

USLOVI KORIŠTENJA WEBSHOPA BH TELECOMA (MOJ WEBSHOP)

1. Osnovne informacije

Član 1.

- (1) Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo, Franca Lehara 7, 71 000 Sarajevo, upisan u registar Općinskog suda u Sarajevu, Identifikacioni broj: 4200211100005, Identifikacioni broj obveznika PDV-a: 200211100005, broj telefona: 1444, broj faksa: 1425, web: www.bhtelecom.ba (u daljem tekstu: BH Telecom), Uslovima korištenja webshopa BH Telecoma (Moj webshop) (u daljem tekstu: Uslovi) utvrđuje postupak naručivanja, kupovine, plaćanja, isporuke i reklamacije proizvoda i usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: proizvod/usluga) putem Internet stranice: www.bhtelecom.ba i/ili mojwebshop.bhtelecom.ba (u daljem tekstu: Webshop).
- (2) Webshop iz prethodnog stava namijenjen je fizičkim licima koja koriste ili zahtijevaju uslugu/proizvod iz ponude BH Telecoma dostupne na internet stranici www.bhtelecom.ba i/ili mojwebshop.bhtelecom.ba.
- (3) Posjetitelj stranice je svaka osoba koja putem sredstava za komunikaciju na daljinu pristupi i slobodno bez registracije razgledava ponudu proizvoda/usluga Webshopa.
- (4) Kupac je svaka osoba koja putem sredstava za komunikaciju na daljinu naruči barem jedan proizvod/uslugu ponuđenu u okviru Webshopa.
- (5) Narudžbu i kupovinu usluga/proizvoda u Webshopu u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu izvršiti/sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, a djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika.
- (6) Na odnose između BH Telecoma i Kupca, primjenjivat će se odredbe ovih Uslova, 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), koji su dostupni na internet stranici www.bhtelecom.ba, te odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o komunikacijama i drugi relevantni propisi Bosne i Hercegovine.
- (7) BH Telecom zadržava pravo da promijeni ponudu proizvoda/usluga koji su dostupni putem Webshopa.
- (8) Kupac prihvata ove Uslove klikom na polje "Upoznat/a sam i saglasan/a sa Uslovima korištenja webshopa BH Telecoma". Kupac prilikom svake kupovine prihvata Uslove.
- (9) U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda i/ili usluge iz ponude u okviru Webshopa, kupac (u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača), pristajanjem na ove Uslove potvrđuje da je primio na znanje sljedeće obavijesti putem informacija objavljenih na www.bhtelecom.ba stranicama:
 - a) imenu, matičnom broju i punoj adresi trgovca i dobavljača, poreskom broju, brojevima telefona i faksa te e-mail adresi ako postoji;
 - b) imenu proizvoda ili usluge, imenu pod kojim se proizvod prodaje;
 - c) glavnim osobinama i upotrebnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge;
 - d) cijeni i svim dodatnim troškovima za potrošača, uključujući sve poreze;
 - e) bilo kojim ostalim troškovima uključujući i troškove isporuke;
 - f) načinu plaćanja, te načinu i predviđenom roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge;
 - g) uslovima za ispunjenje i raskid ugovora;
 - h) podatke o garancijama i servisu;
 - i) pravu i roku za odustajanje od ugovora,
 - j) periodu (opciji) za koji vrijedi ponuda ili cijena;
 - k) najkraćem roku trajanja ugovora, ako se radi o neprekinutoj ili redovnoj ponavljajućoj zaštiti;
 - l) sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora.

2. Informacije o proizvodu

Član 2.

- (1) BH Telecom se obavezuje da će na Webshopu jasno isticati svoje komercijalne namjere, te redovno održavati i davati jednoznačne, jasne i lako razumljive informacije o proizvodima/uslugama u ponudi, na način prilagođen sredstvima za komunikaciju na daljinu.
- (2) Istaknute cijene proizvoda i usluga izražene su u konvertibilnim markama (KM) i one predstavljaju konačnu cijenu iskazanu sa porezom na dodanu vrijednost.
- (3) Cijene i uslovi svih proizvoda/usluga su podložne promijeni do momenta potvrde kupovine.
- (4) Cijene usluga, kao i drugi uslovi koji se odnose na način obračuna cijena usluga, način plaćanja i rokovi, svi troškovi koji se stavljaju na teret Kupca navedeni su u Cjenovniku, i smatra se da je sa istima Kupac bio na jasan i razumljiv način obavješten prije naručivanja usluga.

3. Registracija kupca

Član 3.

- (1) U slučaju da Kupac želi da naruči neki od ponuđenih proizvoda/usluga, potrebno je da unese potpune i tačne tražene podatke koji su nužni za realizaciju naručivanja/kupovine proizvoda/usluga.
- (2) Kupcu je omogućena prijava putem: postojećeg korisničkog imena/broja telefona i lozinke, te korisničkih profila koje ima otvorene na socijalnim mrežama. Ukoliko Kupac ima jednu ili više usluga BH Telecoma, ima mogućnost uvezivanja korisničkih podataka za svoj profil.
- (3) U zavisnosti od vrste prijave mogu se razlikovati mogućnosti korištenja opcija unutar Webshopa.
- (4) Kupac je dužan čuvati svoje korisničko ime i lozinku, te mobilni/fiksni uređaj kako bi se zaštitio od njihovog neovlaštenog korištenja, odnosno neovlaštenog korištenja Webshopa. Ako Kupac posumnja u neautorizirano korištenje svog korisničkog imena i lozinke, obavezan je odmah promijeniti lozinku. Kupac je isključivo odgovoran za sve nedopuštene/protupravne aktivnosti autorizirane i izvršene upotrebom njegovog korisničkog imena i lozinke.

4. Informacije o Kupcu

Član 4.

- (1) BH Telecom će lične podatke koje Kupac ostavi ili se iz baze preuzmu prilikom korištenja funkcionalnosti Webshopa obrađivati u skladu sa pozitivnim propisima iz ove oblasti i onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe za koju su lični podaci prikupljeni ili obrađivani.
- (2) Prihvatanjem ovih Uslova, u skladu sa važećim propisima, Kupac daje izričitu saglasnost BH Telecomu, da njegove lične podatke može da evidentira u skladu sa zakonom, da te podatke može dalje da obrađuje za potrebe: izvršenja obaveza u vezi sa proizvodima i uslugama koje je Kupac naručio, naplate potraživanja, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, te da ih BH Telecom može proslijediti pravnim licima kojima je po zakonu dužan da dostavi podatke, kao i da ih može učiniti dostupnim licima koja su neophodna za realizaciju pretplatničkog odnosa između Kupca i BH Telecoma odnosno licima koja zbog prirode posla koji obavljaju za BH Telecom moraju imati pristup takvim podacima.
- (3) BH Telecom se obavezuje da će preduzeti sve raspoložive mjere za zaštitu ličnih podataka, kao i zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija.

5. Proces kupovine

5.1. Narudžba

Član 5.

- (1) Proizvodi/usluge koji su stavljeni u korpu, samim tim nisu još rezervirani za zaključak narudžbe. Ukoliko narudžba nije zaključena do kraja, tj. sadržaj narudžbe se još uvijek nalazi u korpi, a od trenutka kreiranja narudžbe je prošlo 48 sati, sadržaj korpe će se obrisati. Proizvod/usluga je rezervirana za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca.

- (2) Po potvrđenoj narudžbi, a prije isporuke na adresu, specifikacija naručenih proizvoda se ne može mijenjati.
- (3) Do trenutka potvrde narudžbe postoji mogućnost da količine traženog proizvoda više nisu dostupne za kupovinu putem Webshopa, o čemu će Kupac biti obaviješten od strane BH Telecoma.

Član 6.

- (1) Po prijemu narudžbe, BH Telecom može izvršiti provjeru podataka iz nadležnosti BH Telecoma, s ciljem provjere mogućnosti izvršenja narudžbe, u skladu sa Opštim uslovima.
- (2) U slučaju sumnje u tačnost navedenih podataka ili u slučaju da podatke nije moguće provjeriti, BH Telecom zadržava pravo otkazivanja narudžbe o čemu će Kupac biti obaviješten.
- (3) U slučaju da po izvršenoj provjeri, nadležne službe BH Telecoma utvrde da Kupac nije u mogućnosti da izvrši kupovinu proizvoda/usluga, Kupac će dobiti obavještenje u elektronskom obliku putem e-maila ili pozivom na kontakt telefon.
- (4) Kupac u dijelu: „Historija narudžbi“ ima mogućnost praćenja statusa narudžbe.

5.2. Način plaćanja

Član 7.

- (1) Kupcu su prilikom kupovine proizvoda/usluga omogućeni slijedeći načini plaćanja:
 - plaćanje platnim karticama u izdanju domaćih i stranih banaka;
 - putem BH Telecom računa;
 - korištenjem OPA aplikacije;
 - plaćanje pouzecom- naručeni proizvod plaća se u gotovini dostavljaču, nakon identifikacije Kupca.
- (2) Naplata aktivacije digitalnih usluga omogućena je za korisnike prepaid i kombinovanih paketa putem Ultra/prepaid računa.
- (3) Na stranici Webshopa uz pojedini proizvod/uslugu naznačeni su mogući načini plaćanja.

Član 8.

- (1) Svi podaci o platnoj kartici se kriptovano razmjenjuju direktno između Kupca i servera banke procesora platnih kartica sa kojom BH Telecom ima ugovor o korištenju usluga banke, i njihovu sigurnost odnosno tajnost podataka garantuje i obezbjeđuje banka. Tajnost podataka je zaštićena i osigurana uporabom Secure Socket Layer (SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa. BH Telecom ne pohranjuje i nema uvid u ove podatke
- (2) BH Telecom nije odgovoran za štetu koja može nastati korisniku i/ili trećim licima zbog neovlašćenog korištenja platne kartice odnosno bilo koje zloupotrebe iste, uključujući krađu, korištenje bez znanja vlasnika platne kartice i sl.
- (3) U slučaju odbijanja autorizacije kartice, a radi se o odnosu banka – korisnik kartice, BH Telecom ne odgovara za nemogućnost online kupnje.
- (4) BH Telecom nije odgovoran za postupanje banke izdavaoca platne kartice i bilo kakav vid štete koju Kupac pretrpi u vezi sa uslugama te banke ili uslovima za korištenje njenih usluga.

6. Ispоруka proizvoda/pružanje usluge

Član 9.

- (1) Ispоруka se vrši u najkraćem roku, a maksimalno u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja narudžbe, ovisno o tipu naručenog proizvoda/usluge.

- (2) Dostava naručenih proizvoda moguća je samo na teritoriji Bosne i Hercegovine.
- (3) BH Telecom će izmjenom statusa narudžbe obavijestiti Kupca o otpremi proizvoda.
- (4) Troškove dostave na adresu za dostavu, snosi BH Telecom /Partner BH Telecoma, izuzev ukoliko nije naznačeno da za konkretni proizvod/uslugu snosi Kupac.
- (5) Kupac je u obavezi da pri preuzimanju naručenog proizvoda i/ili zaključivanja Ugovora/Aneksa o pružanju usluge ovlaštenoj osobi kurirske službe omogući uvid u identifikacioni dokument sa kojim se registrovao. Bez uvida u navedeni dokument i bez potpisa ugovora/aneksa i pratećih dokumenata, kurir ne može uručiti pošiljku.
- (6) U slučaju kupovine proizvoda uz koje se zaključuje pretplatnički ugovor/aneks, Kupac prilikom preuzimanje pošiljke mora biti lično prisutan i lično potpisati ugovor/aneks i druge neophodne prateće dokumente. U suprotnom, ugovor/aneks će se smatrati nevažećim. Potpis podrazumijeva napisano puno ime i prezime pisanim slovima, kao na ličnoj karti.
- (7) U periodu od kreiranja narudžbe do uspješne isporuke nije moguće kreirati novu narudžbu ili sklopiti pretplatnički ugovor/aneks putem svih BH Telecom prodajnih kanala.
- (8) Ukoliko je Kupac u vrijeme isporuke odsutan, ostavlja mu se poruka o pokušaju isporuke, te o vremenu ponovnog pokušaja isporuke, odnosno, gdje može pošiljku preuzeti. Ista će se pokušati isporučiti sljedeći radni dan ili po dogovoru Kupca i kurirske službe, a ukoliko Kupac i tada bude odsutan, isporuka neće biti izvršena, a naručeni proizvod se vraća BH Telecomu. U tom slučaju smatra se da je Kupac otkazao narudžbu.
- (9) U slučaju eventualnih promjena ili situacija koje onemogućavaju redovan tok isporuke, ili u slučaju da iz tehničkih razloga, razloga više sile i sl. BH Telecom nije u mogućnosti da isporuči kupljeni proizvod/uslugu, BH Telecom će bez odlaganja obavijestiti Kupca o novonastalim promjenama, sa naznakom novih rokova isporuke ili u slučaju nemogućnosti izvršenja isporuke povratom uplaćenih sredstava.
- (10) Ukoliko iz bilo kog razloga Kupac prilikom podnošenja zahtjeva za narudžbu unese netačne ili pogrešne podatke, BH Telecom ne snosi odgovornost za slučaj neisporučivanja proizvoda/usluga. BH Telecom će kontaktirati Kupca na dostavljeni kontakt broj ili e-mail adresu, provjeriti tačnost adrese i ponoviti postupak isporuke. U slučaju da se ponovi nemogućnost isporuke, kupovina se smatra neuspjelom i primijenit će se pravila povrata uplaćenih sredstava.
- (11) Ukoliko iz bilo kojeg razloga Kupac nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, BH Telecom nije odgovoran za moguće prekoračenje roka isporuke.
- (12) Za Ultra dopune ukoliko Kupac unese pogrešan broj telefona koji treba da dopuni, kredit će biti dopunjen i sredstva se ne mogu povratiti, jer se naplata vrši odmah. BH Telecom nije odgovoran niti može izvršiti povrat uplaćenih sredstava, ukoliko Kupac unese pogrešan broj koji postoji u okviru BH Telecom mreže na koji treba izvršiti dopunu Ultra kredita ili ukoliko Kupac unese pogrešan iznos dopune.

7. Raskid ugovora, povrat i reklamacija robe

Član 10.

- (1) Kupac ima pravo u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana raskinuti ugovor sklopljen putem Webshopa na način predviđen ovim Uslovima.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora putem Webshopa, rok iz prethodnog stava počinje teći od dana kada je Kupac primio proizvod odnosno od dana sklapanja ugovora za usluge.
- (3) Kupac raskida ugovor pismenom obaviješću koja sadržava nedvosmislenu izjavu u bilo kojem obliku, a kojom Kupac izražava svoju volju za raskidanjem ugovora. U pismenoj obavijesti o raskidu se obavezno moraju navesti podaci sa računa/narudžbe (redni broj, datum, iznos, proizvod/usluga), podaci Kupca (ime i prezime, kontakt telefonski broj i e-mail), naziv banke i broj tekućeg računa na koji Kupac želi povrat novca.
- (4) Kupac može izjavu o raskidu Ugovora poslati BH Telecomu i putem elektronskog formulara „Povrat webshop narudžbe“ u Historiji narudžbe korisničkog dijela Webshopa.

- (5) Ugovor/aneks je raskinut u trenutku kada je BH Telecom primio obavijest o raskidu, s tim da se smatra da je ugovor/aneks raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stava (1) i (2).

Član 11.

- (1) U slučaju raskida ugovora/aneksa u dozvoljenom roku, Kupac je dužan o svom trošku vratiti proizvod (ukoliko se radi o fizičkom proizvodu) BH Telecomu na adresu: Bulevar Meše Selimovića 18, 71000 Sarajevo, uz napomenu „Povrat Webshop narudžbe“.
- (2) U slučaju kupovine uređaja iz partnerske ponude, Kupac povrat vrši na adresu Partnera, o čemu će ga BH Telecom obavijestiti.
- (3) Kupac je u obavezi da vrati proizvod u stanju u kojem je primljen (što uključuje i da nije zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) sa svim dodacima koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen (punjač, baterije i sl.) uključujući i urednu dokumentaciju, račun, fiskalni račun, garantni list i ambalažu.
- (4) Kupac je odgovoran za svako umanjeno vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.
- (5) Ukoliko uređaj nije mehanički oštećen i korišten, te ukoliko su vraćeni svi dodaci koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen, iznos uplaćen za uređaj se uplaćuje na tekući račun Kupca najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od obavijesti o raskidu. U slučaju mehaničkog oštećenja uređaja, ili u slučaju da uređaj nije vraćen u skladu sa stavom (3), uređaj će biti vraćen Kupcu, te će Kupcu biti isporučen račun na punu cijenu uređaja umanjenu za iznos koji je korisnik platio prilikom narudžbe odnosno preuzimanja paketa.
- (6) Kupac je dužan podmiriti sva dugovanja vezana za isporučene usluge nastala do trenutka prijema zahtjeva.

Član 12.

Ukoliko je Kupac prije kupovine na Webshopu koristio paket/ponudu koja se u trenutku povrata, omogućenog po osnovu člana 10. stav (1) ovih Uslova, nalazi u Istekloj ponudi BH Telecoma, Kupcu neće biti moguć povratak na korištenje starog paketa/ponude iz Isteklih ponuda, već će mu se ponuditi srodan paket iz važeće ponude BH Telecoma.

8. Garancija i garantni rok

Član 13.

- (1) BH Telecom garantuje da su isporučeni proizvodi originalne robne marke, nabavljeni od strane ovlaštenih serviser a i distributera, odnosno od strane ovlaštenog proizvođača.
- (2) Garanciju za isporučene proizvode za koje je naznačeno da imaju garanciju, daje ovlašteni proizvođač odnosno ovlašteni serviser i distributer proizvoda. Davalac garancije garantuje da su isporučeni proizvodi novi, nekorišteni, da kvalitet komponenti i materijala korištenih u proizvodnji, kao i kvalitet tehničke izrade zadovoljavaju najviše tehničke standarde i norme. Davalac garancije je obavezan da bez naknade otkloni sve nedostatke na isporučenoj robi koji se uoče u garantnom roku, i to tako da će izvršiti popravku ili obezbjediti zamjenu novim proizvodom u zakonom predviđenom roku za rješavanje reklamacija.
- (3) Garantni rok počinje da teče od dana izdavanja računa za otpremljeni proizvod, koji se unosi u garantni list i ovjerava potpisom i pečatom prodavca. Uslovi garancije su dati u okviru garantnog lista koji Kupac dobije prilikom isporuke proizvoda.
- (4) Prilikom preuzimanja proizvoda, Kupac je obavezan da izvrši pregled proizvoda, te u slučaju vidljivih nedostataka proizvoda, ima pravo da odbije preuzeti proizvod.

9. Reklamacije

Član 14.

- (1) Sve prigovore vezane za korištenje Webshopa Kupci mogu uputiti putem online obrasca Reklamacija/Žalba/Primjedba na korisničkom dijelu Webshopa, na besplatni broj Korisničke podrške 1444, e-mail adresu: podrska@bhtelecom.ba i na druge načine definisane Opštim uslovima.

- (2) Sve prigovore korisnika koje se odnose na korištenje Webshopa, BH Telecom će rješavati u skladu sa ovim Uslovima, Opštim uslovima i drugim relevantnim propisima.

10. Ograničenja od odgovornosti

Član 15.

- (1) BH Telecom nije odgovoran za bilo koju vrstu ili iznos naknade štete koja proizilazi u vezi sa korištenjem proizvoda kupljenih putem korištenja usluge Webshopa. Ova odredba o ograničenju odgovornosti se odnosi na štetu bilo koje vrste, uključujući direktnu, indirektnu, konsekventnu, slučajnu ili namjernu, gubitak podataka, prihoda ili profita i sl., kao i bilo koju štetu nastalu Kupcu i/ili trećim licima.
- (2) Usluge koje BH Telecom pruža u okviru Webshopa ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računarsku opremu i usluge za pristup stranicama. BH Telecom nije odgovoran za troškove elektroničkog komunikacijskog saobraćaja, Internet saobraćaja ili bilo koje druge troškove do kojih može doći, niti snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja Webshopa ili nedostupnost procesora platnih kartica.
- (3) BH Telecom neće biti odgovoran za prigovore korisnika upućene zbog neisporučivanja proizvoda/usluga naručenih/kupljenih putem Webshopa zbog razloga koji nisu na strani BH Telecoma.

11. Završne odredbe

Član 16.

- (1) Uslovi su dostupni na službenoj web stranici BH Telecoma.
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Uslova u skladu sa primjenjivim propisima.

Ovaj neslužbeni prečišćeni tekst sadrži Uslove korištenja webshopa BH Telecoma (Moj webshop) broj: 02-14-91495/20-2 (usvojene Odlukom broj 00.1.-14.-91495/20-3 od 14.10.2020. godine), te izmjene sadržane u Odluci o izmjeni i dopuni Uslova korištenja webshopa BH Telecoma (Moj webshop) broj: 00.1-14-2172/21-2 od 13.1.2021. godine. Uslovi se primjenjuju od dana 19.1.2021. godine.