

WIRAC.NET DOO

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

za pružanje usluga pristupa internetu i digitalne televizije (DTV)

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacijskih 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 komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktor Wirac.net doo, Gračanica donosi:

OPŠTE USLOVI POSLOVANJA

za pružanje usluga pristupa internetu i digitalne televizije (DTV)

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se međusobna prava i obaveze između operatora WIRAC.NET d.o.o. i krajnjih korisnika usluga elektronskih komunikacija koje pruža Wirac.net doo.

Ovi Opšti uslovi su usklađeni sa svim relevantnim propisima, prateći obaveze i smjernice utvrđene u RAK Pravilu 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga i odnosa sa krajnjim korisnicima.

Opšti uslovi definišu način pružanja usluga, korištenje mreže, prava i obaveze korisnika, obračun i naplatu usluga, postupak reklamacije, kao i druge odnose između operatora i korisnika.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve korisnike koji koriste usluge Operatora bez diskriminacije po bilo kom osnovu.

2. DEFINICIJE POJMOVA

U smislu ovih Opštih uslova pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Operator

WIRAC.NET d.o.o., pravno lice koje pruža ili je ovlaštena da pruža javne elektronske komunikacione usluge na osnovu dozvole od Agencije.

Korisnik

Fizičko ili pravno lice koje koristi usluge operatora na osnovu zaključenog ugovora.

Usluga pristupa internetu

Usluga koja omogućava povezivanje korisnika na globalnu internet mrežu putem komunikacione infrastrukture operatora.

DTV usluga

Usluga distribucije digitalnih televizijskih kanala putem mreže operatora.

Ugovor

Ugovor o korištenju usluga zaključen između operatora koji pruža elektroničke usluge i

krajnjeg korisnika koji zahtjeva priključenje i korištenje javne elektroničke komunikacijske mreže.

Cjenovnik

Dokument koji sadrži važeće cijene usluga operatora.

3. VRSTE USLUGA

Operator pruža sljedeće usluge:

- pristup internetu
- digitalnu televiziju (DTV)
- dodatne usluge povezane sa internetom i televizijom

Dodatne usluge mogu uključivati:

- dodatne televizijske pakete
- dodatne uređaje
- tehničku podršku
- druge elektronske komunikacione usluge.

4. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA I ZAKLJUČENJE UGOVORA

*Proces između korisnika i Wirac.net u vezi sa ugovaranjem korištenja usluga započinje e podnošenjem zahtjeva Wirac.net doo dostupnom na stranici wirac.net i na prodajnom-naplatnom mjestu. Zahtjev se može podnijeti i telefonskim putem na broj 080020335 ili putem e-maila info@wirac.ba.

Zahtjev treba da sadrži ime, prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica kao podnosioca zahtjeva, vrstu javne komunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge ili naziv iste u važećem cjenovniku Wirac.net, trajanje korisničkog ugovora.

Wirac se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana prijema zahtjeva i pri tome može prihvatiti taj zahtjev, što podrazumijeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključenju usluge, ili odbiti zahtjev te uz to navesti razloge odbijanja zahtjeva.

Korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obaveza prema Wirac.net do momenta zaključivanja ugovora, pod uslovom da za Wirac.net nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva, kada je obavezan platiti cijenu izvršenih radova koja će se obračunati na osnovu ispostavljenih radnih naloga prema utrošku rada i materijala.

Ukoliko je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, pristupa se zaključenju ugovora sa korisnikom i uključenju opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge u roku od najviše 30 dana od dana prihvatanja zahtjeva.

Utvrđen rok može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od dodatnih trideset dana, što znači da ukupan rok od dana prihvatanja zahtjeva do uključenju terminalne opreme i/ili aktiviranja pojedinačne usluge ne može biti duži od šezdeset dana.

*Ugovor o korištenju usluga zaključuje se između operatora i korisnika.

Ugovor se može zaključiti:

- u pisanom obliku
- elektronskim putem.

Prije zaključenja ugovora operator je dužan korisniku dostaviti sažetak ugovora koji sadrži osnovne informacije o:

- vrsti usluge, zasnivanje pretplatničkog odnosa u vezi sa korištenjem pristupa telekomunikacijskoj mreži
- cijeni usluge, prema važećem cjenovniku
- trajanju ugovora, na neodređeno vrijeme uz mogućnost ugovaranja obaveznog roka trajanja
- brzini interneta, shodno odabranom paketu
- uslovima raskida ugovora

5. TRAJANJE UGOVORA

Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme uz mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja ugovora ne duže od 12 mjeseca. Kada je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme sa obaveznim rokom trajanja ugovora, Wirac.net doo će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora obavijestiti korisnika da obavezni period trajanja ugovora ističe.

6. INSTALACIJA OPREME I USLUGE

Operator vrši instalaciju potrebne opreme i priključenje korisnika na mrežu.

Instalacija može uključivati:

- postavljanje kablova
- instalaciju modema ili rutera
- instalaciju televizijskog prijemnika

Troškovi instalacije mogu biti naplaćeni prema važećem cjenovniku.

7. OPREMA

Za korištenje usluga operator može korisniku ustupiti opremu:

- modem/ruter
- vanjska antena
- resiver/set-top box
- druge uređaje potrebne za korištenje usluge.

Oprema koja se postavlja putem revers zaduženja vlasništvo je Wirac.net doo i njeno održavanje je u nadležnosti Wirac.net za vrijeme trajanja ugovora.

Korisnik je dužan:

- koristiti opremu pažljivo
- ne vršiti neovlaštene izmjene
- vratiti opremu nakon prestanka ugovora.

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

U slučaju prestanka korisničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga krajnji korisnik je dužan Wirac.net vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju, a ispravnost opreme utvrđuje Wirac.net.

8. KVALITET I BRZINA INTERNET USLUGE

Wirac.net je odgovoran za obezbjeđivanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacijskih usluga u skladu sa međunarodnim standardima i odredbama Pravila 97/2024 i drugim propisima donesenim od strane RAK-a.

Wirac.net se obavezuje da će svoju mrežu kao i opremu održavati u ispravnom stanju, te u slučaju kvara za koji nije odgovoran krajnji korisnik izvršiti zamjenu iste o vlastitom trošku.

Minimalni nivo kvalitete isporučene usluge podrazumijevanajmanje 75 % maksimalne ugovorene brzine usluge izabranog dogovorenog paketa iz ugovora. U slučaju ispunjavanja minimalnog nivoa kvaliteta, pružena usluga korisniku se smatra urednom. Maksimalna ugovorena brzina pristupa internetu je brzina koja je definisana cijenom usluge u Cjenovniku, a koju je korisnik odabrao prilikom zaključenja ugovora.

U slučaju prigovora korisnika na brzinu pristupa internetu, korisnik je dužan Wirac.net dostaviti rezultate minimalno tri mjerenja provedena tokom perioda od pet uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutra 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina pristupa internetu implementiranog od strane RAK BiH. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz o postupku rješavanja prigovora korisnika.

U slučaju da Wirac.net nije obezbjedio korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu pristupa internetu, korisniku će ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanje naknade, a u slučaju da korisnik ne želi raskinuti ugovor ponudit će mu paket sa manjom brzinom pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate.

9. OBRAČUN I PLAĆANJE USLUGA

Cijene usluga definisane su i obračunavaju se prema važećem cjenovniku Wirac.net doo koji se nalazi na snazi za vrijeme korištenja usluga. Cjenovnik je uz opšte uslove, sastavni dio korisničkog ugovora javno dostupan na prodajno-naplatnom mjestu i na stranici wirac.net.

Cjenovnikom je definisana cijena mjesečne pretplate svake pojedinačne usluge, a mjesečna pretplata je iznos koji se naplaćuje od korisnika kao mjesečna naknada za korištenje usluga u tom obračunskom periodu bez obzira dali je korisnik koristio ili ne.

Wirac.net je ovlašte mjenjati cjenovnik te je obavezan novi cjenovnik objaviti i učinit ga dostupnim na svom prodajno-naplatnom mjestu i stranici wirac.net.

Korisnik je dužan plaćati račune u roku naznačenom na računu.

Računi se mogu dostavljati ovisno o zahtjevu korisnika:

- elektronskim putem
- poštom
- lično u poslovnici operatora.

U slučaju kašnjenja u plaćanju operator može obračunati zakonsku zateznu kamatu.

10. OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik je dužan:

- koristiti usluge u skladu sa zakonima
- redovno plaćati račune
- ne zloupotrebjavati mrežu operatora
- ne koristiti usluge za nezakonite aktivnosti
- čuvati opremu od oštećenja.

Korisnik ne smije:

- neovlašteno distribuirati televizijski signal
- vršiti neovlaštene tehničke izmjene na mreži.

11. OBAVEZE OPERATORA

Operator se obavezuje:

- pružati usluge u skladu sa ugovorom
- održavati mrežu i opremu
- obezbijediti tehničku podršku, dostupnu putem besplatnog telefona i maila
- informisati korisnike o promjenama uslova poslovanja, ukoliko su izmjene općih uslova poslovanja nepovoljnije za krajnjeg korisnika, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana prijema obavijesti, osim ako su izmjene posljedica na koje operator ne može uticati.
- štititi lične podatke korisnika.

12. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGE I MIROVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Operator može privremeno obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako je korisnički uređaj neispravan, do otklanjanja smjetnji, a najduže 30 dana

- b) ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti opreme za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje i ako je upozoren
- c) ako se izvode radovi na mreži-do završetka radova
- d) ako korisnik ne izmiri dugovanja za korištene usluge ni u roku od 15 dana od dana dostavljanja opomene

Wirac.net će, kada je to moguće, unaprijed obavijestiti korisnike o planiranim radovima.

Takođe, Wirac.net je dužan na zahtjev korisnika, privremeno obustaviti pružanje usluga jednom u kalendarskoj godini ne duže od tri mjeseca uz uslov izmirenja obaveza od strane korisnika.

13. REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na:

- kvalitet usluge
- obračun računa
- prekid ili nedostupnost usluge.

Prigovor se može podnijeti:

- pisanim putem
- elektronskom poštom
- putem službe za korisnike.

Wirac.net je dužan odgovoriti na prigovor i otkloniti kvarove u što kraćem roku, a veće kvarove u roku od 7 dana.

Korisniku je dostupna tehnička podrška putem:

-besplatnog telefona 080020335

-mail:podrška@wirac.ba

14. IZMJENE USLOVA POSLOVANJA

Operator ima pravo izmijeniti Opšte uslove poslovanja i cjenovnik.

Korisnici će biti obaviješteni najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja,

Wirac.net doo je dužan u navedenom roku krajnjem korisniku poslati obavještenje putem.

- a) SMS poruke
- b) Putem korisničkog portala

U slučaju izmjena koje su nepovoljne za korisnika, korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez dodatnih troškova.

15. PRESTANAK I RASKID UGOVORA

Ugovor može prestati:

- sporazumom strana
- jednostranim raskidom
- istekom ugovorenog perioda
- zbog neispunjavanja ugovornih obaveza.

Korisnik je dužan vratiti opremu operatoru nakon prestanka ugovora.

16. OBRADA I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Operator prikuplja i obrađuje lične podatke korisnika isključivo u svrhu pružanja usluga.

Podaci se obrađuju u skladu sa zakonima o zaštiti ličnih podataka.

Operator preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite podataka korisnika.

Korisnik svojim potpisom daje saglasnost Wirac.net za obradu i čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u zahtjevu u svrhu izvršavanja svih prava i obaveza iz ugovornog odnosa i zakonskih obaveza Wirac.net .

Wirac.net obrađuje samo one lične podatke korisnika koji su nužni za postizanje određene svrhe. Wirac.net čuva lične podatke korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršavanja određene legitimne svrhe, osim ako je važećim propisima za pojedinu svrhu definisan drugačije.

17. VIŠA SILA

Operator nije odgovoran za prekide usluge nastale usljed događaja koji se ne mogu kontrolisati, uključujući:

- prirodne katastrofe
- kvarove na mreži uzrokovane trećim licima
- nestanak električne energije
- druge vanredne okolnosti.

18. RJEŠAVANJE SPOROVA

Sporovi između operatora i korisnika nastojeće se riješiti sporazumno.

U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, nadležan je sud prema sjedištu Wirac.net.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave i primjenjuju se na sve korisnike usluga operatora WIRAC.NET d.o.o.

Opšti uslovi dostupni su korisnicima na internet stranici operatora ili na zahtjev korisnika.

WIRAC.NET d.o.o.

Datum: 25. 01. 2026. godine

Direktor: Admir Kamarić