



## 6. 20 Specifični uslovi korištenja usluga s dodatnom vrijednosti za Korisnika

### 1. Predmet Specifičnih uslova

#### Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima korištenja usluga s dodatnom vrijednosti za Korisnika (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se uslovi pod kojim Korisnik može pristupiti i koristiti Servis koji kreira i čije korištenje omogućuje Pretplatnik/Operator usluga sa dodatnom vrijednosti, u okviru Usluge sa dodatnom vrijednosti (u daljem tekstu: Usluga), a koju koristi po Ugovoru putem telekomunikacionih platformi iznajmljenih od BH Telecoma, kao i prava i obaveze Korisnika i BH Telecoma, s tim u vezi.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima primjenjivat će se odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi) Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i primjenjivih specifičnih uslova usluga koje pretplatnik/Korisnik koristi po zaključenom ugovoru sa BH Telecomom.

### 2. Značenje pojmova

#### Član 2.

- (1) **Pretplatnik/Operator usluge** - pravno lice registrovano u Bosni i Hercegovini koje na temelju ugovora zaključenog sa BH Telecomom koristi Uslugu i/ili pruža Servis Korisnicima.
- (2) **Korisnik** - pretplatnik/korisnik fiksne i mobilne mreže BH Telecoma ili korisnik drugih operatora javnih telekomunikacijskih usluga u BiH (uključujući i Service providera) sa kojima je BH Telecom regulisao prava i obaveze za pružanje/korištenje usluge sa dodatnom vrijednosti, kada pristupa sadržaju koji mu pruža Pretplatnik/Operator usluge.
- (3) **Usluge s dodatnom vrijednosti** – Usluge koje se realizuju putem negeografskih brojeva, i u pravilu se naplaćuju po cijeni koja je veća od cijene poziva tarifnog paketa koji koristi Korisnik, jer sadrži dodanu vrijednost u vidu određenog sadržaja/Servisa, osim u slučaju usluge Besplatni telefon (Free phone), gdje je poziv za Korisnika besplatan.

(4) **Servis** – Sadržaji/usluge koje Pretplatnik/Operator usluge pruža Korisnicima.

(5) **Kratki broj** - skraćeni broj iz opsega numeracije negeografskih brojeva Regulatorne agencije za komunikacije namijenjen za realizaciju Servisa.

(6) **Servisni broj BH Telecoma** - broj iz opsega numeracije mobilne mreže BH Telecoma namijenjen za realizaciju Komercijalnih SMS i MMS usluga.

(7) **Premium rate broj** - negeografski broj formata 09x xxxxxx, namijenjen za realizaciju Premium rate usluga.

(8) **MO poruke (mobile originated)** označava poruke poslano od strane Korisnika prema Pretplatniku/Operatoru usluge za koje se primjenjuje cijena koja uključuje dodanu vrijednost.

(9) **MT poruke (mobile terminated)** - označava poruke koje se od strane Pretplatnika/Operatora usluge isporučuju Korisniku i za koje se naplaćuje isporuka poruke po dodanoj vrijednosti a u skladu sa cijenom koju određuje Pretplatnik/Operator usluge.

(10) **TK mreža** – telekomunikaciona mreža BH Telecoma

### 3. Opis usluga

#### Član 3.

**Besplatni poziv (Freephone):** omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge da pruža Servise ili daje informacije besplatno za Korisnika putem javne telekomunikacione mreže. Korisnik ne snosi troškove poziva.

#### Član 4.

**Teleglasanje (Televoting):** omogućuje organizaciju glasanja posredstvom TK mreže. Korisnik daje svoj glas pozivanjem brojeva za teleglasanje. Cijena poziva se tarifira u skladu sa važećim Cjenovnikom.

#### Član 5.

**Usluga Posebna tarifa - Premium Rate:** omogućuje Servise informativno-zabavnog karaktera sa dodatnom tarifom koji se naplaćuju Korisniku (Premium rate). Navedeni Servisi se realizuju putem negeografskih brojeva:

- 090 2Tx xxx - Skupina Servisa informativnog karaktera



- 092 2Tx xxx - Skupina Servisa zabavnog karaktera, osim sadržaja koji nisu prikladni za djecu i mlade
- 094 2Tx xxx - Skupina Servisa bilo kojeg zabavnog karaktera

Peta cifra u pozivnom broju Servisa označava tarifu – od T1 do T8, prema kojoj se poziv naplaćuje u skladu sa Cjenovnikom. Tarife T1 i T2 mogu koristiti samo Korisnici BH Line mreže, dok tarife T3-T8 mogu koristiti korisnici i BH Line i BH Mobile mreže.

Za numeracije tipa 090 29XXXX naplata Servisa se vrši po pozivu bez obzira na trajanje poziva, a u skladu s Cjenovnikom.

#### Član 6.

**Usluga Jedinstveni pristupni broj** omogućava pravnim licima, čije se prostorije nalaze na geografski različitim lokacijama, da koriste jedinstven pristupni (pozivni) telefonski broj. Troškove poziva može da snosi pozivajući korisnik ili da se dijeli između Pretplatnika/Operatora usluge i pozivajućeg korisnika u skladu s važećim Cjenovnikom.

#### Član 7.

**Usluga Humanitarni telefon**, je usluga namijenjena za doniranje priloga kroz humanitarne akcije, a koju mogu ugovarati isključivo pravna licima koja su u skladu sa pozitivnim propisima registrovana kao udruženja, fondacije i humanitarne organizacije kod nadležnog organa i koja imaju pravo da se bave organizovanjem humanitarnih akcija radi prikupljanja novčanih sredstava, što dokazuju zvaničnim dokumentom. Troškove poziva snosi pozivajući Korisnik u skladu s Cjenovnikom.

#### Član 8.

**Usluga Kratki brojevi** omogućava pravnim licima korištenje kratkog broja pamtljivog i prepoznatljivog formata. Troškove poziva snosi pozivajući Korisnik u skladu s Cjenovnikom.

#### Član 9.

**Usluge Komercijalnog SMS/MMS** dijele se na:

- Bulk SMS/MMS
- Premium Servise

#### Član 10.

(1) Bulk SMS/MMS je usluga putem koje Pretplatnik/Operator usluge, koristeći SMS ili MMS poruke, kontaktiraju svoje zaposlenike, klijente ili ciljanu skupinu potrošača.

- (2) Korisnik može biti kontaktiran od strane Pretplatnika/Operatora usluge samo pod uslovom da je prethodno Pretplatniku/Operatoru usluge dostavio saglasnost, ili se prijavio na Servise Pretplatnika/Operatora usluge. Ukoliko Korisnik dobija oglašavački, marketinški ili drugi sadržaj, a da pri tome prethodno nije dao saglasnost ili se prijavio na Servis Pretplatnika/Operatora usluge, Korisnik zadržava pravo da BH Telecomu prijavi uznemiravanje.
- (3) U slučajevima kada Pretplatnik/Operator usluge ovu uslugu koristi za internu komunikaciju sa svojim zaposlenicima, izuzetno se saglasnoću Korisnika može smatrati upotreba službenih telefona.
- (4) BH Telecom u sklopu usluge Pretplatniku/Operatoru usluge neće ustupati podatke o svojim Korisnicima.
- (5) BH Telecom ne snosi odgovornost u slučaju da Pretplatnik/Operator usluge bez pristanka Korisnika isporuči oglašavački, marketinški ili drugi sadržaj.
- (6) SMS /MMS poruka koju Korisnik šalje na broj registrovan za aplikaciju Pretplatnika/Operatora usluge, Korisniku se naplaćuje po standardnoj cijeni poruke u skladu sa Cjenovnikom, a prema tarifnim modelom korištenom od strane Korisnika.
- (7) Prijem MMS poruke u roamingu naplatit će se Korisniku u skladu sa Cjenovnikom, o čemu ga je Pretplatnik/Operator usluge dužan upozoriti.

#### Član 11.

- (1) Premium Servisi mogu biti mobile originated (VAS MO) i mobile terminated (VAS MT).
- (2) VAS SMS MO Servis tarifira se odmah nakon slanja SMS poruke od strane Korisnika, pri čemu je cijena poruke određena tarifom u skladu sa Cjenovnikom (naknada koja se naplaćuje za poruku u okviru VAS SMS MO Servisa razlikuje se od tarife koja se Korisniku naplaćuje za slanje obične SMS poruke).
- (3) VAS SMS MO Servis nije dostupna iz roaminga, izuzev VAS SMS MO usluge koja za realizaciju koristi tarifu T0 (npr. provjera stanja bankovnog računa). U slučaju korištenja ove tarife iz roaminga, Korisnik plaća standardnu cijenu poruke prema roamig zoni u kojoj se nalazi, a u skladu s važećim Cjenovnikom.



- (4) VAS SMS MT Servisi se Korisniku naplaćuju prilikom isporuke usluge/sadržaja.
- (5) Korisnik naručuje Servis na način koji je utvrdio i javno objavio Pretplatnik/Operator usluge. Naručeni servisi/sadržaji naplaćuju se, ovisno o načinu na koji je Operator usluga javno objavio, na jedan od slijedećih načina:
  - jednokratno prilikom isporuke Servisa
  - svaki put kada se ispostavljaju,
  - jednom u toku mjeseca,
- (6) Korisnik se upozna sa cijenom, načinom plaćanja, načinom isporuke i svim karakteristikama Servisa, putem uslova korištenja koje je Pretplatnik/Operator usluge dužan staviti na uvid/prezentovati Korisniku prije njegovog pristanka na korištenje Servisa putem SMS poruke.
- (7) Poruke narudžbe i poruke potvrde narudžbe naplaćuje se Korisniku po standardnoj cijeni poruke u skladu sa Cjenovnikom, korištenim tarifnim modelom.

#### **Član 12.**

- (1) Korisnik je dužan odgovorno koristiti Usluge u skladu sa načelima savjesnosti i poštenja i pravilima etike.
- (2) Korisnik je dužan obavijestiti BH Telecom čim posumnja u moguću zloupotrebu i/ili eventualne nepravilnosti u pružanju Servisa od strane Pretplatnika/Operatora usluge.

#### **4. Rješavanje sporova**

##### **Član 13.**

- (1) BH Telecom ne preuzima odgovornost niti garantuje za kvalitet i cijenu Servisa/sadržaja koji Korisnik naručuje od Pretplatnika/Operatora usluge. Odgovornost za iste u potpunosti snosi Pretplatnik/Operator usluge.

- (2) Korisnik je dužan da se prije korištenja Servisa upozna sa uslovima korištenja koji su utvrđeni od strane Pretplatnika/Operatora usluge, te BH Telecom ne snosi odgovornost za štetu koja bi mogla nastati kao posljedica nepoznavanja/nepoštivanja uslova korištenja.

##### **Član 14.**

Postupak rješavanja sporova pokreće Korisnik pismenim putem, dostavljanjem BH Telecomu reklamacije u vezi sa pružanjem/korištenjem Usluge u skladu sa Opštim uslovima.

#### **5. Završne odredbe**

##### **Član 15.**

- (1) 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).
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (3) Ovi Specifični uslovi čine sastavni dio Cjenovnika.
- (4) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.
- (5) Početkom primjene ovih Specifičnih uslova van snage se stavljaju „Specifični uslovi Komercijalni SMS i MMS“, usvojeni Odlukom Uprave Društva BH Telecom broj: 00.1-2.1-31366/1-13 od 30.12.2013.godine.
- (6) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se po proteku 30 dana od dana objavljivanja.