



## 6.20.2 Specifični uslovi usluge „Komercijali SMS i MMS“ za Pretplatnika/Operatora usluge s dodatom vrijednosti

### 1. Predmet Specifičnih uslova

#### Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima usluge „Komercijali SMS i MMS“ za Pretplatnika/Operatora usluga s dodatom vrijednosti, (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se prava i obaveze Pretplatnika/Operatora usluga s dodatom vrijednosti (u daljem tekstu: Pretplatnik/Operator usluge) i BH Telecoma, u realizaciji ugovora za pružanje/korištenje usluge „Komercijali SMS i MMS“ (u daljem tekstu: Usluga), uslovi pružanja/korištenja Usluge, kao i uslovi pružanja Servisa u okviru Usluge, namijenjenog Korisniku.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući način se primijenjuju odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

### 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 dodatom vrijednosti, kada pristupa sadržaju koji mu pruža Pretplatnik/Operator usluge.
- (3) **Pristup mreži** – fizičko i logičko povezivanje opreme Pretplatnika/Operatora usluga na telekomunikacijsku mrežu BH Telecoma radi upotrebe funkcija te mreže i/ili korištenja usluga koje se putem te mreže obavljaju.

(4) **Servis** – Sadržaj/usluga koje Pretplatnik/Operator usluge pruža Korisnicima

(5) **MO – „Mobile Originated“** – označava Servise koje Korisnik sa svog mobilnog uređaja inicira slanjem SMS ili MMS poruke

(6) **MT – „Mobile Terminated“** – označava Servise koji se realizuju na način da Korisnik na svoj uređaj zaprima SMS ili MMS poruku

(7) **VAS – „Value Added Service/Services“** – označava uslugu s dodatom vrijednosti. (npr. VAS SMS poruka je SMS poruka koja se naplaćuje po cijeni koja je viša od cijene obične SMS poruke, tj. ima dodanu vrijednost).

(8) **VAS MO – (mobile originated)** – označava MO poruke (SMS/MMS) za koje se primjenjuje cijena koja uključuje dodanu vrijednost, odnosno, poruke poslane od strane Korisnika prema VAS MO destinacijama naplaćuju se po cijenama koje se razlikuju ili su više od cijena običnih poruka, a u skladu sa Cjenovnikom.

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

(10) **Povratna poruka** – je poruka koja se isporučuje Korisniku kao odgovor Pretplatnika/Operatora usluge na MO poruku

(11) **Poruka obavijesti** – je poruka koja se isporučuje Korisniku a kojom se daju osnovni podaci o Servisu i načinu korištenja, te traži potvrda prihvatanja uslova korištenja Servisa.

(12) **Negeografski broj** - Premium rate broj formata 091 xxxxxx, namijenjen za realizaciju komercijalnih SMS usluga, koji dodjeljuje Regulatorna agencija za komunikacije.



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

perioda na koji se Korisnik pretplatio Servis se obustavlja, te Korisnik ukoliko i dalje želi koristiti Servis, mora izvršiti obnovu pretplate.

### 3. Komercijalne SMS/MMS usluge

#### Član 3.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge putem Usluge može pružati Bulk SMS/MMS, Premium SMS Pull, Premium MT Servise.
- (2) Usluga Bulk SMS/MMS omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge:
  - a) jednosmjernu SMS/MMS servise
  - b) interaktivne SMS /MMS servise koje zahtijevaju inicijalizaciju ili odgovor Korisnika.
- (3) Premium SMS Pull usluga omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge realizaciju jednokratnih Servisa sa povratnim odgovorom i to sa:
  - a) jednim povratnim odgovorom - Korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Premium broju te na nju dobija povratnu poruku;
  - b) više povratnih odgovora - Korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Premium broju, te na nju dobija više povratnih poruka tijekom određenog vremenskog perioda;
- (4) Premium MT usluga omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge da realizuje:
  - a) Jednokratne Servise – Korisnik, svaki put kada želi dobiti neki sadržaj, šalje poruku prema određenom Premium broju, te dobija odgovor;
  - b) Servise na prijavu - Korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Premium broj kojom se prijavljuje na određeni Servis, a nakon toga mu se u određenom vremenskom periodu isporučuju poruke koje mu se pri svakoj isporuci naplaćuju;
  - c) Servise na pretplatu - Korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Premium broj kojom se pretplaćuje na primanje određenog Servisa u određenom vremenskom periodu. Cjelokupan iznos pretplate za određeni vremenski period naplaćuje se sa prvom isporučenom porukom, a isporuka ostalih poruka za pretplaćeni period se ne naplaćuje. Po isteku

### 4. Odgovornost BH Telecoma

#### Član 4.

- (6) BH Telecom je isključivo odgovoran za infrastrukturnu podršku u pružanju Usluga, odnosno za funkcioniranje Usluga u tehničko/tehnološkom smislu, na način da će obezbijevati visoki kvalitet usluga i visoku dostupnost i funkcionalnost sistema BH Telecoma preko kojih se realizira Usluga.
- (7) BH Telecom ne snosi odgovornost za štetu koja Pretplatniku/Operatoru usluge, Korisniku ili trećim licima može nastati usljed više sile, nepredviđenih ili iznenadnih prekida rada mreže, prekida rada mreže u cilju hitnih ili najavljenih otklanjanja kvarova, održavanja i nadogradnje.
- (8) BH Telecom ne odgovara za kvalitet Servisa pruženih putem infrastrukture, te se za korištenje Servisa od strane Korisnika, pored uslova poslovanja BH Telecoma, primjenjuju i uslovi Pretplatnika/Operatora usluge o čemu je Pretplatnik/Operator usluge dužan upoznati Korisnika prije početka korištenja Servisa.
- (9) BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za isporuku povratne SMS/MMS poruke Korisniku ukoliko je Korisnik isključen/nedostupan duže od 24 sata, i/ili ako njegova terminalna oprema (mobilni telefon ili drugi uređaj koji ima funkcionalnost primanja i slanja SMS/MMS poruka) nije u mogućnosti da primi SMS/MMS poruku.
- (10) BH Telecom ne snosi odgovornost u slučaju da je Pretplatnik/Operator usluge bez pristanka Korisnika isporučivao oglašavački sadržaj.
- (11) BH Telecom zadržava pravo obustave Usluge ukoliko zaprimi višestruke žalbe Korisnika, za koje se tokom provjere s Pretplatnikom/Operatorom usluge utvrdilo da im je Pretplatnik/Operator usluge isporučivao poruke, a da prethodno nisu dali saglasnost.



(12) Za formiranje izvještaja i obračuna u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma.

## 5. Prava i obaveze Pretplatnika/Operatora usluge

### Član 5.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge u cilju korištenja Usluge i pružanja Servisa Korisnicima vrši zakup negeografskog broja kod Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) ili koristi Servisni broj BH Telecoma.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge dužan je da pribavi sve dozvole, saglasnosti i odobrenja u skladu sa zakonskim podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja Servisa.

### Član 6.

- (1) Odnosi sa Korisnicima u vezi sa Servisom kao i ukupna organizacija i funkcionisanje Servisa, isključiva su obaveza i odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge i BH Telecom ne snosi nikakve troškove i odgovornost s tim u vezi.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge dužan je osigurati dostupnost Službe za korisnike putem telefona, e-mail-a te pisanim putem. Pretplatnik/Operator usluge je obavezan obezbijetiti Telefonsku službu za podršku Korisnicima i omogućiti pristup i živi razgovor sa operaterom radnim danom između 08 i 16 sati ili 09 i 17 sati, a izvan tog vremena, Pretplatnik/Operator usluge je dužan obezbijediti podršku Korisnicima putem govornih automata, sa informacijama o radnom vremenu Pretplatnik/Operator usluge, kao i informacijom da će Korisnik biti kontaktiran sljedećeg radnog dana.
- (3) Broj telefona Službe za korisnike mora biti jedinstven za sve usluge, besplatni broj (0800) ili broj po uobičajenoj cijeni poziva i mora biti telefonski broj u Bosni i Hercegovini, što podrazumijeva da se u ovu svrhu ne smije koristiti numeracija za usluge sa dodanom vrijednošću (cijena poziva veća od uobičajene) ili broj u inostranstvu.

### Član 7.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je obavezan koristiti Uslugu i pružati Servis Korisnicima

u svemu u skladu sa svim primjenjivim pozitivnim zakonskim i drugim propisima, a naročito u skladu sa pozitivnim propisima kojim se normira oblast zaštite potrošača u BiH, zaštite autorskih i drugih srodnih prava, prava vlasništva i zaštita ličnih podataka.

- (2) Pretplatnik/Operator usluge garantuje da je sadržaj odnosno Servis, koji predstavlja autorsko djelo, u smislu pozitivnih propisa iz oblasti autorskog i drugih srodnih prava, koji će u okviru Usluge, odnosno u realizaciji Servisa, biti kontinuirano ili jednokratno isporučivan/pružan Korisniku, nabavljen na zakonit način, kao i da je prije početka korištenja sadržaja u realizaciji Servisa i dostavljanja Korisniku, Pretplatnik/Operator usluge pribavio sva potrebna ovlaštenja autora za iskorištavanje autorskih imovinskih prava, prava na prenošenje autorskih imovinskih prava na treća lica, prava distribucije trećim licima, i da se dostavljanjem sadržaja/Servisa Korisniku ne krše autorska moralna prava, kao ni pravo na eventualno prilagođivanje sadržaja, niti bilo koja druga autorska prava, odnosno da su sva prava pribavljena od autora ili oblaštenih asocijacija autora, za što se autoru lično ili putem ovlaštenih asocijacija autora isplaćuju ugovorene autorske naknade.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge je isključivo odgovoran za Servis, što uključuje odgovornost za štetu iz osnova kršenja pozitivnih propisa iz stava (1) i (2) ovog člana, eventualnu štetu prouzrokovanu trećem licu i/ili Korisniku, nastalu u realizaciji Servisa te BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi.
- (4) Pretplatnik/Operator usluge je dužan osigurati ispravnu terminalnu opremu, koja mora odgovarati kategoriji Usluge koja se želi pružiti i ne smije ugrožavati integritet TK mreže BH Telecoma.
- (5) Pretplatnik/Operator usluge je isključivo odgovoran za održavanje vlastite TK opreme i TK mreže kao i za kvalitet i sadržinu Servisa koje pruža Korisnicima.
- (6) U slučaju podnošenja zahtjeva ili tužbe za naknadu štete od strane trećeg lica protiv BH Telecoma, iz osnova štetne radnje iz čijeg opisa se može utvrditi da predstavlja odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge, Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da će u potpunosti i samostalno

riješiti spor sa podnosiocem zahtjeva/tužiteljem, i/ili umiješati se u parnicu i stupiti na mjesto tuženog, na poziv BH Telecoma.

#### Član 8.

- (1) Događaji sa velikim opterećenjem su aktivnosti Pretplatnika/Operatora usluge koje će u nekom ograničenom vremenskom periodu izazvati povećanu upotrebu Servisa od strane Korisnika (tipa: novogodišnje nagradne igre, glasanje ograničeno na kratak vremenski period, i sl.), a koja premašuje količinu uobičajenu u mreži BH Telecoma. Pretplatnik/Operator usluge aktivnosti sa velikim opterećenjem obavezno moraju najaviti BH Telecomu najmanje 7 dana prije planiranog događaja i to pismenim putem, slanjem zahtjeva za odobrenje događaja sa velikim opterećenjem, na e-mail kontakt osobe BH Telecoma.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da odbije ovaj zahtjev, ukoliko opravdano pretpostavlja da bi najavljene aktivnosti mogle ugroziti TK mrežu.
- (3) U slučaju da BH Telecom utvrdi da je načinom pružanja Servisa od strane Pretplatnika/Operatora usluge ugrožena TK mreža BH Telecoma, BH Telecom zadržava pravo da ograniči ili onemogući dalje pružanje Servisa, pri čemu nije obavezan da o tome obavijesti Pretplatnika/Operatora usluge prethodno, već nakon završetka aktivnosti zaštite TK mreže, bez odlaganja, u pisanoj formi, na e-mail kontakt osobe Pretplatnika/Operatora usluge.

### 5.1. Cijena usluga, naplata i obračun

#### Član 9.

- (1) Dozvoljene kombinacije naplate su:
  - a) VAS SMS MO + besplatni MT SMS/MMS
  - b) MO SMS/MMS + VAS SMS/MMS MT ili isporuka sadržaja
- (2) Nije dozvoljena naplata poruka u oba smjera, odnosno kombinacija VAS SMS MO + VAS SMS/MMS MT.

#### Član 10.

U svrhu obračuna po osnovu broja SMS/MMS poruka ostvarenih u okviru Bulk SMS/MMS usluge uzima se broj poslanih, a ne broj isporučenih poruka, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma.

#### Član 11.

- (1) Ukoliko na računu Korisnika nema sredstava u momentu pokušaja naplate Servisa (prepaid korisnik bez sredstava na Ultra računu; neaktivni prepaid korisnik; postpaid korisnik privremeno/trajno isključen) Pretplatnik/Operator usluge nema pravo realizovati naplatu.
- (2) Pretplatnik/Operator usluga mora obustaviti pružanje Servisa nakon najviše 10 neuspješnih isporuka sadržaja pod uslovom da predmetne poruke nisu uspješno isporučene u periodu ne dužem od 40 dana od dana prve neuspješne isporuke. Pretplatnik/Operator usluga je obavezan obavijestiti Korisnika o obustavi, uključujući informacije kako ponovno aktivirati prijavu na Servis Pretplatnika/Operatora usluge.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge nema pravo vršiti retroaktivnu naplatu, iz bilo kojih razloga, niti ima pravo da naknadno naplaćuje Servise koji su isporučeni u periodu kada Korisnik nije imao sredstva za naplatu, odnosno bio privremeno/trajno isključen.
- (4) Naplatna transakcija upućena postpaid korisniku koji je privremeno/trajno isključen će biti obustavljena, i ne može a biti predmet raspodjele prihoda.

#### Član 12.

Prilikom naplate Servisa preko pristupa sistemu za naplatu, informacija o tome koji je Servis pružen od strane Pretplatnika/Operatora usluge nalaziti će se na detaljnom izvještaju računa Korisnika. U tu svrhu, informacija mora jednoznačno označavati o kojem se Servisu radi te mora imati primjereni naziv. Pretplatnik/Operator usluge će navedenu informaciju za svaki Servis pisanim putem dostaviti BH Telecomu kroz zahtjev za naplatu Servisa. Nakon odobrenja od strane BH Telecoma, Pretplatnik/Operator usluge će biti u mogućnosti koristiti tu informaciju za postupak naplate.

### 5.1.1. Naplata VAS SMS MO Servisa

#### Član 13.

- (1) VAS SMS MO Servisi naplaćuju se odmah nakon slanja SMS poruke od strane Korisnika, pri čemu se za SMS poruku naplaćuje dodatna cijena (tj. naknada koja se naplaćuje za ovu poruku razlikuje se od standardne tarife koja se Korisniku naplaćuje za slanje obične SMS poruke). Naplatu VAS SMS MO Servisa vrši BH

Telecom u ime i za račun Operatora usluga. Servisi temeljeni na VAS SMS MO porukama su jednokratni servisi (na primjer SMS glasanje, jednokratna narudžba informacije/sadržaja ...).

- (2) VAS SMS MO Servisi se realizuju na način da se obavezno dostavlja jedna povratna poruka.
- (3) U slučaju korištenja tarifa T1 do T9, u cijenu pretplate uključeno je slanje povratnih SMS poruka prema Korisniku, i to u količini koja ne prelazi ukupan broj primljenih SMS poruka po datom broju, u toku jednog obračunskog perioda.
- (4) Slanje SMS poruka prema Korisniku iznad količine utvrđene prethodnim stavom naplaćuje se po cijeni i količini poruka utvrđenoj za uslugu Bulk SMS u skladu sa važećim Cjenovnikom i uslovima Bulk SMS usluge.
- (5) U slučaju korištenja tarife T0, Operator usluge snosi troškove slanja SMS poruka Korisnika, po cijenama i količinama poruka utvrđenim za uslugu Bulk SMS u skladu sa važećim Cjenovnikom, te se u ovom slučaju ne vrši raspodjela prihoda.
- (6) Osnov za izračun prihoda ostvarenog u okviru Usluge, predstavlja broj korisničkih poruka registrovanih na sistemima BH Telecoma.
- (7) Podjela prihoda između BH Telecoma i Pretplatnika/Operatora usluge se vrši u skladu s ovim Specifičnim uslovima.

### **5.1.2. Naplata VAS SMS/MMS MT Servisa**

#### **Član 14.**

- (1) Za sadržaje koji se naplaćuju prilikom isporuke, koristi se MT naplata. Pretplatnik/Operator usluge može naplaćivati isporuku SMS/MMS MT poruke ili isporuku sadržaja. Prije izvršenja Servisa, odnosno njegove naplate, Korisnik mora biti obaviješten o uslovima i punoj cijeni te prihvatiti uslove korištenja istog.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je dužan da u svakom trenutku raspolaže dokazom o obavljenom Servisu odnosno, dokazom iz kojeg je vidljiv osnov za izvršenu naplatu te je isti dužan, na zahtjev, dostaviti BH Telecomu.
- (3) Realizacija jednokratnih VAS SMS/MMS MT Servisa vrši se na osnovu narudžbe Korisnika i naplaćuje se jednokratno, nakon realizacije.

- (4) Realizacija VAS SMS/MMS MT Servisa na prijavu vrši se nakon prijema prijave Korisnika u kojoj naručuje Servis, a naplata se vrši kontinuirano, nakon svake realizacije Servisa naručenog prilikom prijave.
- (5) Realizacija VAS SMS/MMS MT Servisa na pretplatu vrši se nakon prijema prijave Korisnika u kojoj naručuje Servis i naplaćuje se Korisniku jednom tokom jednog obračunskog perioda.
- (6) Pod obračunskim periodom podrazumijeva se period od dana prijave do istog dana u narednom mjesecu. Ukoliko je prijava izvršena na dan koji ne postoji u narednom mjesecu (npr. 29,30, ili 31), pretplata vrijedi do prvog dana narednog mjeseca, u odnosu na mjesec za koji je plaćena pretplata, kada ju je potrebno obnoviti.
- (7) Po jednom broju Korisnika, Pretplatnik/Operator usluge može sa jednog svog Kratkog broja naplatiti samo jednu pretplatu, u jednom obračunskom periodu, za jedan Servis. U slučaju da se Korisnik odjavio, pa ponovo prijavio na Servis u jednom obračunskom periodu, Pretplatnik/Operator usluge mu neće ponovo naplatiti pretplatu.

### **5.2. Oglašavanje Servisa**

#### **Član 15.**

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je obavezna u potpunosti informisati Korisnike o načinu i uslovima korištenja Servisa, u kom cilju će jasno opisati Servis, objaviti uslove korištenja Servisa i svoje kontakt podatke u skladu sa pozitivnim propisima.
- (2) Prilikom oglašavanja i pružanja Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je dužan poštovati pozitivne zakonske propise, a posebno iz oblasti zaštite potrošača, uvažavati dobre poslovne običaje, a naročito imati u vidu da oglašavanje ne smije biti neprijemeno, prevarno, dvosmisleno i ne smije dovesti u zabludu Korisnika, na bilo koji način, a naročito preuveličavanjem ili izostavljanjem potrebnih informacija vezanih za Servis.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge je obavezan da na početku pružanja Servisa i kod svake izmjene unutar pružanja Servisa obavijesti Korisnike: o konačnoj cijeni usluge koja mora sadržavati PDV, da li se radi o jednokratnom Servisu, Servisu na prijavu ili Servisu na pretplatu, koliko često

će primati poruke unutra usluge i po kojoj će se cijeni naplaćivati.

- (4) Informacija o cijeni i obavijest da se uz cijenu Servisa naplaćuje i trošak za prijenos podataka moraju se pojaviti na zaslonu mobilnog uređaja Korisnika prije pristupa traženom Servisu te na taj način omogućiti Korisniku da prekine Servis prije naplate.
- (5) Pretplatnik/Operator usluge je dužan upozoriti Korisnika o dodatnom trošku za korištenje Servisa iz/u roamingu.
- (6) Zapise o SMS/MMS porukama ili drugom načinu realizacije Servisa (npr. putem wap-a ili mobilnog interneta), sve zapise o izvršenju i naplati Servisa, kao i zapise o komunikaciji između Korisnika i Pretplatnika/Operatora usluge u vezi sa realizacijom Servisa, kao dokaze da je Korisnik naručio/odobrio/prihvatio uslove/platio Servis, Pretplatnik/Operator usluge je dužan čuvati za vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa BH Telecomom kao i godinu dana po raskidu ugovora. U cilju zaštite Krajnjeg korisnika, BH Telecom zadržava pravo vršenja uvida u zapise i sadržaje svih poruka/sadržaja koji se u okviru Usluge razmjenjuju između Pretplatnika/Operatora usluge i Korisnika, što je Pretplatnik/Operator usluge dužan omogućiti, na zahtjev.
- (7) Prije isporuke Servisa Korisnik mora biti obaviješten o cijeni te mora prihvatiti uslove korištenja Servisa.
- (8) U slučaju pružanja Servisa sa određenim trajanjem, Pretplatnik/Operator usluge ima pravo da, prije isteka trajanja Servisa, jedanput obavijesti prijavljenog Krajnjeg korisnika da, ukoliko želi, produži prijavu na Servis.

#### Član 16.

U postupku oglašavanja VAS MO i MT Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je dužan navesti minimalno sljedeće informacije:

Vrsta medija	Obavezne informacije	Način oglašavanja
TV, vanjsko oglašavanje	Broj Servisa, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke korisnika, naziv i web stranica Pretplatnika/Operatora usluge .	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj Servisa i uvijek navedena uz broj Servisa.
Radio	Broj Servisa, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke korisnika, naziv Pretplatnika/Operatora usluge .	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano.
Internet, štampa, ostalo	Broj Servisa, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke korisnika, naziv i web stranica Pretplatnika/Operatora usluge ,broj korisničke podrške, te način isporuke, načini prijave/odjave, pomoć u korištenju i ostale specifičnosti u korištenju Servisa.	Informacija o cijeni mora biti jasno vidljiva i prikazana u istoj veličini i na način na koji se prikazuje broj Servisa

### 5.3 Zaštita Korisnika

#### Član 17.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge kreira i pruža Servis u okviru Usluge u potpunosti u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima u BiH, uvažavajući profesionalne i opšte prihvaćene vrijednosne, etičke i estetske standarde, opće prihvaćene standarde pristojnosti i uljudnosti, zaštite maloljetnika, zaštite privatnosti, kao i etničke, kulturne i vjerske razlike.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je odgovoran za ukupan sadržaj Servisa, upućen javnosti, kao i za profesionalne aktivnosti svojih uposlenika.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge ne smije pružati sadržaje kojim se iskorištavaju djeca ili maloljetne osobe za pornografiju. Svako oglašavanje (vizualno, audio, itd.)

- bilo koje od kategorija Servisa erotskog sadržaja (ili proizvoda) mora sadržavati upozorenje o tome da je sadržaj namijenjen osobama starijim od 18 godina. Ovo upozorenje mora biti istaknuto i kod pristupa stranicama sa erotskim sadržajem. Pretplatnik/Operator usluge snosi punu odgovornost za objavu odgovarajućeg upozorenja da se radi o Servisu koji sadrži erotski sadržaj prije početka njenog pružanja.
- (4) Servis namijenjen starosnoj grupi mlađoj od 18 godina, kao i oglasni materijal, ne smije sadržavati ništa što bi moglo ozbiljno štetiti fizičkom, psihičkom ili moralnom razvoju djece, ili na bilo koji način iskoristiti i/ili zlostavljati dijete zbog njegove naivnosti. Servisi za djecu i njihovo oglašavanje ne smiju poticati djecu na ponavljanje korištenja istog Servisa ili na upotrebu drugih Servisa s dodanom vrijednosti. Pretplatnik/Operator usluge je obavezan uskladiti djelatnost kreiranja i pružanja Servisa naročito sa pozitivnim zakonskim propisima iz oblasti zaštite prava djece. Servis namijenjen djeci mora biti takav da ga roditelj/skrbnik može smatrati prihvatljivim za dobnu skupinu djeteta koja će vjerovatno koristiti uslugu.
- (5) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da će u pogledu upotrebe ličnih podataka Korisnika prilikom pružanja Servisa postupati u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka, posebno Zakona o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine. Sve podatke pribavljene u komunikaciji sa Korisnicima, Pretplatnik/Operator usluge će koristiti samo u svrhu pružanja pojedinačnog Servisa, te ih neće koristiti za bilo koju drugu svrhu, niti će iste ustupiti trećem licu.
- (6) Sadržaj Servisa koji pruža Pretplatnik/Operator usluge ne smije pozivati na vjersku, nacionalnu ili rasnu netrpeljivost, biti uvredljiv, vulgaran, sadržavati prijetnju bilo koje vrste; generisati i podsticati lančane cirkulacije poruka sa ciljem pribavljanja bilo kakve koristi inicijatoru; sadržavati računarske viruse, crve, računarske kodove, datoteke i programe koji mogu imati za posljedicu ometanje, ograničavanje rada ili uništenje bilo kojeg računarskog programa ili bilo koje računarske i druge opreme.
- (7) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da Servis neće sadržavati neistinite informacije.
- (8) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da način korištenja Servisa i funkcionalnosti Usluge neće uzrokovati štetu BH Telecomu, ostalim korisnicima ili trećem licu.
- (9) Pretplatnik/Operator usluge je dužan prilikom slanja poruka poštovati privatnost Korisnika u pogledu vremena slanja poruka i sadržaja poruka.
- (10) Bez obzira na isključivu odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge za ukupan sadržaj/Servise uključene u Uslugu, BH Telecom ima pravo, ali ne i obavezu da vrši povremene kontrole Servisa, u fazi objavljivanja i/ili realizacije Usluge.
- (11) U slučaju da utvrdi da je sadržaj Servisa neprimjeren, da na bilo koji način obmanjuje Korisnike, da nije u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i ovim Specifičnim uslovima, BH Telecom ima pravo uklanjanja Servisa i onemogućavanja njegov distribucije, o čemu će prethodno obavijestiti Pretplatnika/Operatora usluge i naložiti hitno uklanjanje sadržaja, u najkraćem roku u kome je optimalno moguće sadržaj ukloniti, kao i obavještanje javnosti o tome, a gdje je to primjereno i izvinjenja Korisnicima, najmanje u jednom dnevnom listu u BiH i na službenoj stranici Pretplatnika/Operatora usluge jasno i nedvojbeno ukazujući na vlastiti propust uz isticanje da BH Telecom nije odgovoran, te da Pretplatnik/Operator usluge snosi troškove naknade eventualne štete nastale Korisniku.
- (12) U slučaju nepostupanja Pretplatnika/Operatora usluge po zahtjevu iz prethodnog stava, radi zaštite korisnika, BH Telecom će ukloniti Servis samostalno i poduzeti ostale aktivnosti s tim u vezi, o trošku Pretplatnika/Operatora usluge, što će se realizirati umanjenjem isplate po fakturi koju ispostavlja Pretplatnik/Operator usluge BH Telecomu iz osnova podjele prihoda u realizaciji Usluge.

## Član 18.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je dužan prije pružanja Servisa obezbijediti pisanu/elektronsku saglasnost Korisnika

svakog broja na koji šalje SMS/MMS poruke te je prezentovati na zahtjev BH Telecoma.

- (2) Saglasnost iz prethodnog stava može biti:
  - a) potpisana izjava Korisnika koji je upisao svoj telefonski broj, a kroz tekst potpisane izjave je upoznat sa materijalnom i krivičnom odgovornošću u slučaju lažnog predstavljanja;
  - b) potpisan Ugovor o korištenju Servisa Pretplatnika/Operatora usluge (bankovne kartice, ugovori o osiguranju, ugovori o korištenju platnih kartica, ugovor o korištenju službenih mobitela...), ili komitenta njegovih oglašavačkih usluga u kom Korisnik pristaje da bude obavještavan SMS-om/MMS-om;
  - c) zaprimljena SMS/MMS poruka prijave Korisnika.
  - d) ostali oblici saglasnosti iz kojih je jasno vidljivo da je Korisnik dao saglasnost.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge Korisnicima ne smije slati SMS/MMS MT i Bulk poruke bez prethodno pribavljene saglasnosti.
- (4) Saglasnost pribavljenu u komunikaciji sa Korisnicima, Pretplatnik/Operator usluge smije koristiti isključivo u svrhu pružanja tog određenog Servisa za koji je dobio saglasnost Korisnika, te je ne smije koristiti za bilo koju drugu namjenu.
- (5) Realizacija naplate realizovanog Servisa neće biti validna ukoliko Pretplatnik/Operator usluge od strane krajnjeg Korisnika nije pribavio sve saglasnosti u vezi sa prihvatanjem Korisničkih uslova, narudžbom Servisa, odabirom tarife, u skladu sa ovim Specifičnim uslovima, i ne raspolaže dokazima s tim u vezi, kojima se to nesporno utvrđuje.

#### Član 19.

Pretplatnik/Operator usluge je dužan omogućiti Korisniku da povuče saglasnost na dostavljanje poruka, odnosno da izvrši prekid korištenja Servisa. Pretplatnik/Operator usluge je dužan da zahtjev Korisnika za prekidom korištenja Servisa realizuje odmah, izuzev ako ne postoji drugačiji dogovor između Korisnika i Pretplatnika/Operatora usluge (o čemu je prilikom prijave Korisnik bio upoznat).

#### 5.4. Testiranje

##### Član 20.

- (1) Testiranje aplikacija je obavezna faza realizacije zaključenog Ugovora, i vrši se po svakom korisničkom broju, za čiju implementaciju u okviru Usluge Pretplatnik/Operator usluge podnese zahtjev. Testiranje se vrši samo nad korisničkim brojevima dostavljenim uz zahtjev. Saobraćaj generisan u toku testiranja ne podliježe podjeli prihoda. Testiranje može trajati do maksimalno 90 dana i ne smije se koristiti za razvijanje aplikacije
- (2) Dodijeljeni broj za realizaciju Usluge ne može biti javno objavljen prije uspješnog okončanja testiranja u kome učestvuju obje ugovorne strane. Korisnicima nije omogućeno slanje SMS/MMS prema brojevima dodijeljenim za aplikaciju u fazi testiranja.
- (3) Uspješno okončanje testiranja aplikacije je uslov za komercijalizaciju (aktiviranje Servisa). U slučaju neuspješnog testiranja aplikacije zaključeni ugovor prestaje da važi.

#### 6. Specifičnosti usluga

##### Član 21.

BH Telecom podržava sve ključne riječi sa izuzetkom dijakritičkih znakova, uz sljedeća ograničenja:

- a) Ključne riječi ne smiju sadržavati znakove \*, #, „“
- b) Ključne riječi koje sadrže riječi START rezervirane su za univerzalnu naredbu za pokretanje Servisa i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- c) Ključne riječi koje sadrže riječi STOP rezervirane su za univerzalnu naredbu za otkazivanje Servisa i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- d) Ključne riječi koje sadrže riječi POMOC ili „?“ rezervirane su za naredbu za trenutni status i informacije o Servisu (telefonski broj Službe za korisnike, način odjave)

##### Član 22.

Servis koji Pretplatnik/Operator usluge pruža mora u potpunosti podržavati znakove BIH abecede u SMS/MMS porukama, kao i mogućnost mapiranja sličnih znakova iz alfanumeričkih u slične znakove BH abecede (npr. „č“ i „ć“ mapirati kao „c“, „ž“ kao „z“, „š“ kao „s“ i sl.), što za Korisnika znači da će, na primjer, njegov zahtjev sa ključnom riječi "riječ" biti jednako obrađen kao i "rijec".





### Član 23.

Ako Korisnik pošalje poruku s ključnom riječi „POMOC“ ili „?“ na broj Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je obavezan obavijestiti Korisnika (besplatno za Korisnika) barem o načinu otkazivanja Servisa.

### Član 24.

Pretplatnik/Operator usluge je dužan Korisniku obezbijediti mogućnost odjave Servisa slanjem poruke sadržaja »STOP«, a što je dužan opisati u Korisničkim uslovima i prestati pružati Servis Korisniku koji je poslao poruku za odjavu „STOP“ i to od momenta kada je zaprimio poruku odjave.

### Član 25.

- (1) Jedna SMS poruka može da sadrži do 160 alfanumeričkih karaktera standardnog GSM alfabeta koji zauzima 7 bita po karakteru. SMS poruke duže od 160 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 153 karaktera.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je upoznat da ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koriste slova s dijakritičkim znakovima (č, ć, đ, š, ž) tzv. afrikati, SMS poruka se pretvara u znatno dužu kombinaciju znakova.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge je upoznat da ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koriste slova s dijakritičkim znakovima (č, ć, đ, š, ž) tzv. UNICODE, da SMS poruka može da sadrži 70 karaktera, jer zauzima 16 bita po karaktru. Ovakve SMS poruke duže od 70 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 67 karaktera.
- (4) Alfanumerički originator može sadržati maksimalno 11 karaktera. Broj karaktera upotrebljenih za originator umanjuje broj karaktera preostalih za tekst poruke (npr. Ako originator ima 10 karaktera, dužina preostalog prostora za teksta poruke je 150 karaktera standardnog GSM alfabeta)

### Član 26.

- (1) Jedna MMS poruka može da bude veličine do 300 kb. MMS poruka veća od dozvoljene veličine poruke ne može biti poslana.

- (2) Prijem MMS poruke u roamingu naplatit će se Korisniku o čemu ga je Pretplatnik/Operator usluge dužan upozoriti.

### Član 27.

- (1) Jednosmjerni Bulk SMS/MMS Servisi mogući su prema mrežama unutar BiH, dok su interaktivni SMS/MMS Servisi mogući samo prema Korisnicima BH Telecoma.
- (2) Bulk MMS Servise nije moguće realizovati prema korisnicima fiksnih mreža.

### Član 28.

- (1) Premium SMS Servisi dostupni su korisnicima BH Mobile mreže, te korisnicima BH Line mreže koji imaju aktiviranu SMS uslugu.
- (2) Premium SMS Servisi ne mogu se koristiti u roamingu, izuzev tarife T0. U slučaju da Korisnik iz roaming-a pošalje poruku na broj na kojem je tarifa T0, dužan je snositi trošak slanja poruke u skladu sa Cjenovnikom i roaming zonom u kojoj se nalazi.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge je dužan upozoriti Korisnika o dodatnom trošku za korištenje Servisa iz roaminga.

### Član 29.

- (1) Premium MT servisi dostupni su isključivo korisnicima BH Mobile mreže i ne mogu se koristiti u roamingu.
- (2) U slučaju Premium MT servisa, BH Telecom zadržava pravo da uslugu ustupi isključivo za prepaid korisnike, ukoliko procijeni da je usluga visokog rizika nenaplate.

## 7. Isključenje

### Član 30.

- (1) Pored razloga utvrđenih Opštim uslovima, kršenje odredbi ovih Specifičnih uslova predstavlja pravni osnov za primjenu sankcije privremenog/trajnog isključenja Usluge, a posebno u slučaju:
  - Korištenje telekomunikacijskih kapaciteta za pružanje neliberaliziranih usluga ili za pružanje usluge koja nije predviđena ugovorom;
  - Nepostupanja prema pismenom upozorenju BH Telecoma o nezadovoljavajućem kvalitetu rada terminalne opreme, koja se manifestuje u tehničkim smetnjama.



- Pružanja usluge protivno pravilima za pojedine grupe usluga sa dodatnom vrijednosti.
- (2) Privremeno isključenje se vrši u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom. U slučaju privremenog isključenja BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu prema Korisniku, Pretplatniku/Operatoru usluge ili trećem licu.
- (3) Po informaciji Regulatorne agencije za komunikacije BiH o obustavljanju prava korištenja numeracije Pretplatniku/Operatoru usluga, vrši se trajno isključenje.

## 8. Podjela prihoda između BH Telecoma i Pretplatnika/Operatora usluge

### Član 31.

- (1) Premium SMS Pull Servisi koji se realizuju putem numeracije 091 zx xx xx:

Kategorija	Cijena VAS usluge/sadržaja za Korisnika (bez PDV-a)	Procentualni udio u ostvarenom prihodu Pretplatnika/Operator usluge
T0	0,00	-
T1	0,10	55%
T2	0,20	55%
T3	0,35	55%
T4	0,50	55%
T5	0,80	55%
T6	1,20	57%
T7	1,60	59%
T8	2,00	62%
T9	3,00	65%

- (2) Premium MT Servisi, koje se realizuju putem numeracije 062 02xxx:

Kategorija	Cijena VAS usluge/sadržaja za Korisnika (bez PDV-a)	Procentualni udio u ostvarenom prihodu Pretplatnik/Operator usluge
MT1	0,427	55%
MT2	0,855	55%
MT3	1,283	57%
MT4	1,709	59%
MT5	2,137	61%
MT6	2,564	63%
MT7	2,991	65%
MT8	3,419	80%
MT9	4,274	80%
MT10	5,128	80%
MT11	5,983	85%
MT12	6,838	85%
MT13	7,693	92%
MT14	8,547	92%

### Član 32.

- (3) Za formiranje izvještaja o broju SMS/MMS poruka ostvarenih u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma. Podjela prihoda se vrši na osnovu fakturisane realizacije - Izvještaja o ostvarenom saobraćaju. Izvještaj se kreira do 15.og u mjesecu za prethodni mjesec i šalje Pretplatniku/Operatoru usluge, koji na osnovu istog kreira i šalje fakturu za pripadajući dio prihoda prema BH Telecomu. Po prijemu ispravne fakture, vrši se prenos sredstava Pretplatniku/Operatoru usluge. Uslov za prenos sredstava je plaćanje pretplate od strane Pretplatnika/Operatora usluge.

- (4) BH Telecom zadržava pravo obustave isplate prihoda ili dijela prihoda Pretplatnika/Operatora usluge iz osnovne podjele prihoda ostvarenog pruženjem/korištenjem Usluge u slučaju da je od strane BH Telecoma utvrđena prekomjerna potrošnja od strane Korisnika, a koja upućuje na moguću zloupotrebu izvršenu od strane Korisnika ili Pretplatnika/Operatora usluge. Isplata prihoda ili dijela prihoda prema Pretplatniku/Operatoru usluge se, u slučajevima iz ovog stava, vrši po osnovu naplaćene realizacije od krajnjeg Korisnika.

- (5) U slučaju da u od strane BH Telecoma ustanovi značajan pad naplate telekomunikacionih usluga od strane Korisnika, ili ustanovi nezadovoljstvo Korisnika, na osnovu velikog broja reklamacija u vezi sa Servisom, BH Telecom zadržava pravo da zahtjeva od Pretplatnika/Operatora usluge ograničenje pružanja Servisa na prepaid Korisnike, kao i ograničenje potrošnje po pojedinom Korisniku, što je Pretplatnik/Operator usluge dužan implementirati koristeći vlastita aplikativna rješenja.

## 9. Završne odredbe

### Član 33.

- (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) Ovi Specifični uslovi dostavit će se Operatoru usluge prilikom zaključivanja ugovora o korištenju Usluge.
- (3) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.
- (4) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se 30 dana po objavljivanju.
- (5) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.