

SAŽETAK UGOVORA

Ovaj sažetak ugovora sadrži osnovne elemente korisničkog ugovora s kojim se definišu prava i obaveze između korisnika usluga sa jedne strane i Neon Solucije d.o.o. Kalesija, sa adresom Miljanovci bb, 75 260 Kalesija kao pružaoca usluga sa druge strane.

• USLUGE I OPREMA

Internet: korisnik može izabrati uslugu interneta prema ponudi koja je definisana u Listi usluga i u Cjenovniku usluga

Televizija: korisnik može izabrati uslugu paketa programa prema ponudi koja je definisana u Listi usluga i u Cjenovniku usluga

Korisnik se samostalno opredjeljuje za usluge ili paket koji želi da koristi, i u toku trajanja korisničkog odnosa, zadržava pravo izmjene paketa, u skladu sa ponudom. Tokom trajanja korisničkog odnosa, korisnik može da postojeći paket promijeni u paket sa većom brzinom ili dodatnim brojem kanala.

Oprema: terminalna oprema se dodjeljuje korisniku na besplatno korištenje za vrijeme trajanja ugovornog odnosa i ista ostaje u trajnom vlasništvu Neon Solucija d.o.o. Izuzetak je terminalna oprema koju korisnik kupuje po važećem cjenovniku za usluge koje se koriste povremeno.

• KVALITET I KVANTITET USLUGA I PRAVNA SREDSTVA U SLUČAJU PROBLEMA

Brzina usluge interneta putem fiksne mreže zavisi od dostupne tehnologije na korisničkoj lokaciji, a tehničku izvodljivost i implementaciju putem WIRELESS ili GPON tehnologije utvrđuje Neon Solucije. Brzina interneta predstavlja maksimalnu moguću brzinu predviđenu vrstom usluge u važećem Cjenovniku koja se postiže kada je računar direktno povezan na internet port na modemu putem mrežnog kablja i ne predstavlja brzinu putem WiFi mreže. Prilikom mjerenja brzine potrebno je obezbijediti uslove da su isključeni WiFi i VPN kao i svi ostali uređaji koji su priključeni na modem/ruter kao što su drugi računari, telefoni, bežične kamere, IPTV STB itd.

Minimalni nivo kvalitete isporučene usluge podrazumijeva najmanje 75 % maksimalne ugovorene brzine usluge izabranog i dogovorenog paketa iz ugovora.

U slučaju da je brzina niža od minimalne zagarantovane brzine i ista se ne može popraviti, NEON je dužan ponuditi korisniku raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade za raskid ugovora, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, NEON je dužan omogućiti mu prelazak na paket sa manjom brzinom ili umanjiti cijenu pretplate, po izboru krajnjeg korisnika.

Provjera brzine se provodi uz poštivanje procedure za validno mjerenje brzine fiksnog širokopojasnog interneta i krajnji korisnik je dužan NEON-u dostaviti rezultate minimalno tri mjerenja provedena tokom perioda od pet uzastopnih dana uz obavezno najviše jednog mjerenja unutar 24 sata sprovedene u skladu sa uslovima i pomoću certifikovanog alata za mjerenje propisanog od strane RAK BiH.

Ažurirana lista TV kanala koji se nude u paketima definisanim u važećem Cjenovniku dostupna je na www.neon.ba NEON zadržava pravo da mijenja raspored TV kanala u postojećim paketima na način da mijenja postojeće TV kanale novim, uvodi nove TV kanale uz postojeće ili ukida pojedine postojeće TV kanale te dodaje nove pakete TV kanala. NEON može bilo kada prestati distribuciju određenog TV kanala ako mu dobavljač istog na bilo koji pravno dopušten način onemogućiti distribuciju.

• CIJENE

Cijene pojedinačnih usluga za koje se opredjeljuje krajnji korisnik definisane su u Cjenovniku usluga za svaku pojedinačnu uslugu. Iste su izražene sa uključenim PDV-om.

• TRAJANJE, OBNOVA I RASKID UGOVORA

Trajanje korisničkog ugovora se zaključuje na nedoređeno vrijeme sa obaveznom minimalnim trajanjem od 12/24 mjeseca. Za minimalni period trajanja ugovora od 24 mjeseca definisan je popust predviđen Cjenovnikom usluga.

Korisnički ugovor može prestati na osnovu pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika za raskid korisničkog ugovora.

Ukoliko krajnji korisnik raskida ugovor prije isteka obaveznog minimalnog perioda trajanja ugovora, biće u obavezi da NEON-u nadoknadi štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata sve do isteka ugovora minimalnog perioda trajanja ugovora ili naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge/ili terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

Nakon isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, NEON će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u korisničkom ugovoru u skladu sa Općim uslovima poslovanja i Cjenovnikom usluga.

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

• DRUGE VAŽNE INFORMACIJE

Neon Solucije d.o.o. Kalesija će korisniku pružiti i druge dodatne informacije o svim uslugama koje pruža. Sažetak ugovora je sastavni dio korisničkog ugovora zajedno sa Općim uslovima poslovanja i Cjenovnikom usluga.

U Kalesiji, 23.1.2026. godine
NS-027-33-2026