanka iste prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.
- Montažu opreme i tehničke intervencije na istoj vrši tehnička služba KG-1, odnosno druga lica ovlašćena

od strane KG-1 Promjene podešavanja opreme može vršiti i krajnji korisnik prema telefonskim ili pisanim instrukcijama KG-1. U slučaju raskida ugovora ili prestanka važenja ugovora iz bilo kojeg razloga, krajnji korisnik je dužan vratiti terminalnu opremu KG-1 koja mu je ustupljena na korišćenje a nalazi se unutar objekta krajnjeg korisnika te omogućiti demontažu ostale opreme KG-1, u roku do 15 dana od dana dospjeća poslednje izdate fakture za pružene usluge. U suprotnom naknada za opremu će biti fakturisana u skladu sa članom 10. ovih Opštih uslova.

- KG-1 ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako krajnji korisnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju ili posjeduje neodgovarajući korisnički uređaj.
- Za upravljanje internet saobraćajem KG-1 može primjenjivati tehnički opravdane i proporcionalne mjere upravljanja internet saobraćajem radi očuvanja stabilnosti, integriteta i sigurnosti mreže, efikasnog korišćenja mrežnih resursa te sprječavanja ili smanjenja privremenog zagušenja. Ove mjere mogu obuhvatati, između ostalog, privremeno usporavanje, prioritetizaciju ili ograničenje pojedinih kategorija saobraćaja.

U slučaju kratkotrajnog i iznenadnog povećanja saobraćaja ili potražnje za određenim sadržajima, KG-1 može privremeno primijeniti mjere potrebne za stabilizaciju mreže, koje moraju biti tehnički opravdane, proporcionalne i jednako primijenjene na sve vrste saobraćaja.

U vanrednim, nepredvidivim okolnostima koje uzrokuju zagušenje mreže (npr. tehnički kvarovi, oštećenja infrastrukture, promjene u rutiranju ili povećan saobraćaj zbog posebnih događaja), KG-1 može primijeniti privremene mjere neophodne za očuvanje funkcionisanja mreže. Privremene mjere mogu biti ograničene na najmanji obim, čije ograničenje će biti ukinuto čim prestanu razlozi za primjenu privremenih mjera.

Primjena privremenih mjera može privremeno uticati na kvalitet usluge pristupa internetu, uključujući brzinu, kašnjenje i stabilnost veze, kao i na korišćenje određenih sadržaja, aplikacija i usluga.

8. PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) KORISNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA

8.1 Prava i obaveze po prigovoru

- Krajnji korisnik ima pravo podnijeti KG-1 prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet obavljene usluge, prigovor zbog povrede odredbi korisničkog ugovora i prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge.
- Prigovor po bilo kom osnovu krajnji korisnik podnosi KG-1 na propisanom obrascu koji može preuzeti u prodajnom mjestu KG-1, elektronskim putem na servisnim stranama KG-1), putem mail adrese kg1gorazde@gmail.com ili na adresu Panorama bb, 73000 Goražde, primalac KG-1 d.o.o. Goražde. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o krajnjem korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev krajnjeg korisnika.
- Prigovor na iznos računa krajnji korisnik može podnijeti u roku do najviše 15 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je krajnji korisnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz tačke 7.1 (bulet 6), u protivnom se gubi pravo na prigovor na iznos računa po ovom osnovu.
- U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti 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 certifikovanog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, uz zavisnosti od okolnosti, od strane KG-1, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.
- KG-1 će na svaki pisani prigovor krajnjeg korisnika, a nakon provedenog postupka utvrđivanja osnovanosti prigovora, dostaviti krajnjem korisniku u pisanoj formi odluku po prigovoru. Rok za slanje odluke po prigovoru krajnjeg korisnika je 15 dana od dana prijema prigovora u slučaju da se prigovor odnosi na korišćenje usluge pristupa internetu, 30 dana od dana prijema u slučaju da se prigovor odnosi na korišćenje ostalih usluga KG-1, a 8 dana u slučaju da se prigovor odnosi na opremu ili robu koju je krajnji korisnik kupio od KG-1. Ukoliko je za odlučivanje o prigovoru potrebno provesti dodatne radnje ili je utvrđivanje relevantnih činjenica posebno složeno, odnosno ako je potrebno pribaviti informacije od trećih lica, rokovi iz ove tačke će biti produženi, o čemu će KG-1 obavijestiti krajnjeg korisnika. Odluka u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe KG-1 i ostalih relevantnih

činjenica.

- Krajnji korisnik ima pravo da u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prvostepene odluke podnese prigovor/žalbu na prvostepenu odluku, na način predviđen tačkom 8.1 (bulet 2). Opštih uslova poslovanja. Postupak u drugom stepenu provodi posebna komisija imenovana od strane direktora KG-1, koja donosi konačnu odluku po prigovoru.
- KG-1 vodi registar uloženih prigovora i po osnovu istih provodi ostale radnje, u skladu s važećim propisima.
- Zaštitu svojih prava krajnji korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Agenciji u skladu sa Pravilom o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na usluge koje rješava Agencija («Službeni glasnik BiH », broj 61/12).

8.2. Postupanje u slučaju prigovora

- Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.
- Na obrazložen pismeni zahtjev/reklamaciju krajnjeg korisnika na račun, KG-1 će, nakon odgovarajuće kontrole i ocjene postojanja opravdanosti zahtjeva, modifikovati prikaz obračunskih stavki u računu.
- U slučaju prekida u pružanju usluga u trajanju dužem od 24 sata, KG-1 na pismeni zahtjev krajnjeg korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe KG-1. Pravo na podnošenje zahtjeva za umanjenje fakturisanog iznosa krajnji korisnik može da iskoristi u roku 15 dana od dana ispostavljanja fakture.
- U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene javne elektronske komunikacijske usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, KG-1 je dužan da krajnjem korisniku uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda KG-1 će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.
- Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih korisničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, KG-1 i krajnji korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja ugovora.

9. NAPLATA POTRAŽIVANJA

Opšte odredbe

- Ako krajnji korisnik nije podnio pismeni zahtjev/prigovor u skladu sa tačkom 8. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na računu, KG-1 ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu, u skladu s prethodnom pismenom opomenom koja sadrži odgovarajuće upozorenje.
- Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može krajnjem korisniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljene mjesečne fakture/računa za korištenje usluge. Opomenom će krajnji korisnik biti eksplicitno upozoren o rokovima u kojima će usluga biti ograničena odnosno u potpunosti isključena.
- KG-1 može obračunati krajnjem korisniku troškove ponovnog uključanja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.
- Ako krajnji korisnik nakon djelimičnog ograničenja ili privremenog isključenja usluge ne podmiri iznos koji duguje, KG-1 može bez dodatne obavijesti konačno isključiti uslugu krajnjem korisniku (deaktivacija), a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.
- Ponovno uključanje usluge koja je privremeno isključena zbog neplaćanja dospjelih obaveza biće ponovo uključena nakon što krajnji korisnik u potpunosti izmiri dugovanja prema KG-1. Ponovno uključanje izvršiće se najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana od dana evidentiranja uplate.

10. KORIŠTENJE OPREME I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Opšte odredbe

- Terminalna oprema koju KG-1 ustupa na korištenje krajnjem korisniku radi omogućavanja korištenja usluge, u isključivom je vlasništvu KG-1. Krajnji korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu KG-1 neoštećenu odnosno u ispravnom stanju.

- Krajnji korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme, odmah prijavi KG-1 telefonom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme krajnji korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno, a izuzetno putem elektronske komunikacije.
- Krajnji korisnik je dužan da terminalnu opremu u vlasništvu KG-1 čuva sa pažnjom dobrog domaćina. Krajnji korisnik se obavezuje da će KG-1 isplatiti naknadu štete za terminalnu opremu u slučaju:
 - fizičkih oštećenja nastalih na terminalnoj opremi KG-1,
 - kvara terminalne opreme KG-1 uzrokovane neispravnim instalacijama kod krajnjeg korisnika na koju se priključuje terminalna oprema, neispravnim korisničkim uređajem krajnjeg korisnika ili opremom bez atesta priključenom na terminalnu opremu KG-1,
 - otuđenja terminalne opreme od strane krajnjeg korisnika, kao i otuđenja od strane trećeg lica, ukoliko krajnji korisnik terminalnu opremu nije čuvao sa pažnjom dobrog domaćina,
 - gubitka opreme,
 - da krajnji korisnik poslije raskida ugovora odnosno prestanka korisničkog odnosa ne vrati terminalnu opremu KG-1 u ispravnom stanju,
 - da krajnji korisnik ne omogući pristup ovlaštenim licima KG-1 radi demontaže ostale opreme KG-1.
- Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.
- Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara krajnji korisnik po pravilima solidarne odgovornosti.
- KG-1 neće biti odgovoran za eventualnu štetu ili izmaklu korist krajnjeg korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka zbog neispravnosti terminalne opreme krajnjeg korisnika.
- KG-1 nije odgovoran za posljedice u slučaju prekida ili tehničkih smetnji u korištenju usluga, ako se pristup vrši preko infrastrukture kojom KG-1 ne upravlja niti istu direktno kontroliše.
- KG-1 nije odgovoran za štetu ako je ista nastupila radnjom trećeg lica.
- KG-1 neće biti odgovoran za štetu nastalu usljed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, osim ako je šteta nastupila kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružaoca usluge.
- Kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji, KG-1 ne snosi odgovornost za posljedice eventualne štete ako krajnji korisnik uslugu koristi na lokaciji različitoj od one na koju je KG-1 izvršio priključenje usluge.

11. ZAŠTITA KRAJNJIH KORISNIKA

- Krajnjim korisnicima Internet usluga KG-1 može uvesti ograničenje brzine ako značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.
- Ako krajnji korisnik u ostavljenom roku ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, KG-1 može da bez dodatnog obavještenja raskine korisnički ugovor.
- Prilikom ograničenja u korištenju usluge distribucije TV i radio kanala, KG-1 može krajnjim korisnicima da redukuje distribuciju broja kanala.

12. DRUGE PROMJENE ZA VRIJEME TRAJANJA KORISNIČKOG ODNOSA

12.1. Promjena vrste usluge

- Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora krajnji korisnik traži prelazak na drugu vrstu usluge u odnosu na onu koju koristi, promjena vrste usluge je moguća pod uslovima:
 - ako krajnjim korisnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez obaveza u pogledu ugovorne kazne/penala pod uslovom da krajnji korisnik istovremeno zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma novog ugovora,
 - ako krajnji korisnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, u pravilu se primjenjuju odredbe tačke 5.3 (bulet 9). ovih Opštih uslova.

- U slučaju prelaska na drugu vrstu usluge nakon isteka minimalnog perioda važenja ugovora, novi ugovor sadrži obaveze iz tačke 4.3 (bulet 9).

12.2. Promjena mjesta priključka/adrese

- U slučaju preseljenja krajnjeg korisnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba KG-1, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi krajnji korisnik. KG-1 će izvršiti preseljenje u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.
- Ukoliko KG-1 nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje o tome će pisanim putem obavjestiti korisnika u roku ne dužem od 30 dana
- Na zahtjev KG-1, krajnji korisnik je dužan dostaviti odgovarajući dokaz o preseljenju na drugu adresu, npr. uvjerenje odnosno potvrdu o prebivalištu, ugovor o zakupu ili kupovini stana za fizička lica te aktuelni izvod iz sudskog registra za pravna lica

13. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

- U cilju zaštite maloljetnih lica, KG-1 provodi potrebne mjere u skladu sa važećim propisima.
- Prilogom ovih Opštih uslova predviđene su posebne mjere o zaštiti maloljetnih lica zavisno od vrste usluge.
- Ukoliko se usluge iz okvira ponude KG-1 nude licu mlađem od 16 godina, a pravni osnov obrade je saglasnost krajnjeg korisnika, KG-1 je dužan, prije započinjanja obrade, pribaviti saglasnost roditelja ili staratelja te preduzeti razumne mjere provjere autentičnosti te saglasnosti, u skladu sa članom 10. Zakona o zaštiti ličnih podataka.

14. TAJNOST PODATAKA

- KG-1 čuva u tajnosti lične/identifikacione podatke svojih krajnjih korisnika i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, u skladu sa zakonom i Politikom privatnosti.
- Potpisom ugovora, krajnji korisnik daje svoju saglasnost da KG-1 za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, uključujući i broj lične karte, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.
- KG-1 prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Pristup takvim podacima KG-1 može omogućiti isključivo nadležnim organima u skladu sa propisima o zakonitom presretanju telekomunikacija.
- KG-1 prikuplja i obrađuje lične podatke krajnjih korisnika zakonito, pravično i transparentno na način i u skladu sa Politikom privatnosti korisnika KG-1 koja je dostupna na zvaničnoj internet stranici KG-1.
- Svrhe obrade uključuju: zaključivanje i izvršenje korisničkog ugovora i isporuku usluga, ispunjenje pravnih obaveza (npr. propisi Agencije, poreski i knjigovodstveni), te legitimne interese KG-1 (npr. spriječavanje zloupotreba i bezbjednost mreže), osim kada nad njima pretežu prava i slobode krajnjih korisnika.

Ako je obrada zasnovana na saglasnosti, krajnji korisnik može tu saglasnost u bilo kom trenutku povući, bez uticaja na prethodnu obradu, a povlačenje je jednako jednostavno kao i davanje saglasnosti.

Krajnji korisnik ima sljedeća prava: pristup, ispravku, brisanje, ograničenje obrade, prenosivost, te pravo na prigovor, uključujući prigovor na direktni marketing, nakon koga se podaci više ne obrađuju u te svrhe.

KG-1 se obavezuje održavati odgovarajuće tehničke i organizacione mjere zaštite, srazmjerno riziku, uključujući kontrolu pristupa, integritet i povjerljivost sistema, kontinuitet i evidenciju radnji nad podacima, u skladu sa Politikom privatnosti korisnika.

15. INFORMISANJE

- KG-1 može koristiti kontakt podatke krajnjih korisnika za informisanje o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i aktuelnim promotivnim ponudama, isključivo u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Politikom privatnosti korisnika.
- Krajnji korisnik ima pravo da u svakom trenutku, bez naknade, uloži prigovor na obradu podataka u svrhe direktnog marketinga, uključujući profilisanje u mjeri u kojoj je povezano sa takvim marketingom. Po prijemu prigovora KG-1 će bez odlaganja prestati sa daljom obradom podataka u tu svrhu. Prigovor se može podnijeti pisanim putem na adresu KG-1 ili putem e-pošte: kg1gorazde@gmail.com.

- Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga KG-1 vrši tokom radnog vremena na prodajnom mjestu, kao i putem besplatnog osnovnog korisničkog telefona 0800 30 504, e-maila kg1gorazde@gmail.com, odnosno web stranice www.kg1.ba.
- KG-1 obezbjeđuje krajnjim korisnicima svojih usluga besplatnu službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) 24/7/365. Osnovni kontakt za krajnje korisnike: telefon broj: 0800 30 504, e-mail: kg1gorazde@gmail.com. Obavještenja o korištenju usluga emituje i na svom TV info kanalu.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi dostupni su na prodajnom mjestu KG-1, te na službenoj Internet stranici KG-1 www.kg1.ba.

KG-1 će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa važećim propisima.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu istekom 30 (trideset) dana od dana njihovog objavljivanja, a primjenjuju se na sve krajnje korisnike KG-1 usluga. Početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja KG-1 broj: 00.1-2.1-13898-8/10 od 29.09.2010 godine, broj: 00.1-1-2-6005/11-2 od 03.06.2011 godine i broj: 00.1-1.2-17254/11 od 29.08.2011 godine sa pripadajućim izmjenama i dopunama.

Goražde, 1-79/25; 15.decembar 2025. godine

Direktor: Dževad Čengić

PRILOG OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA KG-1 D.O.O. GORAŽDE - USLUGE

Javne elektronske komunikacijske usluge KG-1 su sve usluge koje KG-1 pruža na tržištu.

1. Internet usluge

Opšte odredbe

Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje KG-1 nudi na tržištu pravnim ili fizičkim licima, uključujući i Internet klubove.

Osnovne obaveze

Krajnji korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

Usluge koje u sebi sadrže Flat rate podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu KG-1 zadržava pravo privremenog ograničenja usluga krajnjim korisnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili krajnjim korisnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

Krajnji korisnik se obavezuje da će koristiti Internet usluge isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati dijelove Internet usluga trećim licima na korištenje bez prethodnog odobrenja KG-1.

Krajnji korisnik dobija na korištenje lozinku koja služi za autorizaciju korištenja Internet usluga. Ako krajnji korisnik posumnja u neautorizovano korištenje svog korisničkog naloga, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog korisničkog naloga do trenutka dok ne obavijesti KG-1 o sumnji o neautorizovanom korištenju. Krajnji korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim korisničkim nalogom.

Krajnji korisnik se obavezuje da neće:

- obavljati aktivnosti ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno iznositi netačne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili bi mogao znati da su nepotpuni/ netačni/ uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu KG-1 i/ili trećim licima;
- koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sistem rada KG-1;
- vršiti radnje koje drugim krajnjim korisnicima onemogućava normalno korištenje Internet usluga;
- koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

U slučaju da krajnji korisnik povrijedi obaveze iz prethodnog stava, odgovoran je za svu štetu koju zbog takve radnje pretrpi KG-1 i/ili treća lica, a KG-1 ima pravo da jednostrano raskine korisnički ugovor.

KG-1 se obavezuje da će krajnjem korisniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema svjetskoj Internet mreži;
- osiguravanje stalnog sistema nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga,
- brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća.

Minimalna brzina prenosa podataka iznosi 80% deklarisanе brzine predviđene ugovorom.

Za precizno mjerenje brzine internet konekcije preporučuje se korištenje uređaja direktno povezanog na krajnju opremu KG-1 putem Ethernet kabla. Ovaj način daje najtačnije rezultate jer mjeri performanse do tačke razgraničenja pod tehničkom kontrolom KG-1. Mjerenja putem Wi-Fi konekcije ne odražavaju pouzdano kvalitet usluge, jer na rezultate utiču faktori koji nisu pod kontrolom KG-1, uključujući pokrivenost, interferencije, karakteristike krajnjih uređaja i fizičke prepreke u prostoru. Jedino rezultati mjerenja putem Ethernet kabla povezanog na LAN port korisničke terminalne opreme (modem/ruter) mogu biti korišteni za standardizovano ocjenjivanje kvaliteta i procjenu ispunjenosti minimalno garantovane brzine.

Isključenje od odgovornosti

Internet je internacionalna računarska mreža koju KG-1 direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše.

Krajnji korisnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema KG-1 mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

Krajnji korisnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. KG-1 ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje krajnji korisnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta. Krajnji korisnik je upoznat sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacija od strane trećih lica. Krajnjim korisnicima koji koriste uslugu elektronske pošte KG-1.

Kako bi dodatno unaprijedili zaštitu i bezbjednost vlastite komunikacije, KG-1 preporučuje krajnjim korisnicima internet usluga da koriste up to date verzije antivirusnih programa.

KG-1 ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja krajnji korisnik došao. Isto tako, KG-1 neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektno, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je krajnji korisnik došao korištenjem usluga. KG-1 ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji krajnji korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

KG-1 zadržava pravo da, bez prethodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i Internet prezentacijama krajnjih korisnika hosting usluga.

Štetni ili nezakoniti sadržaji

Krajnji korisnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegove terminalne opreme ostvaruju pristup Internetu. KG-1 će 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 slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito online kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

Zaštićeni sadržaji i ostala prava

Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

Krajnji korisnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

Krajnji korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje će imati za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

Zaštita od neželjene elektronske pošte

U svrhu zaštite korisnika svojih usluga, KG-1 putem tehničkih rješenja za tu namjenu preduzima mjere zaštite od neželjene elektronske pošte (eng. "spam").

Pod neželjenom poštom i neželjenim porukama se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koju primalac nije tražio, koju nije želio da dobije ili ako se primalac izjasni da se radi o takvom slučaju.

Nedozvoljenim radnjama se naročito smatra:

- slanje velikog broja neželjenih pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca,
- slanje poruka na forume, diskusione grupe, dopisne (eng. "mailing") liste ili druge slične liste koje

dovode do višestrukih žalbi primalaca takvih neželjenih poruka.

Krajnji korisnik se obavezuje da Internet usluge KG-1 neće koristiti za slanje neželjenih poruka i pošte koja je definisana prethodnim stavom.

Ukoliko KG-1 uoči da krajnji korisnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke ili na bilo koji način dođe do saznanja da je krajnji korisnik učinio takve radnje, utvrdiće činjenično stanje i zavisno od konkretnih uslova preduzeti jednu ili više narednih mjera:

- Upozoriti krajnjeg korisnika elektronskim putem na adresu el. pošte koja je u vezi sa Internet uslugom.
- Primijeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok krajnji korisnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti KG-1 o istom.
- Privremeno onemogućiti upotrebu Internet naloga sa kojeg je neželjena pošta ili poruka poslata.

U slučaju ugrožavanja ili degradiranja naših i tuđih usluga i servisa slanjem neželjene pošte i poruka, KG-1 zadržava pravo na hitnu akciju blokiranja takvih radnji, a bez slanja prethodnog upozorenja krajnjem korisniku.

Ukoliko krajnji korisnik ponovo preduzme nedozvoljene radnje, KG-1 ima pravo da raskine ugovor o korišćenju usluge zaključen sa krajnjim korisnikom.

Za sve druge odnose između KG-1 i krajnjeg korisnika koje su u vezi sa Internet uslugom, primjenjuju se odredbe Opštih uslova KG-1 d.o.o. Goražde.

2. Distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija

U okviru ove usluge, KG-1 putem svojih distributivne platforme krajnjim korisnicima omogućuje praćenje velikog broja televizijskih kanala putem izabranog paketa usluge i gledanje na više uređaja. Usluge distribucije dostupna je korišćenjem kablovske infrastrukture, pod uslovima propisanim važećim Cjenovnikom odnosno Opštim uslovima pružanja usluga.

Televizijski i radio kanali

Krajnji korisnik će prilikom zaključenja ugovora biti upoznat sa programskog šemom, a na njegov zahtjev biće mu predat aktuelni spisak kanala.

KG-1 je dužan da u okviru svog distributivnog sistema distribuiše najmanje 80 TV standardnog kvaliteta, prema važećim normativima. Distribuisane kanale čine svi javni servisi, te odabrani regionalni i lokalni kanali koji zadovoljavaju i potrebne tehničke uslove prijema na datoj lokaciji, a ostatak popunjavaju drugi kanali koji se emituju preko satelita ili drugih komunikacijskih mreža, odabrani tako da budu raznovrsni po žanru i po jeziku emitovanja.

KG-1 ima pravo na izmjenu ponude odnosno njeno proširenje ili suženje, na način da pojedine kanale isključi ili uključi u ponudu distribucije, što neće uticati na prava i obaveze KG-1 i/ili krajnjeg korisnika. KG-1 ima pravo emitovanja svog info kanala, u skladu sa važećim propisima. U slučaju izmjene programa, KG-1 će obavijestiti krajnjeg korisnike o novoj programskoj šemi.

Ostale odredbe o korišćenju usluga

KG-1 je obavezan da se prilikom pružanja usluge distribucije TV programa pridržava svih obaveza u vezi zaštite autorskih prava vlasnika sadržaja, kao i obaveza naloženih od strane nadležnih institucija. Krajnji korisnik razumije i saglasan je sa obavezom KG-1 da u cilju zaštite autorskih prava, odnosno postupanja po nalogu nadležnih institucija, zatamni sadržaje pojedinih kanala, što neće imati uticaja na druga prava i obaveze KG-1 i krajnjih korisnika.

KG-1 je obavezan da preduzima mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike, ali nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije, kao ni posljedice koje bi mogle nastati zbog takvog propusta. Kako bi se obezbijedila potpuna zaštita maloljetnika od pristupa neprimjerenom sadržaju, krajnji korisnik je obavezan da vrši nadzor nad korišćenjem usluge i terminalne opreme od strane maloljetnika, što uključuje i korišćenje kodova za tehničku zaštitu. Krajnji korisnik ima pravo da, ukoliko smatra da je KG-1 distribuirao program sa štetnim sadržajem, o istom podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije.

KG-1 nije odgovoran za sadržaje koji se distribuišu u okviru usluge distribucije, osim sadržaja čije je prikazivanje

eksplicitno zabranjeno u određenim vremenskim periodima prema važećim propisima, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda bilo kojeg drugog zakonom zaštićenog prava.

Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su krajnjem korisniku dostupni korišćenjem usluge distribucije i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu. U slučaju da povredom prethodne odredbe KG-1 pretrpi bilo kakvu štetu ili bude obavezan na naknadu štete trećim licima, krajnji korisnik je u obavezi da nadoknadi KG-1 cjelokupnu štetu izazvanu tom radnjom.

KG-1 ima pravo da Cjenovnikom usluga odredi posebne uslove i cijene za pružanje pojedinih dodatnih usluga.