

**7.5. SPECIFIČNI USLOVI  
ZA PRUŽANJE/KORIŠTENJE IP CENTREX USLUGE  
BH TELECOMA D.D. SARAJEVO**

**SADRŽAJ:**

<b>1. Predmet Specifičnih uslova.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Uslovi za korištenje IP Centrex usluge.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje IP Centrex usluge .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Karakteristike IP Centrex usluge .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Upravljanje dodatnim uslugama .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Oprema/uređaji .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Promjena broja aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva/Promjena paketa .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Promjena lokacije priključka .....</b>	<b>7</b>
<b>9. Privremeno isključenje .....</b>	<b>7</b>
<b>10. Obaveze Pretplatnika .....</b>	<b>8</b>
<b>11. Smetnje.....</b>	<b>9</b>
<b>12. Prestanak Ugovora.....</b>	<b>9</b>
<b>13. Završne odredbe.....</b>	<b>10</b>

## **1. Predmet Specifičnih uslova**

### **Član 1.**

Ovim Specifičnim uslovima BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju se uslovi pružanja/korištenja IP Centrex usluge u mreži BH Telecoma. Specifični uslovi uređuju odnose između BH Telecoma i Pretplatnika navedene usluge.

Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima primijenit će se odredbe Uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Uslovi BH Telecoma) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

U smislu ovih Specifičnih uslova, IP Centrex usluga podrazumijeva ponudu usluge virtualne privatne IP telefonske mreže koja objedinjava IP telefonske brojeve unutar jedne IP Centrex grupe.

## **2. Uslovi za korištenje IP Centrex usluge**

### **Član 2.**

Pretplatnici IP Centrex usluge BH Telecoma mogu biti isključivo poslovni korisnici tj. pravna lica i fizička lica u smislu važećeg Zakona o obrtu FBiH, ako na lokaciji/lokacijama priključenja postoje uslovi za pružanje usluge, te ukoliko Pretplatnik uslugu koristi isključivo za svoje potrebe.

BH Telecom će prihvatiti Zahtjev za IP Centrex uslugu, ukoliko su pored uslova definisanih Uslovima BH Telecoma ispunjeni i slijedeći uslovi (dalje u tekstu: Tehnički uslovi):

- ako se lokacija priključenja nalazi u području pristupnog čvora s funkcionalnošću IP pristupa od strane mreže BH Telecoma;
- ako postoje slobodni mrežni kapaciteti;
- ako postoje tehnički preduvjeti rada usluge na telekomunikacijskoj priključnoj liniji Pretplatnika.

Uslov za korištenje IP Centrex usluge jeste da Pretplatnik formira IP Centrex grupu od minimalno 5 (pet) IP Centrex telefonskih brojeva, odnosno da Pretplatnik aktivira minimalno 5 (pet) IP Centrex brojeva na jednoj ili više lokacija. Za korištenje IP Centrex usluge ne postoji ograničenje u pogledu minimalnog potrebnog broja IP Centrex telefonskih brojeva na pojedinačnoj lokaciji.

Maksimalan broj IP Centrex telefonskih brojeva Pretplatnika na jednoj lokaciji zavisi od Tehničkih uslova.

Prihvaćeni zahtjev Pretplatnika za IP Centrex uslugu realizovat će se najkasnije u roku od 60 dana od datuma podnošenja zahtjeva.

### **3. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje IP Centrex usluge**

#### **Član 3.**

Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge se zaključuje na :

- neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12 (dvanaest) mjeseci ili
- neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, po osnovu čega Pretplatnik ostvaruje pravo popusta na ukupnu mjesečnu fakturu, u skladu sa ponudom BH Telecoma.

Popust po osnovu obaveznog trajanja ugovora od 24 mjeseca ne primjenjuje se na stavke fakture koje se odnose na terminalnu opremu u sklopu asemblirane usluge, na troškove dodatnih radova i utroška materijala, te za pozive prema brojevima usluge posebne tarife, IVR i teleglasanje.

Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge stupa na snagu obostranim potpisivanjem, a primjenjivat će se od datuma realizacije/aktiviranja usluge (IP Centrex grupe), od kada započinje period obaveznog trajanja ugovora i obračun korištenja ugovorenih usluga.

Cijena pristupa usluzi, cijene mjesečne pretplate, kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi Pretplatnika, proizašli korištenjem IP Centrex usluge, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu (za sve lokacije Pretplatnika i sve IP Centrex telefonske brojeve).

Cijena pristupa usluzi, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene utvrđene su Cjenovnikom BH Telecoma.

Ukoliko je Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge zaključen na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci, Pretplatnik IP Centrex usluge ima pravo, da bez primjene sankcija, prekine ugovoreno obavezno trajanje, isključivo u cilju ugovaranja obaveznog trajanja od 24 mjeseca, radi korištenja beneficije u skladu sa ponudom. Period obaveznog trajanja od 24 mjeseca teče iznova, od momenta prihvatanja zahtjeva Pretplatnika IP Centrex usluge od strane BH Telecoma.

Ugovaranje obaveznog trajanja iz prethodnog stava, realizovat će se direktno u pretplatničkoj aplikaciji, a izvršit će se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva Pretplatnika IP Centrex usluge, na propisanom obrascu, koji će se prihvatanjem od strane BH Telecoma smatrati aneksom ugovora.

### **4. Karakteristike IP Centrex usluge**

#### **Član 4.**

Karakteristike ponude IP Centrex usluge, odnosno paketi i njihov sadržaj, kao i dodatne usluge, detaljno su definisani Cjenovnikom BH Telecoma.

Dodatne usluge, a koje nisu uključene u osnovni paket, se naknadno aktiviraju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom BH Telecoma. Na mjesečnu pretplatu/e za korištenje IP Centrex usluge dodatno se obračunavaju troškovi korištenja dodatnih usluga.

Dodatne IP Centrex usluge, uključene u paket, ili one koje se zasebno zakupljuju, grupisane su u:

- usluge koje se dodjeljuju cijeloj IP Centrex grupi, odnosno za sve IP Centrex telefonske brojeve Pretplatnika, i njima upravlja isključivo administrator grupe za sve pojedinačne korisnike i
- usluge koje može definisati korisnik pojedinačnog IP Centrex telefonskog broja iz grupe.

#### **Član 5.**

Pretplatniku IP Centrex usluge bit će dodijeljeni novi telefonski brojevi iz posebne geografske numeracije rezervisane za IP Centrex uslugu.

### **5. Upravljanje dodatnim uslugama**

#### **Član 6.**

Za potrebe samostalnog administriranja dodatnih usluga (aktivacija/deaktivacija i sl.), Pretplatniku IP Centrex usluge dodjeljuju se:

- administratorski username i password i
- username i password za svakog pojedinačnog korisnika IP Centrex grupe.

Upravljanje/administriranje dodatnim uslugama je moguće koristeći telefonski interface (biranjem odgovarajućih znakova sa telefonskog aparata) ili preko Web interfeasa (logiranjem na web stranicu za IP Centrex uslugu [csws.ims.bhtelecom.ba](http://csws.ims.bhtelecom.ba)).

### **6. Oprema/uređaji**

#### **Član 7.**

BH Telecom će Pretplatniku IP Centrex usluge, obezbjediti/dati na korištenje sljedeću opremu/uređaje:

- ADSL modem/e sa VoIP portom,
- Switcheve (ukoliko su potrebni)
- Konvertor (ukoliko je potrebno).

Sva oprema, data Pretplatniku na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i njeno održavanje je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.

Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama BH Telecoma, a kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.

BH Telecom ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik:

- zamijeni opremu bez saglasnosti BH Telecoma,
- ne osigurava potrebne uslove u skladu sa Uslovima BH Telecoma, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija opreme neispravna ili neodgovarajuća,
- ukoliko koristi opremu na način koji je suprotan uputama BH Telecoma.

Ukoliko dođe do oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje BH Telecomu nadoknaditi nastalu štetu.

U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu opremu u stanju u kakvom ju je primio.

Pretplatnik može određenu opremu kupiti od BH Telecoma, ukoliko je to omogućeno važećom ponudom asemblirane usluge, a u skladu sa Cjenovnikom i Uslovima BH Telecoma.

Pretplatnik ima pravo koristiti i vlastite uređaje/opremu pod uslovom da su kompatibilni sa mrežom BH Telecoma, ali za neispravan rad i održavanje opreme u vlasništvu Pretplatnika nije odgovoran BH Telecom. BH Telecom će na zvaničnoj web stranici navesti uređaje koji su kompatibilni sa mrežom BH Telecoma, te postaviti uputstvo za njihovo setovanje.

## **7. Promjena broja aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva/Promjena paketa**

### **Član 8.**

Pretplatnik IP Centrex usluge ima mogućnost da u toku jednog obračunskog perioda (jednom mjesečno), a tokom perioda obaveznog trajanja ugovora, izvrši isključenje maksimalno 2 (dva) IP Centrex telefonska broja.

U slučaju da isključenje iz prethodnog stava podrazumijeva isključenje telefonskih brojeva iznad dozvoljenog, Pretplatnik je obavezan, za svaki sljedeći isključeni IP Centrex telefonski broj (treći, četvrti ...), jednokratno platiti i ukupnu preostalu cijenu mjesečne pretplate do isteka obaveznog trajanja ugovora.

U slučaju isključenja/smanjenja broja aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva, Pretplatnik je obavezan za sve isključene telefonske brojeve jednokratno izmiriti sve eventualne obaveze po osnovu kupljene opreme/uređaja definisane uslovima asemblirane usluge BH Telecoma i Ugovorom.

Zahtjev za proširenje IP Centrex grupe, odnosno uključenje novih IP Centrex telefonskih brojeva na postojećoj/im ili potpuno novoj/im lokaciji/jama, Pretplatnik podnosi jednom u toku obračunskog perioda (jednom mjesečno).

Ukoliko uključenje/isključenje IP Centrex telefonskih brojeva na zahtjev Pretplatnika rezultira promjenu korištenog paketa, Pretplatniku će se novi paket dodijeliti po automatizmu.

U slučaju promjene paketa iz prethodnog stava, Pretplatnik je saglasan da će nastaviti plaćati korištenje usluge, odnosno mjesečne pretplate za novi paket u skladu sa Cjenovnikom.

## 8. Promjena lokacije priključka

### Član 9.

Promjena lokacije IP Centrex telefonskih brojeva na zahtjev Pretplatnika bit će omogućena pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za pružanje IP Centrex usluge na novoj zahtijevanoj lokaciji, a u skladu sa Cjenovnikom.

Zahtjev Pretplatnika za promjenu lokacije realizovat će se najkasnije u roku od 60 dana od datuma podnošenja zahtjeva.

Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za promjenu lokacije IP Centrex telefonskih brojeva, Pretplatniku je omogućen odabir jedne od opcija:

- trajno isključenje IP Centrex telefonskih brojeva za koje je zahtijevana promjena lokacije ili
- mirovanje IP Centrex telefonskih brojeva, za koje je zahtijevana promjena lokacije, u maksimalnom trajanju do 12 (dvanaest) mjeseci.

U slučaju kada trajno isključenje iz prethodnog stava, a koje nastupi u toku obaveznog trajanja ugovora, rezultira smanjenjem ugovorenog broja IP Centrex telefonskih brojeva, tj. korištenog paketa/IP Centrex grupe, Pretplatnik je obavezan, za pojedinačne isključene IP Centrex telefonske brojeve, izmiriti sve preostale obaveze do datuma isteka obaveznog trajanja ugovora, odnosno sve preostale iznose mjesečnih pretplata po broju, kao i eventualne obaveze po osnovu asemblirane usluge, a u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom BH Telecoma.

U slučaju mirovanja IP Centrex telefonskih brojeva, zbog tehničke nemogućnosti promjene lokacije, Pretplatnik je obavezan plaćati Cjenovnikom utvrđeni iznos mjesečne pretplate za svaki IP Centrex telefonski broj u fazi mirovanja, a po osnovu „čuvanja“ telefonskih brojeva Pretplatnika.

U slučaju mirovanja IP Centrex telefonskih brojeva, zbog tehničke nemogućnosti promjene lokacije, paket koji Pretplatnik koristi se ne mijenja, tj. Pretplatnik i dalje plaća mjesečnu pretplatu za paket, bez obzira na status mirovanja.

Ukoliko do isteka perioda mirovanja BH Telecom ne iznađe tehničko rješenje za realizaciju promjene lokacije, uslijedit će trajno isključenje IP Centrex telefonskih brojeva koji su u fazi mirovanja, a Pretplatniku će se bez podnošenja zahtjeva i/ili njegove saglasnosti, u skladu sa novim brojem aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva, dodijeliti odgovarajući paket.

## 9. Privremeno isključenje

### Član 10.

BH Telecom može privremeno isključiti IP Centrex grupu, tj. onemogućiti Pretplatniku korištenje IP Centrex usluge, ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Uslovima BH Telecoma.

Usluga privremenog isključenja na zahtjev (do 90 dana) nije omogućena Pretplatniku IP Centrex usluge.

Privremeno isključenje, nastalo usljed neplaćanja dospjelih obaveza, traje maksimalno do 60 dana.

Privremeno isključenje IP Centrex Pretplatnika, zbog neplaćanja dospjelih obaveza, podrazumijeva onemogućavanje odlaznog IP Centrex telefonskog saobraćaja svim članovima IP Centrex grupe.

U slučaju privremenog isključenja iz prethodnog stava, Pretplatnik je obavezan platiti ukupne troškove za ponovno uključenje u skladu sa Cjenovnikom.

Po isteku perioda privremenog isključenja, usljed neplaćanja dospjelih obaveza, nastupit će prestanak ugovornog odnosa, odnosno demontaža svih lokacija/priključaka IP Centrex Pretplatnika.

Ponovno uspostavljanje IP Centrex usluge/grupe nakon demontaže, usljed dugovanja Pretplatnika, tretirat će se kao zaključenje ugovornog odnosa za potpuno novog Pretplatnika.

Pretplatnik je upoznat i saglasan da za vrijeme privremenog isključenja, usljed kvara odnosno nefunkcionisanja telekomunikacijske mreže i/ili priključne linije Pretplatnika i/ili pristupne mreže BH Telecoma, iz bilo kojeg razloga, neće moći koristiti uslugu.

U slučaju privremenog isključenja iz razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti mjesečna pretplata za korištenje IP Centrex usluge, zakupljene dodatne usluge, te drugi mjesečni troškovi po osnovu Ugovora i Cjenovnika.

U slučajevima kada je privremeno isključenje nastupilo usljed razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatnik je obavezan platiti jednokratni iznos troškova ponovnog uključanja u skladu sa Cjenovnikom BH Telecoma.

## **10. Obaveze Pretplatnika**

### **Član 11.**

Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke opreme i podataka.

Pretplatnik je saglasan i daje BH Telecomu izričitu saglasnost za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja: pružanja usluge tokom ugovornog odnosa, pružanja dodatnih usluga, obračuna i naplate, rješavanja žalbi Pretplatnika, te provjere kvalitete pružene usluge/a i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pruženu uslugu.

Pretplatnik se obavezuje držati u strogoj tajnosti, te čuvati s posebno velikom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, sve lične identifikacijske brojeve, broj Ugovora, usernameove/šifre koje mu već jesu i/ili će mu biti dostavljene od strane BH Telecoma za vrijeme trajanja ugovornog odnosa za korištenje IP Centrex usluge.

Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od identifikacijskih oznaka Pretplatnika, koje će se smatrati radnjom isključivo onog Pretplatnika kojemu je takva identifikacijska oznaka dodijeljena odnosno o čijoj se identifikacijskoj oznaci radi.

BH Telecom neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja eventualno može nastati Pretplatniku i/ili trećim licima, usljed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje korisničke identifikacijske oznake Pretplatnika, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s opisanim postupcima i/ili zloupotrebom.

## **11. Smetnje**

### **Član 12.**

BH Telecom neće biti odgovoran za smetnje nastale zbog neispravnosti terminalne i ostale opreme u vlasništvu Pretplatnika, tj. za smetnje zbog radnji na strani Pretplatnika, za smetnje koje Pretplatniku nastanu slučajno ili zbog događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. rat, poplava, štrajk, itd.). BH Telecom neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom rada sistema ili smanjenjem kvalitete mreže tokom nužnog održavanja mreže BH Telecoma.

Pretplatnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost BH Telecomu da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete usluge, definisanja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcionisanje usluge.

## **12. Prestanak Ugovora**

### **Član 13.**

Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge može prestati iz razloga definisanih Uslovima BH Telecoma, uz rokove, prava i obaveze propisane Uslovima.

U slučaju prijevremenog prestanka Ugovora u toku obaveznog trajanja od 12/24 mjeseca, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan pored redovno dospjelih obaveza, jednokratno platiti i sve preostale mjesečne pretplate za paket i IP Centrex telefonske brojeve u skladu sa Ugovorom i Cjenovnikom (do datuma isteka Ugovora), uvećane za iznos već iskorištenog popusta na cijenu pretplate i saobraćaja iz osnova obaveznog trajanja, te jednokratno izmiriti i obaveze definisane uslovima asemblirane usluge.

Slučaj kada Pretplatnik, usljed tehničke nemogućnosti promjene lokacije, zahtjeva trajno isključenje svih korištenih IP Centrex telefonskih brojeva, podrazumijeva prestanak Ugovora o korištenju/pružanju IP Centrex usluge.

Pretplatnik je, u slučaju iz prethodnog stava, obavezan izmiriti sve redovno dospjele obaveze, kao i obaveze po osnovu obaveznog trajanja ugovora, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom BH Telecoma, izuzev obaveze povrata iskorištenog popusta po osnovu obaveznog trajanja Ugovora za IP Centrex uslugu.

### **13. Završne odredbe**

#### **Član 14.**

Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba).

BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.

Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se 30 dana po objavljivanju.

BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.