

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 Neon Solucije d.o.o. Kalesija donosi

OPĆE USLOVE POSLOVANJA „NEON SOLUCIJE“ D.O.O. KALESIJA

Član 1. OPĆE ODREDBE

Općim uslovima poslovanja Neon Solucije d.o.o. (u daljem tekstu: „Opći uslovi“) uređuju se odnosi između Neon Solucije d.o.o. Kalesija (u daljem tekstu „NEON“), kao operatera koji pruža javno dostupne elektronske komunikacijske usluge sa jedne te fizičkog ili pravnog lica koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge (u daljem tekstu „krajnji korisnik“, ili samo „korisnik“) sa druge strane, a u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta elektronskih komunikacijskih usluga koje pruža NEON.

Elektronske komunikacijske usluge NEON-a iz ovih Općih uslova (u daljem tekstu: „usluge“) su sve elektronske komunikacijske usluge koje NEON pruža na tržištu, za koje ima dozvole ili odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: „RAK BiH“) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno internet usluge te usluge distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

Član 2. JAVNOST, IZMJENE I DOPUNE OPĆIH USLOVA

„NEON“ je dužan da Opće uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.neon.ba kao i na prodajno - naplatnim mjestima i info pultovima. Ako su izmjene općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga i cijena usluga u potpunosti nepovoljniji za krajnjeg korisnika, postojeći krajnji 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 obavještenja, osim u slučaju ako su te izmjene

posljedica regulatornih obaveza, izmjena veleprodajnih cijena na koje NEON nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija.

NEON je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno s glavne web-stranice www.neon.ba, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmijenjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija NEON je obavezan objaviti na način naveden u ovom stavu na dan početka primjene.

NEON je dužan, u navedenom roku, krajnjem korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:

- a) elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte; ili
- b) SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na web-stranicu www.neon.ba; ili
- c) putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili
- d) putem IPTV-platforme; ili
- e) putem mobilne ili slične aplikacije, ako je omogućeno automatsko obavješćavanje krajnjeg korisnika bez podnošenja zahtjeva (tzv. push poruke, pop-up poruke i sl.).

U slučaju da NEON nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od navedenih načina, dužan je krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se krajnjem korisniku dostavlja račun. Obavještenje može biti dostavljena zajedno s računom za izvršene usluge. Ako NEON krajnjem korisniku dostavlja račun putem elektronske pošte, obavještenje mora biti dostavljeno odvojeno od računa i bez drugog sadržaja. Krajnji korisnik je dužan, prilikom potpisivanja ugovora, odabrati način na koji će primati obavještenja, definisan u prethodnom stavu.

Član 3. KVALITET USLUGA I ODRŽAVANJE OPREME I ISPRAVNOSTI MREŽE

NEON je odgovoran za obezbjeđivanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacijskih usluga u skladu sa međunarodnim standardima, odredbama Pravila 97/2024 i drugim odgovorajućim propisima donesenim od strane RAK BiH.

NEON se obavezuje da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenju krajnjem korisniku održavati u ispravnom stanju. U slučaju kvara na terminalnoj opremi za koji nije odgovoran krajnji korisnik, NEON će izvršiti zamjenu iste o vlastitom trošku dok će zamjena opreme u slučaju gubitka, otuđenja i oštećenja uzrokovanog od strane krajnjeg korisnika biti regulisana članom 12. ovih Općih uslova.

Usluga se smatra pruženom u skladu sa ugovorom NEON-a i krajnjeg korisnika ako ista odgovora opisu predviđenim ovim Općim uslovima, ako odgovora svrši u koju se data vrsta usluge obično koristi, ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i takvu namjeru pismenim putem uputio NEON-u prilikom podnošenja zahtjeva za zaključenje ugovora te ukoliko pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovoraju karakteristikama usluge deklarisanim od strane NEON-a u skladu sa međunarodnim standardima.

Smetnje ili kvarove na mreži krajnji korisnik je obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške NEON-a na telefon 080 02 02 67 ili na e-mail podrska@neon.ba. Krajnji korisnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa.

Prijavljene smetnje ili kvarove na mreži NEON je obavezan da otkloni u što kraćem roku, a veće kvarove u roku od 7 dana.

U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, NEON će o tome obavijestiti krajnje korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

Montažu opreme i tehničke intervencije na istoj vrši tehnička služba NEON-a, odnosno lica ovlaštena od strane NEON-a. Promjene podešavanja opreme može vršiti i krajnji korisnik prema telefonskim ili pisanim instrukcijama od strane NEON-a.

Minimalni nivo kvalitete isporučene usluge podrazumijeva najmanje 75 % maksimalne ugovorene brzine usluge izabranog i dogovorenog paketa iz ugovora. U slučaju ispunjenja minimalnog nivoa kvaliteta, pružena usluga korisniku se smatra urednom i u skladu sa ugovorenim u pogledu kvalitete, rokova, uslova i cijena.

Maksimalna ugovorena brzina pristupa internetu je brzina koja je definisana cijenom usluge predviđene u Cjenovniku usluga, a koju je krajnji korisnik odabrao prilikom zaključenja korisničkog ugovora.

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu pristupa internetu, korisnik je dužan dostaviti NEONU-u rezultate minimalno tri (3) mjerenja

provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina pristupa internetu implementiranog od strane RAK BiH. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovorajući dokaz u postupku rješavanja prigovora korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane NEON-a, RAK BIH ili pravne osobe ovlaštene od strane RAK BiH.

U slučaju da NEON nije obezbijedio korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu pristupa internetu, korisniku će ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da korisnik ne želi raskinuti ugovor, NEON će korisniku omogućiti prelazak na paket sa manjom brzinom pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru korisnika.

NEON neće snositi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako krajnji korisnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju ili ako posjeduje neodgovorajući korisnički uređaj.

Član 4.

ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA I ZAKLJUČENJE UGOVORA

Prava i obaveze između NEON-a i krajnjeg korisnika uređuju se korisničkim ugovorom, a na osnovu prethodno podnesenog Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika.

Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa dostupan je na web stranici www.neon.ba i na prodajno-naplatnom mjestu NEON-a. Zahtjev se može podnijeti i telefonskim putem na broj 080 02 02 67 ili putem e-maila info@neon.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 ugovora, cijenu usluge ili naziv iste u važećem cjenovniku NEON-a, trajanje korisničkog ugovora, saglasnost o načinu dostave obavještenja i računa kao i saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga.

NEON će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoji tehnička mogućnost za njegovo priključenje na mrežu NEON-a. Također, NEON zadržava pravo da odbije Zahtjev korisnika ukoliko korisnik ima bilo kakvo ranije dospjelo, a neizmireno dugovanje prema NEON-u, ako postoji opravdana sumnja da podnosilac Zahtjeva neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja, ako podnosilac zahtjeva ne dostavi sve potrebne informacije ili ako postoje ograničenja koja koja se odnose na kapacitet i tehničke mogućnosti NEON-a, kao i iz bilo kojih drugih razloga koje NEON smatra opravdanim, a

odluku o odbijanju zahtjeva NEON donosi u pisanoj formi i istu dostavlja podnosiocu zahtjeva.

NEON će prije zaključenja Ugovora sa krajnjim korisnikom na posebnom obrascu, bez naknade, obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora u kojem će ga upoznati sa sadržajem ugovora, a posebno sa uslugama i opremom, brzinama internetske usluge i pravnim sredstvima u slučaju problema, cijenama, trajanju ugovora, obnovi ugovora te uslovima i posljedicama raskida ugovora, mogućnostima za krajnje korisnike sa invaliditetom i drugim važnim informacijama, a sažetak će biti napisan jezikom koji je krajnjim korisnicima lako čitljiv i razumljiv i pod uslovima definisanim Pravilom 97/2024.

Korisnik može biti fizičko ili pravno lice. Ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja Ugovora i aktivacije usluge. U svrhu identifikacije krajnji korisnik je dužan dati na uvid identifikacione dokumente:

- Fizička lica: lična karta ili pasoš;
- Pravna lica: uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem

Krajnji korisnik je obavezan u pismenoj formi obavijestiti NEON o svakoj promjeni ličnih i identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. Ako krajnji korisnik ne obavijesti NEON o promjeni ličnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen, te ako zbog takvog propusta obavještenja koje daje NEON ne budu mogla biti dostavljena krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena, a što podrazumijeva i dostavu računa i opomena.

Korisnički odnos se zasniva zaključenjem korisničkog ugovora na osnovu kojeg krajni korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža NEON, a koje je prethodno izabrao.

Sastavni dio pretplatničkog ugovora su Opći uslovi poslovanja, cjenovnik usluga i sažetak ugovora.

Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja obaveznog minimalnog trajanja ugovora. Obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca. NEON u svojoj ponudi nudi i ugovore na obavezni period od 12 mjeseci. Automatsko produženje obaveznog minimalnog perioda trajanja ugovora nije dozvoljeno. Istekom obaveznog perioda trajanja ugovora, NEON je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u samom ugovoru a u skladu sa općim uslovima i cjenovnikom usluga.

Kada je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme sa obaveznim periodom trajanja ugovora, NEON će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora obavijestiti korisnika da

obavezni period trajanja ugovora ističe. Obavještenje će biti dostavljeno korisniku putem kanala komunikacije za koji se isti opredijelio u skladu sa članom 13. Pravila 97/2024.

NEON se obavezuje da će korisnika priključiti na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja Zahtjeva.

Član 5.

PRIENOS KORISNIČKOG 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 zaključenjem novog korisničkog ugovora da svoj pristanak te nastavi sa korištenjem usluge na istoj lokaciji preko istih priključaka na mrežu.

Raniji krajnji korisnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prijenosa, a novi krajnji korisnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisa novog korisničkog ugovora.

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

Član 6.

PROMJENA VRSTE USLUGE

Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora krajnji korisnik zahtijeva prelazak na drugu vrstu usluge u odnosu na onu koja je ugovorena, ta promjena se može izvršiti na način da, ako korisnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez ikakvih obaveza na strani korisnika prema NEON-u, pod uslovom da krajnji korisnik istovremeno zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma zaključenja novog ugovora, a ako korisnik zahtijeva prelazak na paket manje vrijednosti od onog koji je ugovoren, u tom slučaju se primjenjuju odredbe iz tačke 11. ovih Općih uslova, a koje se odnose na raskid ugovora.

Član 7.

PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Krajnji korisnik može podnijeti pismeni zahtjev NEON-u za preseljenje korisničke terminalne opreme na drugu lokaciju u okviru njegove javne elektronske komunikacijske mreže. Ukoliko za to postoje

tehničke mogućnosti, NEON će izvršiti preseljenje u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. Međutim, ako za to ne postoje tehničke mogućnosti, NEON će o tome pisanim putem obavijestiti krajnjeg korisnika u roku ne dužem od 30 dana, a na dalji status korisničkog odnosa i ugovora imaju se primjenjivati odredbe iz člana 11. ovih Općih uslova, a koje se odnose na raskid ugovora.

Za preseljenje priključka NEON ima pravo krajnjem korisniku naplatiti naknadu definisanu važećim cjenovnikom ili ponudom za pravna lica kao krajnje korisnike.

Član 8. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGE I MIROVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

NEON može privremeno obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
- b) ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem – do 15 dana;
- c) ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti NEON-a – do otklanjanja smetnji;
- d) ako se izvide radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji – do završetka radova;
- e) ako korisnik ne izmiri dugovanja za korištene usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen;
- f) ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge – do 15 dana.

NEON je dužan krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade, privremeno obustaviti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca uz uslov da je krajnji korisnik prije namjeravanog perioda mirovanja izmirio sva dospjela dugovanja, korisniku će se po isteku zahtijevanog perioda mirovanja usluga automatski uključiti i naplatiti će mu se naknada za aktivaciju prema važećem cjenovniku. Ukoliko je krajnji korisnik zaključio ugovor sa obaveznim minimalnim periodom trajanja ugovora, obavezni minimalni period trajanja ugovora se produžava za period koliko je trajalo privremeno obustavljanje pružanja usluga na zahtjev krajnjeg korisnika.

U slučaju da je usluga krajnjeg korisnika privremeno suspendovana zbog neizmirenih dospjelih računa, NEON zadržava pravo da naplati aktivaciju usluge u skladu sa važećim cjenovnikom. Ukoliko krajnji korisnik ne aktivira uslugu i ne plati dospjele račune ni nakon privremene suspenzije, NEON će mu poslati još jednu pismenu opomenu i pozvati ga da u roku od 30 dana od dana privremene suspenzije izvrši uplatu dospjelih računa i aktivaciju usluge inače će u suprotnom ugovor biti raskinut u skladu sa odredbom iz člana 11. Općih uslova poslovanja.

Član 9. CJENOVNIK I PLAĆANJE

Cijene usluga i pripadajućih naknada obračunavaju se prema cjenovniku NEON-a koji je na snazi za vrijeme korištenja usluge. Cjenovnik ujedno predstavlja i listu usluga NEON-a, te sadrži listu, opis i specifičnosti usluga koje NEON pruža krajnjim korisnicima. Cjenovnik je, uz Opće uslove, sastavni dio korisničkog ugovora, a javno je dostupan na prodajno-naplatnom mjestu NEON-a, njegovom info TV kanalu kao i na web stranici www.neon.ba.

Cjenovnikom je definisana cijena mjesečne pretplate svake pojedinačne usluge, a mjesečna pretplata je iznos koji se naplaćuje od krajnjeg korisnika kao mjesečna naknada za korištenje usluga u tom obračunskom periodu bez obzira na to da li je krajnji korisnik koristio iste ili ne. Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koju krajnji korisnik koristi i tarfinog modela.

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

NEON je ovlašten mijenjati cjenovnik te je u tom slučaju obavezan novi cjenovnik objaviti i učiniti ga dostupnim na svom prodajno-naplatnom centru, info TV kanalu i web stranici www.neon.ba.

Ukoliko su izmjene cijena usluga, Općih uslova ili opisa usluga na bilo koji način nepovoljnije za krajnje korisnike, NEON je, pored obaveze javnog objavljivanja tih izmjena, dužan najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, obavijestiti postojeće korisnike na način primanja obavijesti koje je korisnik izabrao prilikom sklapanja ugovora. Obavještenje će sadržavati informaciju o izmjenama kao i o pravima krajnjeg korisnika u pogledu važećeg ugovora.

NEON će posljednjeg dana u mjesecu izdati račun za tekući mjesec. Rok za plaćanje je do 25. dana u mjesecu za prethodni mjesec. NEON je dužan dostaviti krajnjem korisniku račun za izvršene usluge u pravilu do 10. dana u mjesecu za prethodni mjesec. NEON 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 je dužan zatražiti račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

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

NEON zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema krajnjem korisniku, uključujući i protuvrijednost opreme obračunatu u skladu sa ovim Općim uslovima, a ukoliko krajnji korisnik ne izvrši plaćanje računa u dospjeću i ne izvrši povrat opreme NEON-u ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

Član 10. PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) KRAJNJEG KORISNIKA

Ukoliko krajnji korisnik ima problem u korištenju usluga, reklamaciju/prigovor/žalbu na istu može podnijeti putem besplatnog poziva prema službi za podršku korisnicima NEON-a na broj 080 02 02 67 svakim danom od 8 do 23 sata ili na e-mail podrska@neon.ba.

Ukoliko reklamaciju/prigovor/žalbu nije moguće riješiti telefonskim putem, a niti putem izlaska tehničke službe NEON-a na lice mjesta, krajnji korisnik se upućuje na podnošenje prigovora/zahtjeva/reklamacije na propisanom obrascu na prodajno-naplatnom mjestu NEON-a, putem e-mail adrese podrska@neon.ba ili putem zemaljske pošte na adresu Miljanovci bb, 75 260 Kalesija.

Rok za podnošenje prigovora je 15 dana računajući od dana upućivanja na podnošenje prigovora zbog problema sa kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz korisničkog ugovora od strane NEON-a, odnosno od dana dospeljeća računa za pružene usluge.

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

Prigovor/zahtjev/reklamacija se podnosi isključivo u pisanoj formi i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.

NEON će putem svoje Službe za unapređenje odnosa sa krajnjim korisnicima u svojstvu prvostepenog organa na svaki pisani prigovor krajnjeg korisnika, a nakon sprovedenog postupka utvrđivanja osnovanosti prigovora, dostaviti krajnjem korisniku odluku o prigovoru/zahtjevu/reklamaciji u pisanoj formi u roku od 15 dana ukoliko se radi o o korištenju usluga interneta, odnosno 30 dana ukoliko se radi o korištenju ostalih usluga NEON-a.

Krajnji korisnik ima pravo da u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prvostepene odluke podnese prigovor na istu direktoru NEON-a koji donosi konačnu odluku po prigovoru.

Ukoliko nije zadovoljan konačnom odlukom po prigovoru, krajnji korisnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

Ukoliko to smatra opravdanim, krajnji korisnik može protiv NEON-a pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtijevati ostvarivanje svojih prava ili naknadu štete.

Član 11. PRESTANAK I RASKID KORISNIČKOG UGOVORA

Ugovor između NEON-a i krajnjeg korisnika 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 NEON-u dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika. Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti usluge sadržane u njegovom ugovoru, dužni su od NEON-a zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

NEON ima pravo da raskine korisnički ugovor:

- a) ako krajnji korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga;
- b) ako krajnji korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- c) ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
- d) ako krajnji korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje za obavljene elektronske komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Također, ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluga.

Ukoliko NEON raskida korisnički ugovor iz razloga navedenih u ranijem stavu, u najkraćem mogućem roku će obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do raskida ugovora i datumu kada

nastupa raskid te će u obavještenju o raskidu ugovora pozvati krajnjeg korisnika da u roku od 10 dana izvrši povrat terminalne opreme, a ukoliko krajnji korisnik ne izvrši povrat u ostavljenom roku, NEON ima pravo potraživati vrijednost opreme u sudskom postupku ili vansudskoj nagodbi.

Krajnji korisnik može u svakom trenutku raskinuti korisnički ugovor podnošenjem zahtjeva na prodajno-naplatnom mjestu NEON-a uz predočavanje identifikacijskog dokumenta na uvid.

Korisničkim ugovorom koji je zaključen uz obavezno minimalno trajanje predviđena je obaveza krajnjeg korisnika, ukoliko krajnji korisnik raskida ugovor prije isteka obaveznog minimalnog trajanja na vlastiti zahtjev ili je ugovor raskinut krivicom krajnjeg korisnika, da plati penale u vidu:

- a) mjesečne naknade za ostatak obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu ili
- b) 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, NEON je dužan, u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, u zatraženom obliku dati informaciju krajnjem korisniku o iznosu dugovanja, te načinu uplate dugovanja. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektronskim putem. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum obračuna, datum početka i kraja ugovorne obaveze, podatak o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

Član 12. TERMINALNA OPREMA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Terminalna oprema koju NEON prilikom uspostave usluge ustupa na korištenje krajnjem korisniku putem revers zaduženja u vlasništvu je NEON-a i njeno održavanje je u nadležnosti NEON-a za vrijeme trajanja korisničkog ugovora osim za tzv. „povremene korisnike“ koji su obavezi da otkupe terminalnu opremu prema važećem cjenovniku NEON-a.

Krajnji korisnik je obavezan terminalnu opremu koju je dobio na korištenje čuvati i koristiti u skladu sa uputama te sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika. Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem terminalne opreme,

krajnji korisnik se obazuje NEON-u nadoknaditi nastalu štetu.

Kod redovnog održavanja terminalne opreme, krajnji korisnik je dužan omogućiti NEON-u slobodan i neometan pristup do prostora gdje je smještena oprema, te pristup samoj opremi. Krajnji korisnik daje svoju izričitu saglasnost da NEON u slučaju potrebe može i daljinskim putem pristupiti opremi isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provejere kvalitete usluge te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcionisanje usluge.

NEON neće biti odgovoran za eventualnu štetu ili izmaklu dobit krajnjeg korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka zbog neispravnosti terminalne opreme krajnjeg korisnika, a također neće biti odgovoran za štetu nastalu usljed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom.

NEON će krajnjim korisnicima biti dužan vratiti uplaćena sredstva u slučaju kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge. U ovom slučaju, ako je prigovor usvojen od strane NEON-a, krajnjem korisniku će biti izvršen povrat uplaćenih sredstava u skladu sa uputama korisnika.

U slučaju prestanka korisničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, krajnji korisnik je dužan NEON-u vratiti terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju, a ispravnost opreme utvrđuje NEON. U slučaju da krajnji korisnik ne vrati terminalnu opremu u ispravnom ili funkcionalnom stanju, dužan je da NEON-u nadoknadi protuvrijednost iste prema važećem cjenovniku NEON-a koji je javno dostupan na web stranici www.neon.ba.

Član 13. OSLOBAĐANJE OD ODGOVORNOSTI

NEON se neće smatrati odgovornim za: izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; svaku teškoću prijema signala vezanu za mjesto i uslove prijema ili za neadekvatnu opremu kod korisnika; svaku promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na NEON, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis opreme ili lošu upotrebu iste od strane korisnika, suprotno odredbama ovih Općih uslova, NEON se neće smatrati odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih korisničkim Ugovorom i ovim Općim uslovima koji proizilaze iz više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje NEON nije mogao da

spriječi, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transmisije uređaje. NEON nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa za koje se korisnik opredijelio, kao ni za zatamnjenja određenih programskih sadržaja. Operator ne garantuje korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Svi TV kanali iz ponude NEON-a zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravima, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programskog sadržaja u bilo koju svrhu, osim za ličnu kućnu upotrebu kod korisnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz ponude sa Cjenovnikom u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene korisničkim Ugovorom i ponudom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. Ukoliko korisnik prekrši ovu zabranu NEON ima pravo da od korisnika naplati iznos jednak šteti, koju je svaki takav pojedinačni slučaj nanio NEON-u i jednostrano raskine korisnički Ugovor. Plaćanje naknade štete NEON-u ne oslobađa korisnika odgovornosti prema vlasniku programa, kao ni nosiocima intelektualne svojine, autorskih i drugih rodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Korisnik je dužan da poštuje prava intelektualne svojine i druga srodna prava NEON-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje korisniku. Korisnik se posebno obavezuje da onemogućujući djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.

Član 14.

OBRADA LIČNIH PODATAKA I ZAŠTITA PRIVATNOSTI

NEON će obezbijediti zaštitu tajnosti telekomunikacija prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. NEON lične/identifikacione podatke o svojim korisnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija. Od načela nepovredivosti

tajnosti može da se odstupi samo pod uslovima utvrđenim zakonom.

Korisnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju saglasnost da NEON za obradu i čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u zahtjevu u svrhu izvršavanja svih prava i obaveza iz ugovornog odnosa kao i zakonskih obaveza NEON-a, u smislu odredbi člana 8. stav 1 tačke a), b) i c) i člana 9. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH", br. 12/2025).

NEON obrađuje samo one lične podatke korisnika koji su nužni za postizanje određene svrhe. NEON štiti podatke korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka izmjene, te neovlaštenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima i primjenjuje tehničke i organizacione mjere za zaštitu ličnih podataka pretplatnika.

NEON čuva lične podatke korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako je važećim propisima za pojedinu svrhu definisan drugačiji rok. NEON prikuplja podatke o korisniku i iste obrađuje na način i u skladu sa odredbama Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Vijeća Evrope od 27. 4. 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opšta uredba o zaštiti podataka), Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH", br. 12/2025) te svih relevantnih podzakonskih akta i internih akata.

Podnošenjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i drugih naknadnih zahtjeva u vezi sa pretplatničkim odnosom, korisnik daje saglasnost da NEON može, u skladu s važećim propisima, podatke korisnika davati finansijskim institucijama i društvima registrovanim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti i slično, te prikupljati i obrađivati podatke korisnika, a koje mu isti dostave za svrhu provjere platežne sposobnosti korisnika, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s NEON -om a sve zbog zaštite legitimnog poslovnog interesa NEON-a u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa korisnika. NEON čuva povjerljivost ličnih podataka korisnika te omogućava pristup i priopštavanje istih samo onim svojim zaposlenicima kojima su isti potrebni u svrhu realizacije ugovornog odnosa, a trećim osobama samo u slučajevima koji su izričito propisani zakonom.

NEON se obavezuje da njegovoj mreži obezbijedi nepovredivost telekomunikacionih saopštenja pri pružanju usluga koje se nude na odredbi koje se tiču tajnosti.

Podatke o izvršenim uslugama, kojima raspolaže NEON može davati samo lično korisnicima i njihovim opunomoćenicima. Od navedenog može da se odstupa isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisa donesenim na osnovu zakona, kada se svi podaci i sadržaji prikupljeni zakonitim presretanjem telekomunikacija mogu dostaviti nadležnim organima.

Svaki korisnik NEON usluga ima isključivo pravo i obavezu da se brine o tajnosti i zaštiti podataka, lozinki i sl. sa svoje strane kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke i sadržaj komunikacije i spriječio moguće zloupotrebe. Također, ni na koji način ne smije povrijediti privatnost drugog lica.

U slučaju dokazane povrede privatnosti drugog lica ili tajnosti telekomunikacije izvršene od strane korisnika, NEON ima pravo raskinuti ugovor sa korisnikom bez poštivanja otkaznog roka te mu obustaviti pružanje usluge.

NEON garantuje slobodu i tajnost prenosa podataka u okviru NEON mreže, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom. S obzirom na to da prenos podataka putem javne telekomunikacijske mreže nije 100% siguran, NEON ne može garantovati sigurnost za podatke koji su preneseni tim putem, kao i za podatke koje primi treća strana. Međutim, NEON će provest sve razumne zaštitne mjere kojima će smanjiti rizik zloupotrebe na minimum.

Krajnji korisnik ima pravo na pristup, ispravku, brisanje, ograničenje obrade, prenosivost te pravo na prigovor uključujući i prigovor na direktni marketing nakon koga se podaci više neće obrađivati u te svrhe.

Član 15.

ZAŠTITA KORISNIKA I MALOLJETNIH LICA I OGRANIČENJA

U cilju zaštite maloljetnih lica, NEON provodi sve potrebne mjere u skladu sa važećim propisima. Sadržaj usluga i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zloupotrebu korisnika, ne smiju netačno, dvosmileno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili na bilo koji drugi način zavaravati i pozivati na nezakonite radnje. Nije dozvoljeno objavljivati ili prenositi sadržaje koji na bilo koji način ugrožavaju maloljetna lica niti vršiti bilo kakvu zloupotrebu maloljetnih lica putem usluga koje pruža NEON. Nije dozvoljeno maloljetnim licima upućivati ponude za kupovinu niti podsticati maloljetne osobe na korištenje drugih usluga i sadržaja.

NEON je obavezan da preduzima mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za maloljetnike i djecu, ali nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle ili pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije.

Kako bi se obezbijedila potpuna zaštita maloljetnika od pristupa neprimjerenom sadržaju, krajnji korisnik je obavezan da vrši nadzor nad korištenjem usluge i terminalne opreme od strane maloljetnika što uključuje i korištenje kodova za tehničku zaštitu.

Krajnjim korisnicima internet usluge, NEON može uvesti ograničenje brzine ako dođe do značajnog odstupanja od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja usluge krajnji korisnik prekomjerno opterećuje sistem. NEON može upozoriti korisnika na tu okolnost, a ako krajnji korisnik u ostavljenom roku ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, NEON može zadržati pravo da raskine korisnički ugovor. Krajnji korisnik se obavezuje da će prilikom korištenja usluga koristiti raspoložive resurse na način koji ni u jednom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema.

Član 16.

INFORMISANJE KRAJNJIH KORISNIKA

NEON će krajnje korisnike blagovremeno, na jasan i razumljiv način, informisati o svim promjenama koje mogu uticati na korištenje usluge, prava i obaveza korisnika, a naročito o isteku perioda minimalne ugovorne obaveze, izmjenama cijena usluga ili izmjenama Općih uslova poslovanja.

Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga, NEON vrši tokom radnog vremena na prodajno-naplatnom mjestu i kao i putem besplatnog telefona 080 02 02 67, e-maila podrska@neon.ba i web stranice www.neon.ba. Obavještenja o korištenju usluga NEON emituje i na svom TV info kanalu.

NEON može koristiti podatke krajnjih korisnika za informisanje o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama, isključivo u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka i Politikom privatnosti korisnika.

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

Krajnji korisnik je dužan da prilikom zaključenja korisničkog ugovora izabere način na koji će primati obavještenja.

Član 17.

RJEŠAVANJE EVENTUALNOG SPORA

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Općih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih Općih uslova. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne sporove nastale u vezi sa korišćenjem usluga NEON-a rješavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja. U slučaju da to nije moguće, za rješavanje sporova nadležan je Općinski sud u Kalesiji.

Član 18.

ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dijelovi korisničkog ugovora čine ovi Opći uslovi cjenovnik usluga i sažetak ugovora koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora kao i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje će biti izvršene u skladu sa propisima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

Ovi Opći uslovi dostupni su na prodajno-naplatnom mjestu NEON-a te na službenoj web stranici NEON-a www.neon.ba.

Ovi Opći uslovi stupaju na snagu paralelno sa početkom primjene Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, isti su usklađeni sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, te u slučaju da je neka odredba ovih Općih uslova u suprotnosti sa odredbama navedenog Pravila, direktno će se primjenjivati odredba Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25).

Ovi Opći uslovi se primjenjuju na sve korisnike usluga NEON-a i početkom njihove primjene prestaju da važe raniji Opšti uslovi za pružanje usluga Neon Solucije d.o.o. Kalesija.