



DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM SARAJEVO

**OPŠTI USLOVI
ZA PRUŽANJE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH
USLUGA BH TELECOMA**

SADRŽAJ

I OPŠTE ODREDBE	5
(Predmet regulisanja).....	5
(Značenje pojmova i skraćenica)	5
II EK USLUGE KOJE PRUŽA BH TELECOM.....	8
(Osnovni principi pružanja EK usluga)	8
(EK usluge koje pruža BH Telecom).....	10
(Kvalitet usluga BH Telecoma)	10
(Podjela usluga koje pruža BH Telecom).....	12
(Usluge sa dodatnom vrijednošću)	12
(Usluge bez naknade).....	13
(Imenik)	14
(Prijenos telefonskog broja)	14
(Odabir/predodabir operatora)	15
(Zloupotreba EK usluga).....	15
(Uznemiravanje korisnika).....	17
(Zaštita maloljetnih lica)	18
(Prekomjerna potrošnja)	18
(Terminalna oprema).....	19
(Pregled EK opreme)	20
(Rad terminalne opreme unutar mreže BH Telecoma).....	21
III CIJENE EK USLUGA	22
(Opšte odredbe o cijenama EK usluga)	22
(Cijena pristupa/aktivacije usluzi).....	22
(Cijena pretplate/naknade).....	23
(Cijena ostvarenog saobraćaja)	23
(Roaming saobraćaj).....	23
(Izdavanje računa).....	24
(Detaljan ispis računa)	25
IV IZMJENE I DOPUNE PONUDE	26
(Osnovni principi izmjena i dopuna ponude)	26
(Način informisanja i primjena)	26
(Raskid ugovora zbog u potpunosti nepovoljnih izmjena).....	27

V ODNOS S KORISNICIMA	27
(Identifikacija korisnika)	27
(Valjanost i zakonitost isprave)	28
(Promjena podataka o korisniku)	29
(Punomoć)	29
(Aktiviranje i korištenje prepaid usluga)	29
(Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge)	30
(Realizacija zahtjeva za korištenje usluge)	31
(Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge)	33
(Ugovaranje korištenja usluga)	34
(Jedinstveni identifikator korisnika)	34
(Preferirani način komunikacije)	35
(Zaključivanje ugovora)	35
(Stupanje ugovora na snagu)	36
(Trajanje ugovora)	36
(Ugovori van poslovnih prostorija)	37
(Ugovori na daljinu)	38
(Ustupanje ugovora)	39
(Uslovi ustupanja ugovora)	40
(Prijenos prava korištenja)	40
(Lica koja mogu ostvariti prijenos prava korištenja)	40
(Uslovi za prijenos prava korištenja)	41
(Način realizacije prijenosa prava korištenja)	42
(Obaveza čuvanja tajnosti identifikacionih podataka)	42
(Podnošenje prigovora/reklamacija)	43
(Ostvarivanje prava drugim načinima)	43
(Prvostepeni postupak)	43
(Prigovor na brzinu pristupa internetu i postupak mjerenja)	44
(Rokovi za rješavanje prigovora/reklamacije)	45
(Donošenje odluke po prigovoru/reklamaciji)	45
(Drugostepeni postupak)	45
(Umanjenje mjesečne naknade i potraživanje naknade štete)	45
(Prestanak važenja ugovora)	46
(Obračun povoljnijeg penala)	48

(Slanje obavijesti o dugu i opomena pred privremeno isključenje i tužbu).....	48
(Privremeno isključenje)	48
(Uslovi privremenog isključenja).....	49
(Privremeno isključenje na zahtjeva korisnika)	50
(Ponovno uključanje nakon privremenog isključenja).....	50
(Trajno isključenje)	51
(Zahtjev za ponovno zaključenje ugovora)	52
VI OSTALE ODREDBE	52
(Podrška korisnicima).....	52
(Hitni pozivi).....	53
(Korištenje SIM/USIM/eSIM kartice).....	53
(Krađa ili gubitak SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme)	54
(Promjena lokacije priključka)	54
(Promjena numeracije).....	55
(Radovi u EK mreži)	55
VII PRIVATNOST I LIČNI PODACI KORISNIKA.....	55
(Opšti principi obrade podataka)	55
(Povjerljivost komunikacija).....	56
(Podaci o saobraćaju)	56
(Podaci o lokaciji).....	57
(Direktni marketing i neželjene komunikacije).....	57
(Pohranjivanje i pristup podacima u terminalnoj opremi korisnika).....	58
(Prava korisnika u vezi ličnih podataka).....	58
(Politika zaštite ličnih podataka)	59
VIII ZAVRŠNE ODREDBE	59
(Primjena)	59

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA BH TELECOMA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1. (Predmet regulisanja)

- (1) Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se pravni odnosi između Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo (u daljem tekstu: BH Telecom), kao pružaoca elektronskih komunikacijskih (u daljem tekstu: EK) usluga, sa jedne strane, i korisnika EK usluga BH Telecoma, koji koriste usluge isključivo za svoje potrebe, sa druge strane, u vezi sa pružanjem odnosno korištenjem usluga.
- (2) Ovi Opšti uslovi su usklađeni sa svim relevantnim propisima, prateći obaveze i smjernice utvrđene u RAK Pravilu 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (u daljnjem tekstu: Pravilo), koje uvodi pojam EK usluga, što je od značaja naglasiti jer pojam EK usluga u skoro pa istom smislu zamjenjuje dosada korišteni pojam telekomunikacionih usluga koji je poznat korisnicima BH Telecoma.
- (3) Korištenje Cloud usluga BH Telecoma utvrđeno je u posebnom aktu naziva Katalog Cloud usluga BH Telecoma, u kojem je precizirano u kojem obimu dolazi do primjene ovih Opštih uslova u pogledu Cloud usluga.
- (4) Ovi Opšti uslovi ne primjenjuju se na one aspekte pružanja usluga iz Partnerskog programa za koje je odgovoran Partner, te će specifičnosti u odnosu na ove Opšte uslove i opis razgraničenja odgovornosti u pružanju usluga iz Partnerskog programa između BH Telecoma i Partnera biti definisani u Specifičnim uslovima pružanja tih usluga.

Član 2. (Značenje pojmova i skraćenica)

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- a) Akcijska ponuda - privremena pogodnost ugovaranja i/ili korištenja pojedinih usluga po povoljnijim uslovima i/ili cijenama, koja može biti regulisana posebnim uslovima akcijske ponude;
- b) Asemblirana usluga/ponuda - paketiranje usluga BH Telecoma sa određenom terminalnom opremom ili uređajima, sa ili bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa na period i po cijenama utvrđenim u Cjenovniku;

- c) Cjenovnik - Cjenovnik usluga predstavlja zvanični dokument BH Telecoma kojim se utvrđuju cijene javno dostupnih osnovnih i dodatnih usluga. Cjenovnik definiše principe i način obračuna, strukturu i sadržaj paketa, uslove i pravila korištenja usluga, tehničke mogućnosti i ograničenja, dostupne funkcionalnosti, dokupe i opcije, kao i sve druge elemente relevantne za pravilno, transparentno i nediskriminatorno pružanje usluga. Na osnovu Cjenovnika vrši se obračun i naplata korištenih usluga te izdavanje računa za pretplatnike, odnosno naplata usluga za prepaid korisnike. Cjenovnik je sastavni dio ugovorne dokumentacije u odnosu između pretplatnika/korisnika i BH Telecoma te je javno dostupan putem zvanične internet stranice i na prodajnim mjestima BH Telecoma;
- d) Dodjela brojeva i adresa - prijenos prava na upotrebu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama;
- e) EK mreža - označava sistem prijenosa i tamo gdje je primjenjivo uređaje za komutaciju i usmjeravanje i druge resurse, uključujući pasivne mrežne elemente koji omogućavaju prijenos signala pomoću žičanih, radio, optičkih ili drugih elektromagnetskih sredstava, uključujući satelitske mreže, fiksne (s komutacijom kola i paketa, uključujući internet) i mobilne mreže, elektroenergetske kablovske sisteme, u mjeri u kojoj se koriste za prijenos signala, radiodifuzne mreže i mreže kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacija koje prenose. Javna EK mreža je elektronska komunikacijska mreža koja se u cjelini ili pretežno koristi za pružanje javno dostupnih EK usluga i omogućava prijenos informacija između završnih tačaka mreže;
- f) EK usluga - je elektronska komunikacijska usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu putem elektronskih komunikacijskih mreža i obuhvata uslugu pristupa internetu, komunikacijsku uslugu između osoba i usluga koje se sastoje u cjelini ili većim dijelom od prijenosa signala, uključujući uslugu distribucije medijskih sadržaja i uslugu komunikacije između mašina. Javna EK usluga je elektronska komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi;
- g) Imenik - podrazumijeva spisak korisnika EK usluga koje koriste numeraciju;
- h) Integrisana usluga - Ponuda koja pod zajedničkim komercijalnim nazivom i objedinjenim uslovima korištenja integriše/objedinjava više usluga koje se realizuju putem iste ili različitih tehnologija;
- i) Korisničko ime - skup alfa-numeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i brojeva) određene dužine, koji jednoznačno predstavljaju svakog korisnika odgovarajućih usluga BH Telecoma u interakcijama sa sistemima BH Telecoma;
- j) Korisnik - fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva EK uslugu bez namjere da je dalje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna EK usluga na tržištu. Ovaj pojam obuhvata i pretplatnika usluga;
- k) Lista usluga - lista koja sadrži nabrojane sve osnovne usluge/pakete i dodatne usluge (opcije, tarife, dokupe, dodatne pakete, itd.) iz važeće ponude BH Telecoma;
- l) Lozinka - skup znakova (slova engleskog alfabeta, cifre i specijalni znakovi, npr. #) koji predstavlja element autorizacije pristupa u sistem BH Telecoma. Velika i mala slova se različito interpretiraju;
- m) MMS (Multimedia Messaging Service) - usluga koja omogućava slanje i primanje multimedijalnog sadržaja putem korisničke terminalne opreme (mobilni telefon i računar). Sve multimedijalne sadržaje moguće je kombinovati, tako da MMS poruka može sadržavati tekst, zvuk i video zapis;
- n) Mobilna aplikacija BH Telecoma - Moj BH Telecom aplikacija je zvanična digitalna platforma koja korisnicima omogućava upravljanje uslugama, pregled potrošnje, plaćanje računa, aktivaciju novih opcija i pristup personalizovanim informacijama.

- o) Mrežna terminalna oprema - terminalna oprema BH Telecoma koja spaja korisničku terminalnu opremu na završnu tačku mreže te čini sastavni dio mreže BH Telecoma;
- p) Multimedijalne usluge - usluge distribucije TV/radio kanala i ostalih audiovizuelnih sadržaja, putem zatvorene mreže ili otvorene javne mreže, koje se nude kao samostalni paket ili integrisano u paketu sa drugim uslugama;
- q) Operator - označava operatora javnih EK usluga, pravno lice koje pruža ili je ovlašteno da pruža javne EK mreže i/ili javno dostupne EK usluge, a kojem je RAK dodijelio neku od dozvola za pružanje javnih EK usluga;
- r) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću - pravno lice koje pruža usluge s dodatnom vrijednosti krajnjem korisniku;
- s) Partnerska ponuda uređaja i opreme - paketiranje usluga BH Telecoma sa uređajima i opremom koju BH Telecom prodaje u svoje ime i za račun komitenta, sa ili bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa na period i po cijenama utvrđenim u Cjenovniku;
- t) Partnerski program - grupa usluga iz ponude BH Telecoma koja se odnosi na usluge realizovane u saradnji sa partnerima (partnerske usluge), u cilju razvijanja i implementacije novih tehnoloških i/ili poslovnih rješenja za krajnje korisnike;
- u) Politika zaštite ličnih podataka - dokument BH Telecoma koji služi da fizičkim licima objasni koje lične podatke BH Telecom o njima prikuplja i kako se ti podaci koriste, kao i da pruži sve druge bitne informacije u vezi sa ličnim podacima koji su pod kontrolom BH Telecoma. Politika je javno objavljena na zvaničnoj internet stranici BH Telecoma;
- v) Postpaid usluga - javna EK usluga čije se korištenje plaća po isteku obračunskog perioda;
- w) Prepaid usluga - javna EK usluga čije se korištenje plaća unaprijed;
- x) Pretplatnik – svaki korisnik koji ima zaključen ugovor o korištenju postpaid usluge;
- y) RAK - Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine;
- z) Sažetak ugovora - je sastavni dio ugovora za javne EK usluge i podrazumijeva dokument koji se pretplatniku dostavlja/uručuje prije zaključivanja ugovora, a koji sadrži karakteristike, cijene i ostale značajne elemente paketa (osnovna usluga) koji se ugovara;
- aa) SIM kartica - prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu BH Telecoma kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u mobilnoj mreži BH Telecoma, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključivanja u mrežu. Pod pojmom SIM kartica podrazumijeva se i USIM kartica, a zavisno od veličine mogu biti standard, mikro i nano SIM kartice;
- bb) eSIM kartica - tehnologija digitaliziranih/virtualiziranih USIM kartica. eSIM virtuelna kartica u sebi sadrži eSIM električni profil, tj. fajl strukturu koja omogućava funkcionalnosti USIM-a. Dijeli se na dvije vrste eSIM M2M i eSIM Consumer:
 - eSIM Consumer – Vrsta tehnologije namijenjena korisnicima mobilnih uređaja (instalacija eSIM virtuelne kartice se vrši slanjem naredbe sa samog uređaja);
 - eSIM M2M – Vrsta tehnologije namijenjena upravljanjem udaljenom opremom (instalacija eSIM virtuelne kartice se vrši slanjem naredbi sa vanjskog sistema);
- cc) SMS (Short Message Service) - usluga koja omogućava slanje i primanje tekstualnih poruka putem korisničke terminalne opreme (mobilni telefon i računar). Jedna SMS poruka može da sadrži do 160 alfanumeričkih znakova;

- dd) Specifični uslovi ili Posebni uslovi - Poseban dokument koji je sastavni dio Cjenovnika, kojim se definišu specifični/posebni uslovi i cijene za pružanje pojedinačnih usluga ili grupe usluga, paketa, opcija, vrsta saobraćaja, a koji imaju prioritet u primjeni u odnosu na Opšte uslove ako su u koliziji;
- ee) STB - set-top box, vrsta terminalne opreme, neophodna za korištenje usluga distribucije TV/radio kanala i ostalih audiovizuelnih sadržaja;
- ff) Tehničko rješenje - način tehničke realizacije EK usluge;
- gg) Terminalna oprema - bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika, a koja je direktno ili indirektno priključena na mrežu BH Telecoma preko završne tačke mreže;
- hh) Trajni nosač podataka - je sredstvo/kanal koje krajnjem korisniku omogućava čuvanje informacija koje su mu lično upućene i kojima može naknadno pristupiti tokom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućavaju nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih informacija, uključujući, ali ne ograničavajući se na papir, e-mail, SMS, mobilnu aplikaciju, memorijske kartice, USB memorijske nosače, CD, DVD;
- ii) Ugovor - ugovor zaključen između BH Telecoma i pretplatnika, kojim se uređuju vrsta, naziv i količina usluga BH Telecoma te drugi neophodni podaci potrebni za korištenje usluga BH Telecoma;
- jj) Usluge pristupa Internetu - omogućavaju korisnicima da pristupe globalnoj Internet mreži;
- kk) Usluge pristupa mreži za prijenos podataka - omogućavaju pretplatniku uvezivanje različitih geografski udaljenih lokacija korištenjem resursa fiksne i/ili mobilne javne EK mreže BH Telecoma i različitih pristupnih tehnologija u svrhu prijenosa različitih vrsta podataka;
- ll) Webshop BH Telecoma - predstavlja zvanični digitalni prodajni kanal BH Telecoma koji omogućava korisnicima pregled, izbor, aktivaciju, naručivanje i kupovinu proizvoda i/ili usluga iz ponude BH Telecoma, a korištenje istog je utvrđeno u uslovima korištenja webshop-a BH Telecoma;
- mm) Završna tačka mreže (Network Termination Point - NTP) - fizička tačka povezivanja u kojoj se omogućava pristup korisniku na mrežu BH Telecoma.

II EK USLUGE KOJE PRUŽA BH TELECOM

Član 3.

(Osnovni principi pružanja EK usluga)

- (1) BH Telecom omogućava svim zainteresovanim korisnicima korištenje javnih EK usluga pridržavajući se principa transparentnosti, objektivnosti i nediskriminacije.
- (2) BH Telecom, u skladu sa tehničkim mogućnostima, korisnicima osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitet i dostupnost EK usluga i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
- (3) BH Telecom putem EK usluga svakom korisniku EK usluga u Bosni i Hercegovini osigurava neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne EK usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u

slučaju zlonamjernih, neželjenih ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili funkcionalnost javne EK mreže.

- (4) BH Telecom osigurava tačnost i pouzdanost svih sistema, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja EK usluga i za izračunavanje propratnih tarifa.
- (5) Cijene EK usluga utvrđene Cjenovnikom su transparentne i nediskriminirajuće.
- (6) BH Telecom će, u skladu sa tehničkim mogućnostima, obezbijediti jednaku dostupnost svojih usluga osobama s invaliditetom.
- (7) BH Telecom korištenjem javne govorne telefonske usluge osigurava besplatan pristup hitnim službama.
- (8) Informacije o korisnicima koje ne spadaju u javne, u smislu važećih zakonskih propisa, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe ili uznemiravanja, u smislu ovih Opštih uslova, naročito ako je zloupotreba kvalifikovana kao uznemiravanje, mogu biti prezentovani ili dostavljeni isključivo na zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa.
- (9) BH Telecom preduzima nužne mjere u cilju zaštite privatnosti, povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika.
- (10) Podatke i informacije do kojih dođe pri obavljanju svoje djelatnosti BH Telecom će koristiti za vlastite potrebe u skladu sa ovim Opštim uslovima, uključujući za potrebe pružanja usluga, te u zakonom dopuštene svrhe.
- (11) Na osnovu prethodne saglasnosti RAK-a, BH Telecom može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje EK usluga na bilo kojem dijelu EK mreže ili isključiti vodove za međusobno povezivanje sa drugim operatorima, ako je to potrebno zbog očuvanja funkcionalne cjelovitosti EK mreže. U hitnim slučajevima BH Telecom može ograničiti ili prekinuti pružanje EK usluga, uz obavezu naknadnog izvještavanja i pribavljanja saglasnosti od RAK-a.
- (12) BH Telecom zadržava pravo preduzimanja aktivnosti, odnosno mjera i sankcija (privremena isključenja, traženje obezbjeđenja plaćanja, ispostavljanje vanredne fakture), u vezi sa korištenjem usluga iako to nije eksplicitno utvrđeno u Opštim uslovima, u svim situacijama kada ustanovi da se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji ili postoji osnovana sumnja da bi se moglo raditi o zloupotrebi i uznemiravanju od koje može nastati šteta za BH Telecom i korisnike.
- (13) BH Telecom ne odgovara za sadržaj komunikacije korisnika koja se prenosi putem mreže BH Telecoma.
- (14) U slučaju nastupanja stanja opšte društvene opasnosti koja ometa pružanje usluga, BH Telecom će nastojati da održi pružanje usluga i integritet sistema koliko je to moguće, te dati prioritet pristupa usluzi javnim službama koje se bave otklanjanjem stanja opšte društvene opasnosti u skladu sa posebnim propisima, instrukcijama ili naredbama nadležnih organa.

- (15) BH Telecom ima mogućnost da, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim elektronskim komunikacijama ili sadržaju elektronskih komunikacija.

Član 4.

(EK usluge koje pruža BH Telecom)

- (1) U smislu ovih Opštih uslova, javne EK usluge BH Telecoma obuhvataju kako slijedi: priključenje i pristup na javnu EK mrežu BH Telecoma, javno dostupne telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj mreži, usluge pristupa Internetu i druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, integrisane usluge, multimedijalne usluge, usluge s dodatnom vrijednosti, kao i druge usluge koje se pružaju na osnovu ovih Opštih uslova, a čija je ponuda utvrđena Cjenovnikom i Specifičnim uslovima.
- (2) Cjenovnik i Specifični uslovi, pored uslova/pravila i cijena usluga, sadržavaju i jasno razumljiv opis usluga.
- (3) Javne EK usluge BH Telecoma su nabrojane u listi usluga, koju BH Telecom održava ažurnom uslijed izmjena i dopuna ponude, te koja je kao poseban dokument dostupna korisniku na internet stranici BH Telecoma i na prodajnim mjestima BH Telecoma. Lista usluga nije sastavni dio ugovora, već korisniku pomaže u odabiru osnovnih i dodatnih usluga na koje korisnik ima pravo korištenja nakon što zaključi ugovor sa BH Telecomom, a koje se koriste prema cijenama/uslovima utvrđenim u Opštim uslovima, Cjenovniku i Specifičnim uslovima.

Član 5.

(Kvalitet usluga BH Telecoma)

- (1) BH Telecom pruža usluge u skladu sa važećim standardima i normama Evropskog instituta za EK standarde (ETSI), normama Evropskog odbora za normizaciju / Evropskog odbora za elektro-tehničku normizaciju (CEN/CENLEC) i odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne EK unije (ITU), te osigurava odgovarajući kvalitet u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.
- (2) U cilju osiguranja ispravnog i neometanog rada svog EK sistema BH Telecom će redovno održavati, nadograđivati i modernizovati svoje mrežne kapacitete, te nadzirati funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima, propisima i planovima održavanja za ispravno i neometano korištenje usluga. BH Telecom preduzima najveće napore u cilju postizanja efikasnog korištenja mrežnih resursa i sprječavanja zagušenja mreže.
- (3) U cilju očuvanja kvalitete mreže, BH Telecom zadržava pravo primjene uobičajenih tehnoloških mehanizama za upravljanje saobraćajem kao što su: prioritizacija, raspodjela kapaciteta, kontrola saobraćaja (samo za usluge za koje je to definisano u specifičnim uslovima).

- (4) Svi mehanizmi koji se koriste imaju za cilj očuvanje opšte stabilnosti EK mreže, odnosno povećanje raspoloživosti i smanjivanje kašnjenja, osim u slučajevima usluga koje imaju definisane kvote. U slučaju prekoračenja kvote može doći do smanjenja brzine prenosa podataka. Tehnička ograničenja u mreži (npr. smanjena brzina, visoka latencija) mogu privremeno uticati na funkcionisanje npr.: aplikacija za razmjenu A/V sadržaja u realnom vremenu.
- (5) BH Telecom ne blokira niti ograničava pristup aplikacijama ili sadržajima iz komercijalnih razloga, niti uslovljava njihovu upotrebu sopstvenim servisima.
- (6) BH Telecom se obavezuje da će eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj EK mreži detektovati i otkloniti u najkraćem mogućem roku, te o istom obavijestiti korisnika u skladu sa raspoloživim tehničkim mogućnostima, izuzev u slučajevima kada je samo otklanjanje smetnje očigledno i posebna obavijest korisniku nije potrebna.
- (7) BH Telecom će u normalnim uslovima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne tačke mreže u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.
- (8) Korisnicima kojim je uslov iz stava (7) ovog člana neprihvatljivo dug, BH Telecom može ponuditi ugovor o nivou kvalitete (Service Level Agreement), ukoliko je isti u ponudi BH Telecoma za konkretnu uslugu.
- (9) Korisnici usluga prihvataju da, u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne i fiksne mreže, postoji mogućnost da usluge neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.
- (10) BH Telecom nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti terminalne opreme na strani pretplatnika i instalacije od završne tačke EK mreže do pretplatnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran pretplatnik, kao ni za štetu koja pretplatniku/korisniku nastane slučajno u toku održavanja javne EK mreže BH Telecoma ili usljed događaja koji se smatraju "višom silom" kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, ratovi, štrajk i slično.
- (11) BH Telecom nije odgovoran za bilo koju vrstu štete nastale korisniku zbog tehničkih smetnji tokom korištenja usluga BH Telecoma.
- (12) BH Telecom ne garantuje, niti snosi odgovornost za dostupnost i kvalitet usluga koje nema pod direktnom kontrolom, odnosno koje putem mreže BH Telecoma pretplatniku pružaju drugi operatori javnih EK usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi pretplatniku pri tom mogla nastati.
- (13) BH Telecom nije odgovoran za kvalitet usluga koje korisnicima pružaju drugi EK operatori ili lica koristeći mrežu BH Telecoma. Korištenje takvih usluga podliježe ugovornim uslovima i pravilima tih EK operatora.
- (14) Korisnik se može informisati o parametrima kvaliteta putem ovih Opštih uslova, Cjenovnika, Specifičnih uslova i sažetka ugovora, gdje su, ukoliko je to moguće za konkretnu uslugu, utvrđene garancije i parametri kvaliteta usluge, također, korisnik se

može informativno upoznati sa parametrima kvaliteta putem kanala za podršku korisnicima.

- (15) Minimalna brzina širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže, u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete, predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu. U slučaju da je brzina širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže manja od 70%, pretplatnik može ostvariti svoja prava u skladu sa članom 55. ovih Opštih uslova.
- (16) BH Telecom ne garantuje minimalnu brzinu prijenosa podataka u mobilnoj mreži. Maksimalna moguća brzina prijenosa podataka u mobilnoj mreži BH Telecoma je definisana u Cjenovniku, informativne je prirode i ne predstavlja ugovornu obavezu. Stvarna brzina zavisi od više faktora, uključujući geografsku lokaciju korisnika, korištenu pristupnu tehnologiju i kvalitet prijemnog signala, trenutni nivo opterećenja mobilne mreže, prisustvo interferencija, karakteristike korisničke terminalne opreme, korištene aplikacije i drugo. Varijacije u brzini, manje brzine, ili kraća/privremena nedostupnost signala ne mogu biti osnov za umanjenje naknade ili raskid ugovora na zahtjev korisnika bez posljedica/penala.

Član 6.

(Podjela usluga koje pruža BH Telecom)

- (1) BH Telecom EK usluge razvrstava na slijedeći način:
 - a) osnovne EK usluge;
 - b) dodatne usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez osnovnih usluga. Ukoliko je to tehnički izvodljivo BH Telecom će na zahtjev korisnika uz osnovu uslugu omogućiti i dodatnu uslugu iz svoje ponude usluga.
- (2) Po načinu plaćanja EK usluge mogu biti:
 - a) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid);
 - b) usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (prepaid);
 - c) usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinovano na postpaid i prepaid principu.
- (3) BH Telecom pruža/omogućava i usluge za koje je važećim propisima utvrđena obaveznost pružanja, kao što su:
 - a) imenik;
 - b) prijenos telefonskog broja;
 - c) odabir/predodabir operatora.

Član 7.

(Usluge sa dodatnom vrijednošću)

- (1) Usluge sa dodatnom vrijednošću su usluge koje su namijenjene užem segmentu tržišta i/ili posjeduju određene specifičnosti, odnosno sadrže određeni element s dodatnom vrijednosti u okviru kojih BH Telecom Operatorima usluga sa dodatnom vrijednošću omogućava pristup mreži.

- (2) Za korištenje usluga od strane korisnika ovih usluga primjenjuju se i uslovi pretplatnika (Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću).
- (3) Korisnik je upoznat i prihvata da svaki vid saobraćaja (poziv, SMS, MMS) koji generiše prema Operatorima usluga sa dodatnom vrijednošću, koristeći mrežu i EK usluge BH Telecoma, predstavlja zaseban odnos između korisnika usluga i tog Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću.
- (4) Usluge sa dodatnom vrijednošću se pružaju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom i Specifičnim uslovima ove grupe usluga definisanih za krajnje korisnike i Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću.

Član 8.
(Usluge bez naknade)

- (1) BH Telecom će omogućiti korisnicima na njihov zahtjev i bez naknade zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijских poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatnom vrijednošću, zabranu podatkovnog saobraćaja u roamingu, te ograničenja/zabrane dodatnih servisa, kao što je npr. dopuna prepaid računa, što je sve detaljno utvrđeno u Cjenovniku i Specifičnim uslovima.
- (2) Aktivacija usluga zabrane iz stava (1) ovog člana, neće uticati na mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi.
- (3) BH Telecom će omogućiti korisniku da na jednostavan način i bez naknade zabrani prikaz njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve odlazne pozive. Dodatna usluga Zabrana prezentacije pozivajućeg broja (CLIR) se aktivira na zahtjev korisnika. U slučaju međunarodnih poziva BH Telecom ne može garantovati zabranu prikaza broja jer to zavisi od nacionalnih regulatornih pravila i tehničkih mogućnosti operatora pojedinih država.
- (4) BH Telecom će omogućiti korisniku da na jednostavan način i bez naknade isključi prikazivanje dolaznih poziva, uz razumnu upotrebu ove mogućnosti. Isključenje prikazivanja dolaznih poziva je dodatna usluga koja omogućava korisniku koji koristi osnovni paket sa automatski omogućenom uslugom Prezentacija broj pozivaoca (CLIP) da izvrši njeno isključenje.
- (5) BH Telecom će korisniku na jednostavan način i bez naknade omogućiti odbijanje dolaznih poziva sa skrivenom identifikacijom.
- (6) BH Telecom može ograničiti mogućnost zabrane prikazivanja pozivajućeg broja na zahtjev nadležnih organa, radi procesuiranja podataka o lokaciji, kao i odazivanja na te pozive i bez saglasnosti korisnika.
- (7) BH Telecom omogućava korisniku, na jednostavan način i bez naknade, zaustavljanje automatskog preusmjerenja poziva koje je izvršila treća strana na terminalnu opremu korisnika.

Član 9.
(Imenik)

- (1) BH Telecom pruža uslugu davanja informacija iz imenika samo o onim korisnicima koji su izričito dali saglasnost za unošenje svojih podataka u imenik.
- (2) Svrha javnog telefonskog imenika je da omogući građanima besplatan pristup osnovnim podacima o korisnicima kako bi se mogli međusobno kontaktirati.
- (3) Lični podaci korisnika unose se u imenik samo uz prethodni i izričit pristanak korisnika. BH Telecom prikuplja podatke za imenik putem zahtjeva za zaključivanje ugovora za javne EK usluge koje koriste numeraciju, te prilikom tog koraka korisnik daje saglasnost za navedeno (putem predviđene forme).
- (4) Davanje informacija o korisnicima, tj. pristup podacima iz imenika, BH Telecom osigurava putem imenika u elektronskoj formi na službenoj internet stranici BH Telecoma (sadrži funkciju pretrage), telefonskim putem i putem SMS-a, što podrazumijeva da sva zainteresovana lica mogu imati slobodan uvid u podatke koji su dio imenika putem navedenih kanala.
- (5) Osnovne informacije korisnika koji su dali saglasnost za imenik, a koje se uobičajeno uvrštavaju u Imenik su ime i prezime / naziv pravnog lica, adresa i telefonski broj.
- (6) Korisnici iz kategorije fizičkih lica imaju pravo da izvrše provjeru i ispravku podataka u imeniku, kao i da u bilo kojem trenutku, putem kanala za podršku korisnicima, podnesu zahtjev za brisanje podataka iz imenika.
- (7) Pretplatnici iz kategorije pravnih lica imaju pravo da izvrše provjeru i ispravku podataka u imeniku, ali ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik.

Član 10.
(Prijenos telefonskog broja)

- (1) Prijenos telefonskog broja podrazumijeva uslugu koja omogućava korisnicima da promijene davaoca usluga u fiksnoj ili mobilnoj telefonskoj mreži na području Bosne i Hercegovine, i to uz zadržavanje svog postojećeg telefonskog broja.
- (2) Zahtjev za prijenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma podnosi se putem propisanog obrasca, uz popunjavanje svih potrebnih podataka. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa.
- (3) BH Telecom je u fiksnoj telefonskoj mreži dužan na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene davaoca usluge, servisa ili lokacije priključka, zadrži postojeći telefonski broj:
 - a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada podnosilac zahtjeva;
 - b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

- (4) BH Telecom je u mobilnoj telefonskoj mreži dužan na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene davaoca usluge i servisa u mobilnoj telefonskoj mreži, zadrži postojeći broj.
- (5) Usluga prijenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma se pruža i naplaćuje u skladu sa Cjenovnikom i Specifičnim uslovima predmetne usluge.

Član 11.
(Odabir/predodabir operatora)

- (1) Korisniku BH Telecoma je omogućeno korištenje usluga drugog EK operatora, putem usluga odabira/predodabira operatora.
- (2) Ukoliko je to neophodno, u cilju stvaranja tehničkih i drugih mogućnosti korištenja usluga odabira/predodabira operatora, BH Telecom može izvršiti promjenu paketa kojeg je korisnik ugovorio.
- (3) Sve uslove i cijene korištenja usluga odabira/predodabira operatora utvrđuje odabrani/predodabrani operator koji ujedno vrši i obračun i naplatu tih usluga.
- (4) Ukoliko je, u skladu sa važećim propisima, korištenje usluga odabira/predodabira operatora uslovljeno raskidom ugovora za korištenje usluge zaključenog između korisnika i BH Telecoma, sve obaveze korisnika iz zaključenog ugovora za konkretnu uslugu dospijevaju za naplatu odmah.
- (5) BH Telecom nije odgovoran za kvalitet odlaznog saobraćaja koji se realizuje putem usluga odabira/predodabira operatora.
- (6) U toku privremenog isključenja korisničke terminalne opreme, u skladu sa ovim Opštim uslovima, pojedine usluge koje drugi EK operatori pružaju putem mreže BH Telecoma neće biti na raspolaganju korisniku.

Član 12.
(Zloupotreba EK usluga)

- (1) Pod zloupotrebom EK usluga podrazumijeva se neovlašteno i nenamjensko korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma u smislu važećih zakonskih i drugih propisa iz ove oblasti, korištenje usluga suprotno utvrđenim pravilima korištenja usluga, cilju ili namjeni radi kojih se korištenje usluga ugovara, kao i suprotno načelu savjesnosti i poštenja i pravilima etike.

(2) Pod zloupotrebom u korištenju usluga se podrazumijeva naročito sljedeće:

- a) Korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma za objavljivanje, slanje, distribuciju ili prenos sadržaja i podataka kojima bi se mogao ugroziti ili narušiti rad i sigurnost sistema BH Telecoma, ili koji su suprotni važećim propisima, netačni, nepotpuni, uvredljivi, zavaravajući ili na bilo koji drugi način štetni za BH Telecom ili korisnike, odnosno za koje se može razumno pretpostaviti da imaju takva obilježja/efekte;
- b) Korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma na način i u svrhe kojim se ugrožavaju, narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava, te korištenje na način i u svrhe koji nisu u skladu sa važećim propisima, što između ostalog uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primaoca, slanje neželjenih poruka, slanje poruka lažnog sadržaja ili sadržaja radi pribavljanja vlastite koristi, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojim se narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava intelektualnog vlasništva, autorska prava i prava industrijske svojine, neovlašteni pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računara, uključujući pokušaj pristupa, davanje na upotrebu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim licima, ili svako omogućavanje korištenja korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućavaju normalno korištenje usluga i svako drugo korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma suprotno važećim propisima;
- c) Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne EK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
- d) Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu, ukoliko isto za konkretnu uslugu nije omogućeno ili odobreno od strane BH Telecoma;
- e) Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava/podataka i sl. u cilju ugovaranja usluga, kupovine uređaja ili izbjegavanja plaćanja obaveza po osnovu ugovora;
- f) Zlonamjerni pozivi na brojeve telefona javnih specijalnih službi (policija, hitna pomoć, vatrogasna služba i slično);
- g) Zlonamjerno slanje podataka/software-a (viruses, worms, trojan horses i sl.) kreiranih sa namjerom da se zloupotrijebe lični i ostali podaci korisnika i/ili ugrozi servis, kao i druge vrste distribucije virusa/drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;
- h) Posjedovanje, distribucija, slanje i primanje sadržaja koji se može okarakterisati kao "dječija pornografija" i bilo koje ponašanje kojim se vrši zloupotreba djece i maloljetnika putem Interneta;
- i) Neovlašteno pribavljanje informacija (šifre, brojevi kreditnih kartica, PIN kodovi, e-mail adrese) u cilju ostvarivanja protivpravne imovinske koristi;
- j) Objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji su vlasništvo BH Telecoma bez odobrenja;
- k) Objavljivanje reklamnih ili promotivnih materijala na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena, kao i materijala koji sadrže netačne (lažne) informacije, navode ili tvrdnje vezane za usluge, korisnike i opremu BH Telecoma;
- l) Zloupotreba EK mreže BH Telecoma od strane korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili treća lica;
- m) Neovlašteno reprogramiranje SIM/USIM/eSIM kartice i korištenje SIM/USIM/eSIM kartice suprotno ugovoru i ovim Opštim uslovima;

- n) Korištenje usluge u svrhu direktne promocije bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
 - o) Ako BH Telecom nakon zaključenja ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga koji bi da je ustanovljen u predugovornoj fazi bio osnova za odbijanje zahtjeva;
 - p) Slanje e-mail poruka korisnicima na e-mail liste, na "news" grupe, forume, ili druge slične grupne adrese, što izaziva nezadovoljstvo korisnika i podnošenje žalbi;
 - q) Slanje velikog broja neželjenih e-mail poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog primaoca ili domenu;
 - r) Neovlašteni pokušaj pristupa i/ili prepravke bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluga ili računarskog resursa koji ne pripadaju tom korisniku;
 - s) Pokušaj ili uspješna aktivacija/ugovaranje usluge ili servisa sa ciljem izbjegavanja plaćanja;
 - t) Druge zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom ili drugim zvaničnim dokumentom BH Telecoma.
- (3) Imajući u vidu da kompleksnost EK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude BH Telecoma ne dozvoljavaju sagledavanje svih vrsta i modaliteta mogućih zloupotreba, što ne smije dovesti do zanemarivanja problema zloupotreba uopšte, niti onemogućiti kontinuirani rad na otkrivanju i sprječavanju zloupotreba u korištenju usluga, BH Telecom zadržava pravo da primijeni sankcije privremenog/trajnog isključenja i kada to nije eksplicitno ustanovljeno kao pravna osnova u Opštim uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.
- (4) Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja kao mehanizma za zaštitu interesa korisnika i BH Telecoma zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga i zloupotreba koje mogu prouzrokovati štetu ili narušiti ugled BH Telecoma, BH Telecom će koristiti, naročito, ako na osnovu činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju EK prometa ili drugih aktivnosti zbog kojih bi mogla nastati šteta za BH Telecom ili korisnike usluga.
- (5) Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu BH Telecomu nastalu nepoštivanjem odredbi ovog člana. BH Telecom nije odgovoran za štetu koju korisnik, nepoštivanjem odredbi ovog člana, učini trećim licima.

Član 13. (Uznemiravanje korisnika)

- (1) Uznemiravanje predstavlja svaki postupak kojim jedno lice namjerno ili ne, koristeći EK usluge, uporno pokušava komunicirati sa drugim licem bez njegove želje za komunikacijom ili sa uvredljivim namjerama.
- (2) U slučaju uznemiravanja, odnosno primanja zlonamjernih poziva ili poruka korisnik može podnijeti reklamaciju/prigovor BH Telecomu.

- (3) Ako BH Telecom na osnovu prijave iz stava (2) ovog člana utvrdi da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv ili SMS/MMS poruka upućen s broja korisnika BH Telecoma, uputiti će upozorenje tom korisniku, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, poduzeti druge odgovarajuće mjere radi sprječavanja daljnjeg uznemiravanja, kao što su:
- a) privremeno/trajno isključenje usluge;
 - b) privremeno ograničiti mogućnost zabrane prikazivanja pozivajućeg broja (pri čemu će BH Telecom podatke o identifikaciji korisnika koji poziva obraditi, uskladištiti i učiniti dostupnim, u skladu s posebnim zakonom), a na zahtjev korisnika koji traži da se uđe u trag uznemiravajućim/zlonamjernim pozivima ili na zahtjev nadležnih organa, radi procesuiranja podataka o lokaciji, kao i odazivanja na te pozive i bez saglasnosti korisnika;
 - c) uputiti korisnika koji je žrtva uznemiravanja da se obrati policijskim organima.
- (4) Ako BH Telecom na osnovu prijave iz stava (2) ovog člana utvrdi da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv ili SMS/MMS poruka upućen sa korisničkog broja u mreži drugog operatora, prijavu će proslijediti tom operatoru.

Član 14. (Zaštita maloljetnih lica)

- (1) BH Telecom će preduzeti odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite maloljetnih lica od sadržaja i usluga koje mogu štetno uticati na njihov fizički, mentalni ili moralni razvoj.
- (2) BH Telecom će, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost, korisnicima omogućiti postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu.
- (3) BH Telecom neće maloljetnim licima pružati usluge ili sadržaje namijenjene isključivo odraslim osobama, te može uvesti mjere provjere dobi korisnika u slučajevima kada je to potrebno i tehnički izvodivo.

Član 15. (Prekomjerna potrošnja)

- (1) U svrhu zaštite korisnika svojih usluga BH Telecom će nadzirati uobičajeno ponašanje pretplatnika u vezi sa upotrebom javnih EK usluga, te ih u najkraćem mogućem roku besplatno upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih EK usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda.
- (2) Ako BH Telecom nije pretplatnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika, te dodatno i od trenutka kada ga je operater obavijestio, ako je nakon toga nastavio korištenje usluge. Pretplatnik je dužan da podnese prigovor na iznos računa u cilju ostvarivanja ovih prava.

- (3) Ako BH Telecom nije uopšte upozorio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje pretplatnika o prekomjernoj potrošnji. Pretplatnik je dužan da podnese prigovor na iznos računa u cilju ostvarivanja ovih prava.
- (4) Ukoliko je tehnički moguće, odredbe iz ovog člana koje se odnose na obavještanje o neuobičajenoj i iznenadnoj potrošnji se primjenjuju i za prepaid korisnike.
- (5) BH Telecom će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, omogućiti korisniku da prati potrošnju saobraćaja i/ili novčanog iznosa za korištenu osnovnu ili dodatnu uslugu.
- (6) U slučaju opravdane sumnje da se vrši zloupotreba u korištenju usluga BH Telecom će upozoriti pretplatnika na primjeren način, te po upozorenju može privremeno obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima za to.
- (7) BH Telecom zadržava pravo da, radi smanjenja rizika od neovlaštenog korištenja usluga i mogućeg nastanka štete pretplatniku i/ili BH Telecomu, te u cilju umanjavanja budućeg duga, privremeno isključi uslugu.
- (8) U slučaju privremenog isključenja po prethodnom upozorenju u skladu sa ovim članom, a u cilju zaštite od prekomjerne potrošnje, zloupotrebe i prijave u mreži, BH Telecom može usloviti ponovno uključanje usluge prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja realizovana a nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.
- (9) Pretplatnik je upoznat da upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti, ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka pretplatnika izvan teritorije Bosne i Hercegovine, obzirom da podatke o saobraćaju ostvarenom u roamingu BH Telecom zaprima od drugih operatora.
- (10) BH Telecom zadržava pravo da preduzme sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zloupotrebe mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti EK mreže i usluga BH Telecoma, te održavanja kvaliteta i dostupnosti usluga svim korisnicima.
- (11) Pojedinačne usluge koje pretplatniku omogućavaju postavljanje ograničenja ili kontrole potrošnje bit će definisane Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.

Član 16. (Terminalna oprema)

- (1) Terminalna oprema koja se priključuje na EK mrežu mora zadovoljiti tehničke uslove utvrđene standardima iz pripadajuće oblasti, koji se primjenjuju na području Bosne i Hercegovine, kao i slijedeće:
 - a) Zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnosti korisnika i svih drugih osoba;
 - b) Zahtjeve zaštite u vezi s elektro-magnetnom kompatibilnošću;
 - c) Ekološke zahtjeve u skladu s važećim lokalnim i međunarodnim ekološkim normama i praksama.

- (2) BH Telecom zadržava pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi terminalnu opremu i u slučaju ako terminalna oprema ima propisane certifikate, ako takva terminalna oprema može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju javne EK mreže BH Telecoma.
- (3) Korisnik se obavezuje da će održavati terminalnu opremu tako da se prilikom korištenja iste ne narušava povezanost i nivo kvaliteta usluga, kao i sigurnost i integritet javne EK mreže BH Telecoma.
- (4) Pretplatnik se obavezuje da neće otvarati, oštetiti, niti na bilo koji način mijenjati terminalnu opremu koja je u vlasništvu BH Telecoma, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena.
- (5) Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane EK terminalne opreme u vlasništvu BH Telecoma mogu obavljati isključivo osobe za to ovlaštene od strane BH Telecoma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (6) Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe EK terminalne opreme koja je u vlasništvu BH Telecoma.
- (7) Pretplatnik se obavezuje da će odmah izvijestiti BH Telecom o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi terminalne opreme u vlasništvu BH Telecoma.
- (8) Zamjena neispravne ili pokvarene terminalne opreme dodijeljene korisniku vrši se bez naplate od strane BH Telecoma, osim u slučajevima kada je u Cjenovniku BH Telecoma drugačije utvrđeno. Ukoliko korisnik namjerno ili uslijed neprimjerenog rukovanja (suprotno uputama proizvođača) ošteti ili pokvari dodijeljenu terminalnu opremu, BH Telecom zadržava pravo naplate odgovarajuće protuvrijednosti te opreme, umanjene za iznos proporcionalne amortizacije na dan nastanka štete.

Član 17.
(Pregled EK opreme)

- (1) Korisnik je dužan omogućiti ovlaštenim licima BH Telecoma pristup EK opremi, neposredni pregled na strani korisnika radi obavljanja EK radova, pregleda ispravnosti u slučaju sumnje u ispravnost iste, odnosno u slučaju da korisnik izvrši premještaj svoje EK opreme na drugu lokaciju, otklanjanja smetnji na EK mreži i kontrolu namjenskog korištenja mrežne i korisničke terminalne opreme, izuzev ukoliko je u pitanju korisnička terminalna oprema pravnih lica koja imaju regulisan specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, u toku radnog vremena uz prethodnu najavu.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da izvrši neposredni pregled ispravnosti terminalne opreme korisnika usluga mobilne mreže BH Telecoma koja nije mobilni telefon, u slučaju sumnje u njenu ispravnost. Mobilni telefon u smislu ovih Opštih uslova predstavlja terminalnu opremu odnosno pokretnu radijsku stanicu koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za upotrebu u javnim EK mrežama i u uslovima fizičkog kretanja Korisnika usluga.

- (3) BH Telecom je, radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge, ovlašten da daljinskim putem pristupi korisničkoj terminalnoj opremi (uključujući i pristup korisničkim oznakama na korisničkoj terminalnoj opremi).
- (4) Daljinski pristup se ograničava na pregled korisničke terminalne opreme i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcionisanja, definisanja postavki, te drugih radnji nužnih radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge BH Telecoma.
- (5) Prilikom pregleda korisničke terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.
- (6) BH Telecom ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajući kvalitet usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako pretplatnik zamijeni EK terminalnu opremu bez saglasnosti BH Telecoma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću korisničku terminalnu opremu zahtjevima iz uslova usluge, ne postupi u skladu sa uputama BH Telecoma, ne instalira odgovarajući računarski program ili ne postavi kućnu instalaciju, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računarskog programa neispravna ili neodgovarajuća, te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama BH Telecoma i ovim Opštim uslovima.
- (7) U slučaju da se prilikom pregleda terminalne opreme utvrdi neispravnost uzrokovanu od strane korisnika, BH Telecom zadržava pravo da privremeno isključi korisničku terminalnu opremu.

Član 18.

(Rad terminalne opreme unutar mreže BH Telecoma)

- (1) Postpaid mobilnim korisnicima BH Telecom neće ograničiti korisničku terminalnu opremu iz ponude asemblirane usluge na rad unutar vlastite mreže.
- (2) BH Telecom može prepaid mobilnim korisnicima ograničiti mobilni uređaj ili podatkovni uređaj za pristup Internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže. BH Telecom je dužan, na zahtjev korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupovini uređaja, bez naknade, u roku od 5 dana, omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

III CIJENE EK USLUGA

Član 19.

(Opšte odredbe o cijenama EK usluga)

- (1) Cijene, principi obračuna i uslovi korištenja konkretne usluge BH Telecoma se utvrđuju Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (2) Cijena usluge zavisi od vrste EK usluge, a može obuhvatati cijenu aktivacije/pristupa usluzi, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog EK saobraćaja i druge naknade u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Obračunski period je jedan kalendarski mjesec ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (4) Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje momentom priključenja terminalne opreme pretplatnika i/ili aktiviranja usluge.
- (5) Obračun drugih eventualnih obaveza pretplatnika, u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključanjem usluge, izvršit se prema predračunu i konačnom obračunu troškova na osnovu utroška materijala i drugih kalkulativnih elemenata cijene prema ispostavljenim radnim nalogima.
- (6) U slučaju zvanične promjene cijene ugovorenih usluga, po proceduri u skladu sa važećim propisima, cijena će se automatski prilagođavati u fazi obračuna.
- (7) BH Telecom može davati posebne uslove poslovnim korisnicima u cilju kvalitetnijeg plasmana usluga prema kriterijima i metodologiji definisanim Odlukom Uprave BH Telecoma i/ili Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima konkretne usluge na osnovu trajanja ugovornog odnosa sa BH Telecomom; visine ostvarenog saobraćaja u prethodnom periodu, očekivanog prihoda od pretplatnika, dužine obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa, posebnog značaja korisnika/pretplatnika i poslovnih ciljeva.

Član 20.

(Cijena pristupa/aktivacije usluzi)

- (1) Cijena pristupa/aktivacije usluzi podrazumijeva jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za stvaranje mogućnosti korištenja usluge i/ili javne EK mreže.
- (2) Troškovi pristupa/aktivacije mogu biti uvećani za troškove dodatnih radova i materijala, ukoliko se to zahtijeva u predmetnom/specifičnom slučaju.

Član 21.
(Cijena pretplate/naknade)

- (1) Pretplata/naknada predstavlja periodičnu novčanu naknadu (obično na mjesečnom nivou), koju pretplatnik plaća za resurse javne EK mreže koje je BH Telecom stavio na raspolaganje s ciljem korištenja usluga BH Telecoma. Visina pretplate/naknade utvrđena je u Cjenovniku.
- (2) Mjesečna pretplata/naknada za prvi i posljednji mjesec pružanja usluge obračunat će se srazmjerno broju dana korištenja usluge u mjesecu u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestao ugovorni odnos za konkretnu uslugu, osim ako Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima za predmetnu uslugu nije utvrđeno drugačije.
- (3) U cijenu pretplate/naknade može biti uključena i određena količina saobraćaja i/ili novčana vrijednost tarifnog paketa, što se utvrđuje Cjenovnikom.

Član 22.
(Cijena ostvarenog saobraćaja)

- (1) Cijena ostvarenog saobraćaja zavisi od vrste usluge (govorna, SMS, podatkovna), tipa saobraćaja (unutar mreže, ka drugim mrežama, u roamingu), mreže sa kojom je veza uspostavljena (fiksna, mobilna, domaća ili međunarodna), zone zemlje primaoca poziva, trajanja veze odnosno količine saobraćaja/prenesenih podataka, kao i primijenjene obračunske jedinice, a što je precizno definisano u Cjenovniku.
- (2) Obračunske jedinice su vremenski/količinski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni saobraćaj. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice (npr. poziv se obračunava i naplaćuje kao zbir obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica).

Član 23.
(Roaming saobraćaj)

- (1) BH Telecom će svojim korisnicima omogućiti korištenje usluga u mrežama drugih mobilnih operatora u inostranstvu sa kojim ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korištenjem mreža drugih mobilnih operatora.
- (2) Korisnik se obavezuje da će pri korištenju usluga u mrežama drugih mobilnih operatora poštovati važeće uslove operatora čija je mreža korištena.
- (3) Cijena i uslovi usluga koje korisnik BH Telecoma koristi u okviru mreže drugog mobilnog operatora utvrđena je Cjenovnikom kojim se definišu i slučajevi primjene cjenovnika operatora čija se mreža koristi u roamingu.

- (4) Ukoliko korisnik BH Telecoma koristi mrežu drugog mobilnog operatora, pozivi proslijeđeni iz mobilne mreže BH Telecoma za vrijeme korištenja mreže drugog mobilnog operatora bit će tarifirani primaocu poziva u skladu sa Cjenovnikom.
- (5) BH Telecom nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga drugih mobilnih operatora u vezi sa korištenjem usluga u roaming saobraćaju.
- (6) BH Telecom nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenim od strane drugih mobilnih operatora po osnovu korištenja usluga u roaming saobraćaju, a na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih usluga korisniku.
- (7) Na pismeni zahtjev korisnika BH Telecom će od drugih mobilnih operatora zatražiti provjeru obračuna u skladu sa navodima korisnika, pismenim putem, o čemu će po okončanju informisati korisnika pismenim aktom. BH Telecom će tražiti od stranog mobilnog operatora (roaming partnera) provjeru obračuna spornog saobraćaja samo ako se taj saobraćaj odnosi na posljednja tri mjeseca. Korisnik je saglasan da BH Telecom ne snosi odgovornost za informacije i posljedice ukoliko ne uspije dobiti informacije od stranog mobilnog operatora za podatke starije od tri mjeseca.

Član 24. (Izdavanje računa)

- (1) BH Telecom korisnicima, osim korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid), ispostavlja mjesečne račune za obavljene usluge i za druge naknade u skladu sa Cjenovnikom, sa rokom dospeljeća navedenim na računu.
- (2) Dužničko-povjerilački odnos između BH Telecoma i korisnika u vezi sa pruženom/korištenom uslugom nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda (posljednjeg dana u mjesecu).
- (3) Račun se u skladu sa zahtjevom pretplatnika i ponudom BH Telecoma može ispostavljati u pismenom ili elektronskom obliku.
- (4) Račun za obavljene EK usluge sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je pretplatnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke za podršku korisnicima.
- (5) BH Telecom će ispostaviti pretplatniku račun za pruženu uslugu u roku od deset dana od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.
- (6) BH Telecom zadržava pravo da račun za usluge koje su pružene, a koje iz objektivnih razloga nije bilo moguće fakturisati u roku iz stava (5), ispostavi i po isteku roka utvrđenog stavom (5).
- (7) Pretplatnik je dužan platiti račun u roku od 25 od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.

- (8) Za kašnjenje pretplatnika u plaćanju dospjelih potraživanja BH Telecom ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
- (9) U slučaju da pretplatnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je platiti dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno pretplatnik je dužan zatražiti račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.
- (10) Prigovori/reklamacije na iznos računa podnose se BH Telecomu u skladu sa rokovima i načinom utvrđenim u ovim Opštih uslova, u suprotnom, smatra se da pretplatnik nema prigovora na račun.
- (11) U slučaju da pretplatnik uloži reklamaciju na račun, isti nije obavezan platiti do konačnog rješavanja reklamacije.
- (12) Pretplatnik je obavezan da plati ukupan iznos neosporenih dugovanja nastalih za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, uključujući i troškove usluga (npr. troškove roaminga, prijenosa podataka i dr.) čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na računu za naredni obračunski period.
- (13) Ukoliko platežna sposobnost pretplatnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korištenje usluga, iznos ukupnog duga, BH Telecom dovodi u osnovanu sumnju da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje BH Telecoma biti teško naplativo, BH Telecom može zahtijevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za BH Telecom. Ukoliko pretplatnik to ne učini, BH Telecom ima pravo da poduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirenja obaveza u propisanom roku. BH Telecom ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

Član 25.
(Detaljan ispis računa)

- (1) BH Telecom će, na zahtjev pretplatnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge.
- (2) Detaljan ispis računa sadrži sljedeće:
 - a) za svaki poziv i tekstualnu poruku datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge,
 - b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadržava podatke o operatoru usluga s dodatnom vrijednosti i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.
- (3) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi na kratke brojeve i prema Free Phone numeraciji (0800x) i pozivi na telefonske brojeve hitnih službi neće biti evidentirani na detaljnom ispisu računa. BH Telecom će navdene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim organima za potrebe vođenja sudskih postupaka.

IV IZMJENE I DOPUNE PONUDE

Član 26.

(Osnovni principi izmjena i dopuna ponude)

- (1) BH Telecom zadržava pravo da, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima, izmijeni/dopuni uslove/opise/cijene osnovnih i dodatnih usluga, te da uvede ili iz ponude povuče osnovne ili dodatne usluge.
- (2) U slučaju izmjena/dopuna uslova/opisa/cijena osnovnih ili dodatnih usluga, odnosno Opštih uslova, Cjenovnika i Specifičnih uslova, korisnik usluge, ukoliko ne otkáže uslugu u skladu sa ovim Opštim uslovima, istu nastavlja koristiti po izmijenjenoj/dopunjenoj ponudi bez potrebe za dodatnim radnjama u smislu ugovaranja. U tom slučaju, izmijenjena/dopunjena ponuda se nakon proteka utvrđenih rokova smatra sastavnim dijelom ugovora o korištenju EK usluge.

Član 27.

(Način informisanja i primjena)

- (1) Opšti uslovi, Cjenovnik i Specifični uslovi, kao i sve njihove izmjene i dopune, BH Telecom objavljuje na zvaničnoj internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu, to jeste, na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno s glavne internet stranice BH Telecoma, a koja je imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmjena/dopuna ponude.
- (2) BH Telecom objavljuje sve akcijske ponude na zvaničnoj internet stranici na vidljivom mjestu.
- (3) Izmjene Opštih uslova, Cjenovnika i Specifičnih uslova koje su u korist korisnika, kao i dopune navedenih dokumenata u smislu novih paketa, tarifnih modela, opcija/dokupa te novih osnovnih i dodatnih usluga, primjenjuju se s danom objave tih izmjena/dopuna na zvaničnoj internet stranici BH Telecoma ili s datumom koji je naznačen u okviru objave.
- (4) Izmjene Opštih uslova, Cjenovnika i Specifičnih uslova koje nisu u korist korisnika, primjenjuju se nakon isteka najmanje 30 dana od dana objave na zvaničnoj internet stranici BH Telecoma.
- (5) U slučaju izmjena Opštih uslova, Cjenovnika i Specifičnih uslova koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za korisnika, BH Telecom će, najmanje 30 dana prije primjene istih, na jasan i razumljiv način i na trajnom mediju (preferirani način komunikacije prema izboru korisnika - e-mail, SMS, itd.), obavijestiti korisnika o predmetnim izmjenama.
- (6) U slučaju povlačenja osnovnih ili dodatnih usluga iz ponude, BH Telecom će izvršiti objavu u skladu sa stavom (1) ovog člana i obavijestiti korisnika u skladu sa stavom (5) ovog člana, te ponuditi korisniku drugi paket, uslugu ili dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

Član 28.

(Raskid ugovora zbog u potpunosti nepovoljnih izmjena)

- (1) Ukoliko su izmjene Opštih uslova, Cjenovnika i/ili Specifičnih uslova u potpunosti nepovoljne za korisnike na koje se izmjene odnose, korisnik ima pravo da raskine ugovor prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen i bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora (penali po osnovu EK usluge), odnosno, ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana kada je korisnik primio lično obavještenje (ili duži rok ako je tako naznačeno), osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena veleprodajnih cijena na koje BH Telecom nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija.
- (2) Pravo raskida ugovora bez naknada/penala iz stava (1) ovog člana se ne odnosi na kupljene uređaje/opremu iz asemblirane usluge i partnerske ponude uređaja i opreme, te je pretplatnik u slučaju podnošenja zahtjeva za raskid ugovora u skladu sa stavom (1) ovog člana, dužan jednokratno platiti sve preostale rate za uređaj/opremu i dodijeljene popuste za uređaj/opremu, a što se sve fakturiše na prvom sljedećem računu.

V ODNOS S KORISNICIMA

Član 29.

(Identifikacija korisnika)

- (1) U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika BH Telecom prihvata sljedeće identifikacione dokumente:
 1. Za fizička lica, alternativno, na uvid:
 - a) Lična karta;
 - b) Pasoš;
 - c) Vozačka dozvola.
 2. Za pravna lica, kumulativno:
 - a) Original aktuelni izvod iz sudskog registra ili drugog zakonom utvrđenog registra, ne stariji od tri mjeseca, ili kopiju istog ovjerenu od strane nadležnog organa (opština ili notar);
 - b) Uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem;
 - c) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
 3. Za strana fizička lica, kumulativno, na uvid:
 - a) Pasoš;
 - b) Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta.

4. Za strana predstavništva, kumulativno:
- a) Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa;
 - b) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
5. Za korisnike prepaid usluge, alternativno:
- a) Prepaid certifikat;
 - b) Identifikacione isprave iz stava (1) tačke 1. ovog člana i izjava o posjedovanju prepaid broja;
 - c) Potvrda prelaska sa postpaid na prepaid uslugu.
- (2) Korisnik je dužan, na zahtjev BH Telecoma, pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi BH Telecom mogao smatrati neophodnim.
- (3) Pored identifikacionih dokumenata, u skladu sa stavom (1), prilikom prvog ugovaranja korištenja usluga sa BH Telecomom, fizička lica su dužna na uvid dostaviti i obrazac PBA-3 - obavještenje o evidenciji prebivališta/boravišta, ne stariji od tri mjeseca.
- (4) Dokument iz stava (3) ovog člana, Korisnik je dužan, na zahtjev BH Telecoma, dostaviti na uvid i prilikom podnošenja zahtjeva za korištenjem pojedinih usluga ili promjena u ugovornom odnosu.
- (5) Ukoliko se radi o novim pretplatnicima ili pretplatnicima čiji dosadašnji ugovorni odnos o korištenju usluga BH Telecoma ne traje duže od tri mjeseca, a koji u okviru asemblirane usluge ili partnerske ponude uređaja i opreme žele koristiti mogućnost odgođenog plaćanja, BH Telecom pored identifikacionih dokumenata utvrđenih u ovom članu, može zahtijevati i da korisnik dostavi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja (bankovna garancija, trajni nalog ili drugi dokument u skladu sa Cjenovnikom) ili original ili ovjerenu kopiju drugog relevantnog dokumenta izdatog od nadležnog organa, na uvid.
- (6) U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika koji podnose zahtjev preko alternativnih kanala za podnošenje zahtjeva BH Telecom prihvata za pravna lica dostavljanje elektronskim putem dokumentacije iz stava (1) tačke 2., a za fizička lica minimalno slijedeće identifikacione podatke: jasno izgovoreno/ napisano vlastito puno ime i prezime, adresa, kontakt telefon, datum rođenja i broj identifikacionog dokumenta.
- (7) Preduslov za prihvatanje zahtjeva za dodatnu uslugu preko kontakt centra BH Telecoma je iniciranje zahtjeva za usluge BH Telecoma koju korisnik već koristi, a koja glasi na korisnika podnosioca zahtjeva.

Član 30.

(Valjanost i zakonitost isprave)

Ako radnik nadležne službe posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja te isprave, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, ili odbiti zahtjev.

Član 31.
(Promjena podataka o korisniku)

- (1) Korisnik je dužan, na odgovarajući način, odmah izvijestiti BH Telecom o svakoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, a posebno podataka koji se smatraju bitnim za dostavu računa, a najkasnije petnaest dana od nastale promjene. Ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, uključujući ispravno ispostavljanje računa ili dostavu računa, opomena i obavještenja, smatraće se da je dostavljanje ukupne pošte od strane BH Telecoma uredno izvršeno. Isto uključuje ali se ne ograničava na račune i opomene koje će BH Telecom upućivati na posljednju poznatu adresu korisnika.
- (2) Korisnik je dužan obavijestiti BH Telecom o promjeni/odricanju državljanstva koje je posjedovao u trenutku zaključenja ugovora sa BH Telecomom, a u cilju ažuriranja korisničkih podataka i eventualnog zaključivanja novog ugovora ako situacija tako nalaže.
- (3) Promjena podataka o korisniku vrši se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva korisnika uz obavezu davanja na uvid odgovarajućeg dokaza o izvršenim promjenama, a realizuje se ažuriranjem korisničkih podataka na svim nivoima unutar BH Telecoma.
- (4) Ako zbog propusta pretplatnika identifikacijski podaci o pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, BH Telecom će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu pretplatnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

Član 32.
(Punomoć)

- (1) Korisnik može svoja prava u vezi sa korištenjem usluga ostvarivati i posredstvom punomoćnika i u tu svrhu je potrebno dostaviti kao dokaz original ili ovjerenu kopiju punomoći ovjerene od strane ovlaštenog organa.
- (2) U slučaju otkazivanja punomoći, korisnik je obavezan o tome obavijestiti BH Telecom pismenim aktom, u protivnom, postupanja punomoćnika bez ili u prekoračenju ovlaštenja ne predstavljaju odgovornost BH Telecoma.

Član 33.
(Aktiviranje i korištenje prepaid usluga)

- (1) Otvaranjem start paketa koji sadrži SIM/USIM karticu za prepaid uslugu, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima, Cjenovnikom i relevantnim Specifičnim uslovima te da iste prihvata u cilju regulisanja korištenja odabrane usluge/paketa, što ujedno podrazumijeva da je zaključen ugovor između korisnika i BH Telecoma za korištenje odabrane usluge/paketa.

- (2) Aktiviranjem eSIM kartice za prepaid uslugu, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima, Cjenovnikom i relevantnim Specifičnim uslovima te da iste prihvata u cilju regulisanja korištenja odabrane usluge/paketa, što ujedno podrazumijeva da je zaključen ugovor između korisnika i BH Telecoma za korištenje odabrane usluge/paketa.
- (3) Prepaid usluga se aktivira u momentu generisanja saobraćaja - ostvarivanje prvog odlaznog poziva ili odlazne SMS poruke ili korištenje usluge prijenosa podataka.
- (4) Korisnički broj kao i PIN/PUK kodovi dodjeljuju se korisniku putem certifikata ili potvrde o prelasku sa postpaid na prepaid paket usluga koji ujedno predstavlja dokaz o vlasništvu broja, te je korisnik dužan isti čuvati za vrijeme korištenja dodijeljenog broja.
- (5) Kredit je novčani iznos koji se nalazi na korisničkom računu i koji korisnik može iskoristiti unutar određenog roka upotrebe za obavljanje razgovora i korištenje drugih usluga. Iznos kredita umanjuje se automatski za vrijednost obavljenih razgovora i drugih korištenih usluga u skladu sa Cjenovnikom.
- (6) Rokovi važenja kredita i način dopune utvrđeni su Cjenovnikom.
- (7) U slučaju da korisnik u utvrđenom roku ne izvrši dopunu kredita, SIM/USIM/eSIM kartica se trajno isključuje, čime se gubi korisnički status i preostali iznos kredita, što je na detaljan način utvrđeno u Cjenovniku ili Specifičnim uslovima.
- (8) Registracija prepaid korisnika se provodi prema Specifičnim uslovima za registraciju prepaid korisnika i u skladu sa važećim propisima.

Član 34.

(Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) Proces između korisnika i BH Telecoma u vezi sa ugovaranjem korištenja usluga započinje podnošenjem zahtjeva BH Telecomu.
- (2) Izuzetak od stava (1) ovog člana predstavljaju ugovori koji se zaključuju na temelju javnog poziva korisnika, odnosno ugovori kod kojih je komunikacija između BH Telecoma i korisnika inicirana javnim pozivom za dostavu ponude, a započinje dostavom ponude BH Telecoma.
- (3) Zahtjev za korištenje usluga se u pravilu podnosi u pismenom obliku na važećem obrascu na prodajnim mjestima BH Telecoma. BH Telecom može za određene osnovne ili dodatne usluge da odredi i alternativne načine podnošenja zahtjeva za njihovo ugovaranje, kao i za njihove izmjene (npr. kontakt centar BH Telecoma, webshop BH Telecoma, mobilna aplikacija BH Telecoma, fax, e-mail, SMS, forma na internet stranici BH Telecoma, TV meni i drugi).
- (4) BH Telecom može prihvatiti zahtjev za korištenje usluge koji nije podnesen na propisanom obrascu. Takav zahtjev treba da izražava volju korisnika za korištenje ili izmjenu određene usluge i sve podatke potrebne za potpunu identifikaciju korisnika i

usluge čije se korištenje zahtijeva (ime i prezime/naziv i adresu/ sjedište korisnika, datum rođenja, broj identifikacionog dokumenta/ID/PDV-a, vrstu usluge, podatke o kontakt osobi, i sl.).

- (5) Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane korisnika, izuzev u slučaju podnošenja zahtjeva alternativnim kanalima podnošenja zahtjeva.
- (6) Podnošenjem zahtjeva korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata ove Opšte uslove, Cjenovnik, Specifične uslove korištenja usluge, te uslove akcijskih ponuda, u slučaju podnošenja zahtjeva za usluge koje su predmet akcije, koji su javno dostupni na internet stranici BH Telecoma i na prodajnim mjestima BH Telecoma.
- (7) Neovisno od kanala podnošenja, zahtjev za korištenje dodatne usluge ili zahtjev za izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom ili dodatnom uslugom smatrat će se aneksom ugovora, koji je zaključen sa danom realizacije zahtjeva od strane BH Telecoma.
- (8) Usluge koje uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove korisniku i/ili trećoj strani, bez preduzimanja radnje za pokretanje navedene usluge od strane korisnika, uključuju se samo na zahtjev korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti kojim se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će korisnik prethodno biti obaviješten.

Član 35.

(Realizacija zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) BH Telecom se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana prijema zahtjeva i pri tome može prihvatiti taj zahtjev, što podrazumijeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključanju usluge, ili odbiti zahtjev te uz to navesti razloge odbijanja zahtjeva.
- (2) Korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obaveza prema BH Telecomu do momenta zaključivanja ugovora, pod uslovom da za BH Telecom nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva, kada je obavezan platiti cijenu izvršenih radova koja će se obračunati na osnovu ispostavljenih radnih naloga prema utrošku rada i materijala.
- (3) Ukoliko je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, pristupa se zaključenju ugovora sa korisnikom i uključanju terminalne opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge u roku od najviše 30 dana od dana prihvatanja zahtjeva.
- (4) Utvrđen rok iz stava (3) može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od dodatnih trideset dana, što znači da ukupan rok od dana prihvatanja zahtjeva do uključanju terminalne opreme i/ili aktiviranja pojedinačne usluge ne može biti duži od šezdeset dana.
- (5) Vrijeme u kojem BH Telecom nije bio u mogućnosti da priključi korisničku terminalnu opremu u mrežu BH Telecoma iz razloga za koje je odgovoran pretplatnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

- (6) U slučaju odbijanja zahtjeva zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za realizaciju, BH Telecom može kontaktirati podnosioca zahtjeva po sticanju tehničke mogućnosti, radi informisanja o dostupnosti usluge.
- (7) U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje konkretne usluge, BH Telecom može, na zahtjev korisnika, dostaviti ponudu tehničkog rješenja na komercijalnoj osnovi, a postupak po zahtjevu će se nastaviti nakon potpisivanja predračuna troškova od strane korisnika i na taj način korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.
- (8) Zahtjev stranog državljanina za pružanje usluge biće prihvaćen ukoliko na poziv BH Telecoma dostavi sredstvo obezbjeđenja plaćanja u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom.
- (9) Zahtjev za pružanje usluge ili kupovinu uređaja (asemblirane i partnerske ponude uređaja i opreme) može biti uslovljen uplatom akontacije. Akontacija predstavlja iznos koji korisnik plaća unaprijed, a koji se prilikom redovnog obračuna uračunava u iznos dospjelih obaveza.
- (10) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za kupovinu terminalne opreme i/ili uređaja iz asemblirane ponude ili partnerske ponude uređaja i opreme, dužan je prethodno izmiriti sve dospjele obaveze prema BH Telecomu za sve korištene usluge, bez obzira na vrstu usluge uz koju se uređaj kupuje.
- (11) Zahtjev čija je realizacija vezana za tačno utvrđeni datum od strane korisnika podnosi se najmanje petnaest dana prije traženog datuma realizacije.
- (12) Korisnik je dužan osigurati ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili nabaviti korisničku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uslove.
- (13) U svrhu realizacije zahtjeva za korištenje usluge, pretplatnik će o svom trošku omogućiti BH Telecomu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine pretplatnika bez naknade, kao i preduzeti ostale potrebne radnje u skladu sa uputama BH Telecoma u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja EK mreže, EK priključne linije i/ili EK terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. U tom slučaju BH Telecom će osigurati i instalirati terminalnu opremu u prostorijama pretplatnika. BH Telecom će pri tome upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija pretplatnika. Vrijeme u kojem BH Telecomu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole BH Telecoma neće biti uračunato u rok za priključenje terminalne opreme i aktivaciju usluge.
- (14) Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uslovi za priključenje na mrežu BH Telecoma, BH Telecom može uz saglasnost podnosioca zahtjeva uspostaviti zamjensko tehničko rješenje za pristup zahtijevanoj usluzi.
- (15) Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uslova, BH Telecom će pretplatniku koji ostvaruje pristup usluzi putem zamjenskog tehničkog rješenja izvršiti promjenu pristupa na standardno tehničko rješenje.

Član 36.
(Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) BH Telecom može odbiti zahtjev za korištenje usluge ako podnosilac zahtjeva ima bilo kakvo dospjelo, a neizmireno dugovanje prema BH Telecomu. BH Telecom ne može odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana.
- (2) BH Telecom može odbiti zahtjev za pružanje usluge u slučaju kada posumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili postoji sumnja da podnosilac zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku drugu uslugu BH Telecoma ili ako omogućava trećoj osobi zloupotrebu tih usluga, kao i ako podnosilac zahtjeva prikrije, odnosno ne prijavi, zloupotrebu tih usluga od strane trećih lica.
- (3) BH Telecom može odbiti zahtjev u slučaju kada posumnja da podnosilac zahtjeva neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje EK usluge, odnosno u slučaju kada podnosilac zahtjeva ne plati dug u skladu sa članom 35. ovih Opštih uslova ili kada na zahtjev BH Telecoma ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica i sl.).
- (4) U slučaju odbijanja zahtjeva iz razloga utvrđenih u stavu (1), (2) i (3) ovog člana, BH Telecom će donijeti pismenu odluku o obijanju zahtjeva, u cijelosti ili djelimično, na koju korisnik ima pravo žalbe.
- (5) Ako podnosilac zahtjeva, čiji je zahtjev odbijen zbog sumnje u mogućnost podmirenja dugovanja, pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja kao što su bankarska garancija, depozit, akontacija i sl., BH Telecom će prihvatiti taj zahtjev.
- (6) BH Telecom će o nemogućnosti realizacije zahtjeva pismenim ili usmenim putem obavijestiti korisnika i u sljedećim slučajevima:
 - a) kada ne postoje kapaciteti ili tehnička mogućnost na strani BH Telecoma,
 - b) kada nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane korisnika ili korisnik ne osigura ispravnu pretplatničku instalaciju, odnosno kada korisnik ne izvrši druge radnje u cilju stvaranja tehničkih pretpostavki za priključenje terminalne opreme, ukoliko priroda usluge zahtjeva takvu aktivnost korisnika;
 - c) kada korisnik ne dostavi potrebne identifikacione i druge dokumente u skladu sa Opštim uslovima, niti u naknadno ostavljenom roku od sedam radnih dana;
 - d) kada korisnik – fizičko lice nema poslovnu sposobnost niti valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
 - e) kada korisnik nije dostupan na prijavljenoj adresi;
 - f) kada postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu korisnika, te ovlaštenju ili pravu zastupanja, netačni ili neistiniti;
 - g) kada postoji osnovana sumnja da će usluge BH Telecoma na osnovu zahtjeva za pružanje usluge biti korištene od strane trećeg lica za koje postoje navedeni razlozi za odbijanje zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez

- odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa BH Telecomom;
- h) ukoliko korisnik ne ispunjava posebne uslove za korištenje usluge definisane Specifičnim uslovima ili Cjenovnikom.

Član 37.
(Ugovaranje korištenja usluga)

- (1) U postupku ugovaranja korištenja usluga i realizacije ugovora, BH Telecom i korisnik usluga će poštovati načelo savjesnosti i poštenja. Ugovorne strane se ne mogu pozivati na bilo koju odredbu Opštih uslova čija primjena bi bila protivna ovom načelu.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da uslovi pružanje usluge ugovaranjem količine saobraćaja ili njegovog novčanog izraza, uplatom akontacije, depozita ili davanjem od strane pretplatnika drugog sredstva plaćanja u korist BH Telecoma.
- (3) Postupak zaključivanja ugovora pokreće korisnik podnošenjem zahtjeva za pružanje usluga ili prihvatanjem ponude upućene od strane BH Telecoma po javnom pozivu korisnika.
- (4) BH Telecom će korisniku, prije zaključenja ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora za osnovne EK usluge, osim za profesionalne usluge namijenjene pravnim licima. Sažetak ugovora sadrži sve bitne elemente osnovne usluge koja se ugovora, u cilju da se korisnik na jasan i jednostavan način upozna sa karakteristikama tražene usluge. Sažetak ugovora je sastavni dio ugovora o korištenju EK usluga.
- (5) Korisnik usluge ima pravo da prije zaključenja ugovora, bez naplate, dobije obrazac ugovora koji će sadržavati odredbe ugovora koje će se primjenjivati na pružanje usluge i koji odgovara tekstu ugovora koji će se potpisati, odnosno koji predstavlja sam taj ugovor.
- (6) Korisnik će imati dovoljno vremena da razmotri prijedlog ugovora i da svoju saglasnost na njega.
- (7) BH Telecom će korisniku dati sva pojašnjenja u vezi sa sadržajem ugovora ili primjenom drugih odredbi prema kojima se tumači ugovor.

Član 38.
(Jedinstveni identifikator korisnika)

BH Telecom zadržava pravo da korisnicima usluga prilikom ugovaranja usluga dodijeli jedinstveni identifikator koji se dodjeljuje u cilju identifikacije korisnika kao postojećeg prilikom izmjena ugovora ili ugovaranja novih usluga u narednom periodu.

Član 39.
(Preferirani način komunikacije)

- (1) Pretplatnik je dužan, prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu ili potpisivanja ugovora sa BH Telecomom, odabrati ponuđene kanale/način na koji će primati obavještenja u vezi sa ugovorom i izmjenama ponude, a koji se može naknadno promijeniti podnošenjem zahtjeva BH Telecomu.
- (2) Ako pretplatnik ne odabere ni jedan od ponuđenih kanala/načina komunikacije kao preferirani, BH Telecom će obavještenja iz ovog člana dostavljati na adresu (poštanska ili e-mail) na koju se pretplatniku dostavlja račun za EK usluge.
- (3) BH Telecom će prepaid korisnicima koji nisu odabrali preferirani kanal/način komunikacije, obavještenja o izmjenama uslova i cijena slati SMS porukom te istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na zvaničnu internet stranicu BH Telecoma na kojoj se nalazi detaljnije javno obavještenje u vezi sa konkretnim izmjenama ponude.
- (4) Ako bude primjenjivo i tehnički izvodivo, odabrani kanal/način komunikacije će se koristiti i kao trajni nosač podataka i metoda identifikacije za potrebe ugovaranja na daljinu, o čemu će korisnik biti upoznat prilikom odabira preferiranog kanala/načina komunikacije.

Član 40.
(Zaključivanje ugovora)

- (1) Izbor oblika i kreiranje obrazaca ugovora je u nadležnosti BH Telecoma, a u skladu sa smjernicama iz Pravila.
- (2) Ugovor o korištenju EK usluga čine: zahtjev za korištenje usluga i dodatnih usluga, sažetak ugovora (za određene usluge), osnovni ugovor, svaki aneks/dodatak, Opšti uslovi, Cjenovnik i pripadajući Specifični uslovi, uslovi akcijskih ili drugih ponuda koje je korisnik prihvatio, i sve izmjene/dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama Pravila i/ili drugih relevantnih propisa.
- (3) Sastavnim dijelom ugovora o korištenju EK usluga smatraju se i elektronski zapisi iz evidencije BH Telecoma za aktiviranje i deaktiviranje usluga i dodatnih usluga elektronskim putem (SMS poruka, poziv na broj kontakt centra BH Telecoma, fax, internet stranica BH Telecoma, webshop BH Telecoma, mobilna aplikacija BH Telecoma, TV meni, e-mail, i ostali omogućeni alternativni kanali).
- (4) Ugovor se u pravilu zaključuje u pismenom obliku (podrazumijeva i elektronski oblik) po principu „jedan ugovor – jedan pretplatnik“ bez obzira na vrstu i količinu usluga čije korištenje se ugovara.
- (5) Varijanta unaprijed kreiranog obrasca ugovora u pravilu se sastoji iz dva dijela:

- a) Prvi dio obrasca ugovora, koji se ne može „ad hoc“ mijenjati, sadrži odredbe koje na opšti način regulišu prava i obaveze ugovornih strana u vezi sa korištenjem usluga.
 - b) Drugi dio obrasca ugovora, koji se u većem dijelu popunjava ili kreira u skladu sa prihvaćenim zahtjevom korisnika za korištenje osnovnih usluga, u smislu Cjenovnika, predstavlja dodatak/aneks prvom dijelu obrasca ugovora, sadrži podatke o vrsti, nazivu i količini, kao i druge podatke u vezi sa instalacijom usluge, koji u potpunosti utvrđuju identitet osnove usluge čije korištenje se ugovara između ugovornih strana.
- (6) Zaključivanjem ugovora, korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža BH Telecom, a prema tarifnom modelu/paketu koji je odabrao. Korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela/paketa ukoliko ispunjava uslove definisane Opštim uslovima, Specifičnim uslovima i Cjenovnikom.
 - (7) Ukoliko je ugovor zaključen, svaki podneseni zahtjev pretplatnika za povećanje količine osnovnih usluga realizovaće se zaključivanjem novog dodatka/aneksa ugovora.
 - (8) Ukoliko pretplatnik u podnesenom zahtjevu ne traži novu osnovnu uslugu u smislu stava (6) ovog člana, već izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom ili korištenje dodatnih usluga u smislu Opštih uslova i Cjenovnika, ovakav zahtjev će se smatrati aneksom ugovora i stupiće na snagu danom prihvatanja od strane BH Telecoma.
 - (9) Smatraće se da je BH Telecom prihvatio zahtjev iz stava (7) ovog člana ukoliko je izvršio uključenje tražene usluge, odnosno izvršio traženu izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom.

Član 41.

(Stupanje ugovora na snagu)

- (1) Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između BH Telecoma i korisnika počinju teći od dana obostranog potpisa ugovora, odnosno od dana prihvatanja zahtjeva za usluge kod kojih se zahtjev, u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra aneksom ugovora.
- (2) Naplata usluga započinje sa danom uključanja usluge.

Član 42.

(Trajanje ugovora)

- (1) Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme uz mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja ugovora.
- (2) Period obaveznog trajanja ugovora i početak perioda obaveznog trajanja se utvrđuje ugovorom/aneksom, Cjenovnikom ili Specifičnim uslovima konkretne usluge, odnosno ponudom BH Telecoma prihvaćenom od strane korisnika.

- (3) Obavezni period trajanja ugovora, zaključenog između pretplatnika i BH Telecoma, osim za komunikacijske usluge koje ne koriste numeraciju i za usluge komunikacije između mašina, ne može biti duži od 24 mjeseca, uz napomenu da ako je za uslugu omogućeno obavezno trajanje od 24 mjeseca, BH Telecom će nuditi i obavezno trajanje od 12 mjeseci. Automatsko produžavanje obaveznog trajanja neće biti omogućeno. Ukoliko korisnik želi da nastavi koristiti uslugu prema pogodnostima po osnovu obaveznog trajanja, ako je reugovaranje uopšte omogućeno, mora zaključiti ugovor sa novim obaveznim trajanjem, u suprotnome nastavlja koristiti uslugu po cijenama/uslovima i pravilima u skladu sa važećim Cjenovnikom (ugovori zaključeni na neodređeno vrijeme).
- (4) Obavezno trajanje ugovora može biti duže od 24 mjeseca isključivo ako se ugovor odnosi na plaćanje na rate troškova izgradnje fizičke veze sa mrežom vrlo visokog kapaciteta, uz prethodni izričit pristanak korisnika, to jeste, ukoliko se radi o ugovoru gdje korisnik snosi troškove izgradnje, a u čiju ukupnu cijenu može ulaziti i naknada za uslugu i terminalnu opremu. Korisnik ima pravo da nakon 24 mjeseca otkaže takav ugovor u pogledu korištenja EK usluge, bez naknade/penala u pogledu EK usluge, ali je obavezan da u ratama ili jednokratno plati sve preostale iznose vezano za izgradnju, povezivanje ili nabavku opreme i uređaja.
- (5) Ugovor se može zaključiti i na određeno vrijeme, a prema uslovima iz Cjenovnika i Specifičnih uslova..
- (6) BH Telecom zadržava pravo da za pojedine usluge utvrdi ugovaranje sa probnim periodom koji će se realizovati u skladu sa ugovorom, Cjenovnikom i Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (7) U toku probnog perioda pretplatnik ostvaruje pravo na raskid ugovora bez naknade sa obavezom plaćanja realizovanog saobraćaja, pristupne i mjesečne naknade za taj period korištenja, što će detaljnije biti utvrđeno u Cjenovniku ili u Specifičnim uslovima.
- (8) U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, posebni paketi, asemblirana usluga i slično) BH Telecom i pretplatnik mogu ugovoriti i posebne oblike i rokove obaveznog trajanja ugovornog odnosa za pojedine usluge, po Cjenovniku ili pojedinačnim odlukama BH Telecoma, pod uslovom da su isti u okvirima utvrđenim u ovom članu.
- (9) BH Telecom će minimalno 30 dana prije isteka obaveznog trajanja obavijestiti korisnika o isteku istog, a putem preferiranog kanala/načina komunikacije.

Član 43.

(Ugovori van poslovnih prostorija)

- (1) BH Telecom može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga ili kupovine uređaja/proizvoda van poslovnih prostorija BH Telecoma, a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine i ostalim relevantnim propisima.
- (2) Ugovori van poslovnih prostorija su, između ostalog, ugovori koji su zaključeni:

- a) van poslovnih prostorija, odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta BH Telecoma, na kiosku, štandu ili prodajnom mjestu zastupnika za prodaju;
 - b) u toku posjete predstavnika BH Telecoma u kući ili na radnom mjestu korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu korisnika;
 - c) kao rezultat neočekivanog pristupa predstavnika BH Telecoma korisniku u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu.
- (3) U slučaju kada se ugovor zaključuje van poslovnih prostorija BH Telecoma, predstavnik BH Telecoma se mora legitimisati službenom identifikacionom karticom
- (4) Prilikom zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, predstavnik BH Telecoma će korisniku uručiti obavještenje o pravu na raskid ugovora, koje korisnik može ostvariti u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora, prema kojem korisnik nije dužan da plati penale za EK uslugu po osnovu prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem, ali jeste dužan da plati naknadu za aktivaciju EK usluge, mjesečnu naknadu za EK uslugu proporcionalno broju dana korištenja, generisani saobraćaj, aktivirane i korištene dodatne usluge, te troškove povrata uređaja/proizvoda (ako je kupljen uređaj/proizvod, dok je BH Telecom dužan da korisniku vrati eventualno uplaćeni iznos).
- (5) Ugovor zaključen van poslovnih prostorija BH Telecoma smatra se zaključenim na dan potpisivanja dokumentacije od strane korisnika, te rok za raskid ugovora teče od tog dana.

Član 44. (Ugovori na daljinu)

- (1) BH Telecom može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga ili kupovine uređaja/proizvoda putem sredstava za daljinsku komunikaciju, a u skladu sa važećim propisima kojim je regulisana oblast ugovaranja na daljinu.
- (2) Ugovori na daljinu su ugovori koju su, između ostalog, zaključeni putem:
- a) Interneta (webshop-a BH Telecoma, aplikacija BH Telecoma, elektronska pošta);
 - b) telefona s ljudskim posredovanjem;
 - c) drugih sredstava daljinske komunikacije.
- (3) U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, BH Telecom će korisniku bez odgađanja dostaviti primjerak ugovora na trajnom nosaču podataka. Ugovor će, pored svih ostalih obaveznih elemenata, sadržavati i informacije da je na određeni datum i na koji način korisnik dogovorio zaključivanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora na daljinu.
- (4) Ugovor zaključen na daljinu smatra se zaključenim na dan kada ga potpišu obje ugovorne strane, odnosno kada korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti na ugovor, ili kada iskaže nesumnjivu potvrdu da pristaje na zaključenje ugovora putem telefona.
- (5) Korisnik ima pravo na raskid ugovora na daljinu u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora, prema kojem korisnik nije dužan da plati penale za EK uslugu po osnovu prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem, ali jeste dužan da plati

naknadu za aktivaciju EK usluge, mjesečnu naknadu za EK uslugu proporcionalno broju dana korištenja, generisani saobraćaj, aktivirane i korištene dodatne usluge, te troškove povrata uređaja/proizvoda (ako je kupljen uređaj/proizvod, dok je BH Telecom dužan da korisniku vrati eventualno uplaćeni iznos).

- (6) Način zaključenja i raskida ugovornog odnosa zaključenog putem ugovora na daljinu, kao i prava i obaveze koje iz istog proizilaze, mogu biti utvrđene i u posebnim uslovima (primjer: uslovi webshop-a BH Telecoma).

Član 45. (Ustupanje ugovora)

- (1) Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijeva se prenos prava i obaveza iz zaključenog ugovora o korištenju usluga od strane pretplatnika (ustupilac) na treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa BH Telecomom ili na drugog pretplatnika BH Telecoma (primalac), uz saglasnost BH Telecoma.
- (2) Izvršenim ustupanjem ugovora sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora/dijela ugovora prelaze sa ustupioca na primaoca.
- (3) Plaćanje obaveza za saobraćaj iz osnova roaminga koji je ustupilac ostvario do izvršenog ustupanja ugovora predstavlja obavezu primaoca.
- (4) Ukoliko se ustupa ugovor/dio ugovora za koji teče obavezno trajanje, obavezno trajanje nastavlja da teče u neizmijenjenom obliku i roku, sa svim pravima i obavezama s tim u vezi.
- (5) Ustupanje ugovora može biti:
 - a) Djelimično ustupanje – što podrazumijeva ustupanje dijela prava i obaveza iz ugovora u vezi sa korištenjem pojedine/ih osnovnih usluge/a sa ustupioca na primaoca, kada ustupilac ostaje u ugovornom odnosu sa BH Telecomom vezano za korištenje preostalih ugovorenih usluga;
 - b) Potpuno ustupanje – što podrazumijeva ustupanje svih prava i obaveza ugovora sa ustupioca na primaoca, kada prestaje ugovorni odnos između BH Telecoma i ustupioca, a zasniva se na istom obimu ugovornog odnosa između BH Telecoma i primaoca.
- (6) Djelimično ustupanje ugovora nije dozvoljeno ukoliko je predmet ustupanja dodatna usluga.
- (7) Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva sačinjenog na unaprijed kreiranom obrascu BH Telecoma.
- (8) Podrazumijeva se da je BH Telecom prihvatio zahtjev iz stava (7) ukoliko nije donio formalnu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa Opštim uslovima.
- (9) Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora sa danom prihvatanja od strane BH Telecoma predstavljaće aneks ugovora iz kojeg se prava i obaveze djelimično ustupaju.

- (10) Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora realizovaće se u pogledu primaoca zaključivanjem ugovora sa BH Telecomom ukoliko se kao primalac pojavljuje treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa BH Telecomom, odnosno aneksa ugovora za korištenje osnovne usluge/a koje su predmet ustupanja, ukoliko je primalac pretplatnik BH Telecoma.
- (11) Ukoliko je ustupanjem ugovora obuhvaćeno više od jednog priključka prijenos će se, na osnovu zahtjeva koji je potpisan od strane ustupioca i primaoca, realizovati zaključivanjem jednog ugovora/aneksa ugovora sa primaocem na kojem će se zbirno navesti svi priključci za koje se vrši prijenos.

Član 46.

(Uslovi ustupanja ugovora)

BH Telecom će dozvoliti ustupanje ugovora pod sljedećim uslovima:

- a) Da je ugovor iz kojeg se ustupaju prava i obaveze na snazi u dijelu prava i obaveza koje se ustupaju;
- b) Da ustupanjem ugovora ne dolazi do promjene lokacije priključka, odnosno do promjene numeracije;
- c) Da su plaćene sve obaveze iz ugovora/dijela ugovora koji je predmet ustupanja, odnosno da ne postoji dug u vezi sa konkretnom uslugom koja je predmet ustupanja, izuzev eventualno duga iz osnova roaminga i sl.;
- d) Da na strani primaoca ne postoje smetnje za ugovaranje korištenja usluga u skladu sa Opštim uslovima;
- e) Da ne postoje druge smetnje utvrđene Opštim uslovima ili Cjenovnikom.

Član 47.

(Prijenos prava korištenja)

- (1) U slučaju smrti korisnika, prestanka postojanja pravnog lica, trajnog iseljenja korisnika iz stana/prostora u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema ili promjene vlasništva na stanu/poslovnom prostoru, ukoliko ugovor nije prestao da važi iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dozvoliti prijenos prava korištenja usluge na treće lice, ukoliko ispunjava uslove utvrđene Opštim uslovima, sa istim pravnim posljedicama kao kod ustupanja ugovora.
- (2) Ukoliko je u skladu sa stavom (1) korisnička terminalna oprema isključena, ovo pravo se može koristiti do isticanja roka privremenog isključenja iz ovih razloga, u skladu sa Opštim uslovima.

Član 48.

(Lica koja mogu ostvariti prijenos prava korištenja)

Pravo iz člana 47. mogu ostvariti sljedeća lica na osnovu pismene ponude BH Telecoma ili na lični zahtjev:

- a) Bračni partner ili član porodičnog domaćinstva umrlog pretplatnika ili pretplatnika koji je trajno napustio stan/poslovni prostor, a nije zatražio preseljenje usluge

odnosno priključka na novu lokaciju, pri čemu supružnik ima prednost nad ostalim članovima porodičnog domaćinstva;

- b) Lice koje je postalo vlasnik stana/prostora u kojem se nalazi priključak za korištenje ugovorenih usluga;
- c) Pravni sljednik.

Član 49.

(Uslovi za prijenos prava korištenja)

- (1) Za ostvarivanje prijenosa prava korištenja, pored odgovarajućih uslova utvrđenih za ustupanje ugovora, potrebno je da se ispune i sljedeći uslovi:
 - a) Da je od trajnog napuštanja prostora proteklo najmanje tri mjeseca, osim u slučaju smrti pretplatnika ili prestanka postojanja pravnog lica kada se zahtjev može podnijeti i prije isteka tog roka;
 - b) Da pretplatnik, u slučaju trajnog preseljenja ili prodaje nekretnine, u roku od tri mjeseca od napuštanja prostora u kojem se nalazi priključak nije zatražio preseljenje usluge odnosno priključka na drugu geografsku lokaciju;
 - c) Da se od strane lica na koje se prenosi pravo korištenja usluge izvrši plaćanje duga iz ugovornog odnosa pretplatnika, ukoliko postoji, prije zaključenja ugovora;
 - d) Da lice koje podnosi zahtjev ili prihvati ponudu BH Telecoma za prijenos prava korištenja usluga dostavi validne dokaze kojim se mogu nesporno utvrditi činjenice koje predstavljaju pravnu osnovu za ostvarivanje prijenosa prava korištenja (smrt pretplatnika, trajno napuštanje prostora ili prodaja nepokretnosti). Kao validne BH Telecom će prihvatiti dokumente kao što su umrlica, tzv. kućna lista, ovjerena izjava supružnika odnosno drugog člana porodičnog domaćinstva da je pretplatnik trajno napustio prostor u kojem se nalazi priključak, ugovor o prodaji stana/poslovnog prostora, itd.
- (2) Pod članom porodičnog domaćinstva, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijevaju se supružnici, odnosno vanbračni supružnici, dijete (bračno, vanbračno, usvojeno, pastorče i dijete bez roditelja uzeto na izdržavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojilac, dedo/deda i nana/baka (po ocu i majci), braća i sestre i unuci.
- (3) BH Telecom će izvršiti prijenos na bilo koje lice/člana porodičnog domaćinstva koje podnese zahtjev, odnosno prihvati ponudu BH Telecoma i ispuni ostale utvrđene uslove.
- (4) U slučaju spora između članova porodičnog domaćinstva koji je nastao nakon prijenosa prava korištenja usluge na nekoga od članova porodičnog domaćinstva, BH Telecom će izvršiti privremeno isključenje i pismeno zatražiti da članovi porodičnog domaćinstva sporazumno odrede lice na koje se pravo korištenja usluga može prenijeti; u protivnom, smatraće se da je ugovor prestao da važi jednostranim otkazom posljednjeg dana utvrđenog roka.

Član 50.

(Način realizacije prijenosa prava korištenja)

- (1) Prijenos prava korištenja će se realizovati zaključivanjem ugovora/aneksa ugovora sa novim korisnikom.
- (2) Ukoliko se radi o pravnom licu koje kao pravni sljednik vrši prijenos prava korištenja na većem broju priključaka, prijenos će se realizovati zaključivanjem po jednog ugovora/aneksa ugovora za svaku vrstu usluge na kojem će se zbirno navesti svi priključci za koje se vrši prijenos.

Član 51.

(Obaveza čuvanja tajnosti identifikacionih podataka)

- (1) Korisnik usluga je obavezan držati u strogoj tajnosti i čuvati sa dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, broj svoje SIM/USIM/eSIM kartice, PUK/PIN kodove, kao i sve druge identifikacijske oznake iz ugovornog odnosa sa BH Telecomom (korisničko ime, lozinka, podatke vezane za eSIM (QR kod i aktivacijski kod), i druge).
- (2) Korisnik usluga odgovarat će za svu štetu nastalu zbog neprikladnog čuvanja, zloupotrebe, odnosno neovlaštene upotrebe PUK/PIN kodova, podataka od SIM/USIM kartice, podataka od eSIM kartice (QR kod i aktivacijski kod) i drugih identifikacijskih oznaka, osim u slučajevima krađe/nestanka SIM/USIM/eSIM kartice i pod uslovom da je BH Telecom primio prijavu slučaja.
- (3) Korisnik usluga je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući i svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom korisnika usluga kojem je ta identifikacijska oznaka dodijeljena ili o čijoj se oznaci radi (npr. aktivacija usluga putem Moja TV menija).
- (4) BH Telecom neće snositi odgovornost ni po kojem osnovu i ni za kakvu štetu koja može nastati korisniku usluga i/ili trećim licima usljed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja sa identifikacijskom oznakom korisnika usluga i/ili zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake korisnika usluga, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti u vezi sa ovim postupanjima i/ili zloupotrebom.
- (5) Korisnik je obavezan da početnu vrijednost za "lozinku" i fabričke postavke „lozinke“ na uređajima, gdje je primjenjivo, (tipa: PBX i VoIP centrale i sl.), promijeni u toku dana kada je i zasnovan ugovorni odnos.
- (6) Nije dozvoljeno za vrijednost "lozinke" postaviti identičan alfanumerički skup kao što je pripadajuće "korisničko ime".
- (7) Radnicima BH Telecoma ni u kojem slučaju, a pogotovo ne putem e-maila, nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti korisnikove lozinke.

- (8) Svako traženje vrijednosti lozinke putem e-maila od trećih lica koja se identifikuju kao BH Telecom, korisnik mora prepoznati kao zloupotrebu.
- (9) Korisnik usluga je dužan da promijeni lozinku u slučaju da posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke.
- (10) Korisnik usluga je dužan obavijestiti BH Telecom čim posumnja u moguću zloupotrebu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka.

Član 52.

(Podnošenje prigovora/reklamacija)

- (1) BH Telecom će upoznati korisnika putem računa i na drugi prikladan način sa uslovima podnošenja prigovora/reklamacije, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora/reklamacije, nazivu i sjedištu, posebnoj adresi elektronske pošte te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe BH Telecoma za rješavanje prigovora i o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora/reklamacije.
- (2) Postupak prigovora/reklamacije pokreće korisnik pismenim putem i drugim kanalima predviđenim za tu svrhu (kontakt centar BH Telecoma, poziv, fax, e-mail, internet stranica BH Telecoma) dostavljanjem BH Telecomu prigovora/reklamacije u vezi sa korištenjem usluge, odnosno, iznosom kojim je zadužen za pružene usluge, kvalitetom usluge, povredom odredaba ugovora te žalbom na prvostepenu odluku.

Član 53.

(Ostvarivanje prava drugim načinima)

Bez obzira na pravila iz Opštih uslova o provođenju postupka rješavanja spora u vezi sa korištenjem usluga, korisnik može zaštitu prava ostvarivati i u sudskom postupku ili u postupku pred RAK-om u skladu s važećim propisima RAK-a.

Član 54.

(Prvostepeni postupak)

- (1) Prvostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem BH Telecomu kako slijedi:
 - a) Reklamacije/prigovora na račun/obračun za izvršenu uslugu;
 - b) Reklamacije/prigovora na kvalitet izvršene usluge;
 - c) Reklamacije/prigovora zbog sumnje da se vrši zloupotreba usluga;
 - d) Reklamacije/prigovori zbog uznemiravanja korisnika;
 - e) Reklamacije/prigovora zbog prekida u pružanju usluge i zahtjeva za umanjeње mjesečne pretplate, odnosno druge mjesečne naknade;
 - f) Reklamacije/prigovora na prepaid uslugu;
 - g) Reklamacije/prigovora zbog povrede ugovornog odnosa između pretplatnika i BH Telecoma.

- (2) Reklamacija na račun za izvršenu uslugu podnosi se do kraja tekućeg obračunskog perioda za prethodni obračunski period, dok se ostale reklamacije podnose nakon nastanka razloga za podnošenje reklamacije u roku od trideset dana.

Član 55.

(Prigovor na brzinu pristupa internetu i postupak mjerenja)

- (1) Za potrebe prigovora pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne EK mreže (u dolaznom (download) ili odlaznom (upload) smjeru), pretplatnik je dužan dostaviti BH Telecom rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.
- (2) Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane RAK-a, naziva RAK NetTest, prema uputstvu RAK-a koje sadrži detaljne upute na koji način je potrebno izvršiti mjerenje.
- (3) Samo mjerenje izvršeno prema uputstvu RAK-a može biti validan dokaz za postupak prigovora, to jeste, rezultati mjerenja sa RAK NetTest predstavljaju obavezni/odgovarajući ulazni dokaz na osnovu kojeg BH Telecoma pokreće postupak rješavanja prigovora pretplatnika u pogledu nezadovoljavajuće brzine pristupa internetu.
- (4) BH Telecom će za potrebe rješavanja prigovora obaviti vlastita mjerenja u svim relevantnim tačkama EK mreže i sve ostale neophodne aktivnosti/radnje u skladu sa Opštim uslovima.
- (5) Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane BH Telecoma, RAK-a ili pravne osobe ovlaštene od strane RAK-a.
- (6) Konačna mjerenja od strane BH Telecoma, RAK-a ili pravne osobe ovlaštene od strane RAK-a, su jedina relevantna da bi pretplatnik ostvario prava iz stava (7) ovog člana.
- (7) U slučaju da se prigovor pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne EK mreže pokaže opravdanim, to jeste, da BH Telecom nije obezbijedio pretplatniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, BH Telecom će pretplatniku ponuditi raskid ugovora bez plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora za EK uslugu, a u slučaju da pretplatnik ne želi raskinuti ugovor, BH Telecom će pretplatniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu (bez dodatnih naknada) ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate (u skladu sa popustom utvrđenim u Cjenovniku), po izboru pretplatnika. U slučaju da pretplatnik odabere raskid ugovora, a uz isti je kupio uređaj iz asemblirane ili partnerske ponude uređaja i opreme, dužan je izmiriti sve obaveze koje nastaju po osnovu prijevremenog raskida ugovora na zahtjev pretplatnika.

Član 56.
(Rokovi za rješavanje prigovora/reklamacije)

- (1) Rok za rješavanje prigovora/reklamacije odnosno žalbe je petnaest dana od dana prijema.
- (2) Izuzetno, kada rješavanje prigovora/reklamacije odnosno žalbe zahtijeva složenije provjere, rok utvrđen u stavu (1) može se produžiti do trideset dana od dana prijema.

Član 57.
(Donošenje odluke po prigovoru/reklamaciji)

- (1) Prvostepeni postupak po reklamaciji u skladu sa ovim članom u pravilu se okončava donošenjem formalne odluke na koju korisnik ima pravo žalbe u skladu sa Opštim uslovima.
- (2) BH Telecom formalnu odluku iz stava (1) neće donositi u slučajevima kada je reklamacija/prigovor koja je podnesena putem kontakt centra BH Telecoma riješena odmah u komunikaciji sa korisnikom.

Član 58.
(Drugostepeni postupak)

- (1) Drugostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem žalbe na prvostepenu odluku.
- (2) Žalba se podnosi u roku od petnaest dana od dana dostavljanja pismenog akta koji se pobija.
- (3) Odluka donesena po žalbi u drugostepenom postupku je konačna u BH Telecomu.
- (4) Korisnik koji smatra da su njegova prava povrijeđena donesenom odlukom, zaštitu svojih prava može ostvarivati u sudskom postupku ili u postupku pred RAK-om u skladu s važećim propisima RAK-a.

Član 59.
(Umanjenje mjesečne naknade i potraživanje naknade štete)

- (1) Ukoliko zbog tehničke smetnje usluge u djelokrugu odgovornosti BH Telecoma korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnih EK usluga u periodu dužem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se srazmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se korisnik na drugi način obeštećuje u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (2) Tehničkom smetnjom iz stava (1) ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom javne EK mreže BH Telecoma, te korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjeње naknade.

- (3) U cilju ostvarivanja prava iz stava (1) korisnik EK usluge je dužan u roku od petnaest dana od dana ispostave računa za mjesec u kojem je nastao razlog za podnošenje prigovora, podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojim zasniva svoj zahtjev.
- (4) BH Telecom će rješavati samo zahtjeve korisnika za naknadu direktne štete koja u smislu ovih Opštih uslova podrazumijeva umanj enje imovine korisnika u koju ne spada tzv. izmakla dobit.
- (5) BH Telecom će umanj iti račun za plaćanje usluge i bez posebnog zahtjeva korisnika usluge kada se radi o nemogućnosti izvršenja ili propustu koji je prouzrokovao prekid pristupa usluzi za veći broj korisnika odjednom a za koje odgovara BH Telecom.
- (6) Ukoliko je u vezi sa korištenjem usluge između korisnika i BH Telecoma ugovoren poseban režim održavanja, sva prava i obaveze, uključujući i prava iz ovog člana, ostvaruju se u skladu sa zaključenim ugovorom.
- (7) Maksimalna visina svih umanj enja iz osnova u skladu sa ovim članom koja se može isplatiti svim pretplatnicima po jednom slučaju prekida utvrđuje se u ukupnom iznosu od 10.000,00 KM.
- (8) U slučaju kada zbir pojedinačnih umanj enja mjesečne naknade prelazi iznos iz stava (7), BH Telecom će izvršiti proporcionalno umanj enje visine obračunatog umanj enja po pojedinačnom zahtjevu u odnosu na procenat učešća pojedinačnog pretplatnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu po jednom uzroku prekida.
- (9) Na dijelu fakture koji se odnosi na zakup terminalne opreme ne može se vršiti umanj enje.

Član 60.
(Prestanak važenja ugovora)

- (1) Ugovor za korištenje EK usluga može prestati da važi zbog:
 - a) Smrti pretplatnika ukoliko nije izvršen prijenos prava i obaveza iz ugovora u skladu sa Opštim uslovima;
 - b) Proteka vremena na koje je zaključen;
 - c) Otkaza/raskida ugovora od strane korisnika ili BH Telecoma, a u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima;
 - d) Pokretanja stečajnog ili likvidacionog postupka;
 - e) Iz drugih razloga u skladu sa važećim zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima.
- (2) U slučaju smrti pretplatnika i nemogućnosti da se izvrši prijenos vlasništva, ugovor prestaje da važi, a eventualni preostali dugovi pretplatnika se poništavaju, osim duga po osnovu kupovine opreme iz ponude asemblirane i partnerske ponude uređaja i opreme, gdje obaveza plaćanja prelazi na pravnog slijednika.

- (3) Otkaz/raskid ugovora vrši se pismenim putem, te putem webshop-a BH Telecoma, e-maila, telefona i drugih sredstava daljinske komunikacije, pod uslovom da je ugovor zaključen takvim kanalom.
- (4) Otkazni rok za usluge u fiksnoj mreži je 10 radnih dana, a za usluge u mobilnoj mreži je tri radna dana.
- (5) Otkazni rok počinje da teče od dana prijema otkaza/raskida ugovora u BH Telecom.
- (6) U toku otkaznog roka BH Telecom će nastaviti sa pružanjem usluge te je pretplatnik obavezan da vrši plaćanje u skladu sa Cjenovnikom.
- (7) BH Telecom će izvršiti isključenje usluge najdalje posljednjeg dana otkaznog roka, bez obzira da li je pretplatnik izvršio sve ugovorne obaveze.
- (8) Ukoliko u otkaznom roku obaveze od strane pretplatnika nisu ispunjene, smatraće se da je ugovor raskinut od strane BH Telecoma zbog neispunjenja ugovornih obaveza.
- (9) BH Telecom će nakon isključenja usluge izvršiti obračun obaveza pretplatnika odmah ili nakon okončanja obračunskog perioda za konkretnu uslugu i dostaviti fakturu ili predračun na plaćanje.
- (10) U slučaju trajnog isključenja na zahtjev pretplatnika, pretplata se naplaćuje do dana kada je usluga/terminalna oprema isključena sa EK mreže.
- (11) U slučaju jednostranog raskida ugovora od strane BH Telecoma iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dostaviti pismeno obavještenje pretplatniku, a koje može biti, u slučaju raskida ugovora zbog duga, sastavni dio opomene pred utuženje.
- (12) Ukoliko nastupi trajno isključenje korisničke terminalne opreme krivicom pretplatnika u slučajevima i po proceduri u skladu sa Opštim uslovima, smatraće se da je ugovor jednostrano raskinut od strane BH Telecoma.
- (13) U slučaju prestanka ugovora sa obaveznim trajanjem koji nastupi na zahtjev ili krivicom pretplatnika, pretplatnik je pored redovno dospjelih obaveza, obavezan platiti penal prema principu utvrđenim u članu 61. ovih Opštih uslova.
- (14) Ukoliko BH Telecom nije u stanju da otkloni prijavljenu smetnju na korištenoj EK usluzi, BH Telecom će pretplatniku ponuditi raskid ugovora bez plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora za EK uslugu. U slučaju da pretplatnik odabere raskid ugovora, a uz isti je kupio uređaj iz asemblirane ili partnerske ponude uređaja i opreme, dužan je izmiriti sve obaveze koje nastaju po osnovu prijevremenog raskida ugovora na zahtjev pretplatnika.
- (15) Smatra se da je BH Telecom jednostrano otkazao ugovor za EK uslugu, bez ikakvih dodatnih obaveza prema korisniku, ako u skladu sa ovim Opštim uslovima povuče uslugu iz ponude.

Član 61.
(Obračun povoljnijeg penala)

- (1) Ukoliko je ugovor za EK uslugu zaključen sa obaveznim trajanjem, te u slučaju otkaza/raskida ugovora, na zahtjev ili krivicom pretplatnika, BH Telecom će pretplatniku naplatiti penale u iznosu dodijeljenih popusta za EK usluge ili preostalih mjesečnih pretplata za osnovni paket, u zavisnosti od toga šta je povoljnije za pretplatnika.
- (2) Detaljna metodologija izračuna povoljnijeg penala je utvrđena u Cjenovniku ili Specifičnim uslovima za svaku uslugu pojedinačno
- (3) Pravo pretplatnika iz stava (1) ovog člana se ne odnosi na kupljene uređaje/opremu iz asemblirane usluge i partnerske ponude uređaja i opreme, te je pretplatnik u slučaju otkaza/raskida ugovora u skladu sa stavom (1) ovog člana, dužan jednokratno platiti sve preostale rate za uređaj/opremu i dodijeljene popuste za uređaj/opremu, a što se sve fakturiše na prvom sljedećem računu.

Član 62.
(Slanje obavijesti o dugu i opomena pred privremeno isključenje i tužbu)

- (1) U slučaju da pretplatnik ne izvrši plaćanje po ispostavljenom računu, račun za sljedeći obračunski period će sadržavati i opomenu (račun-opomena) za plaćanje dospjelih obaveza po ispostavljenom računu za prethodni obračunski period.
- (2) Opomena sadržana u računu se smatra pismenom opomenom pred privremeno isključenje.
- (3) Ukoliko pretplatnik ne izmiri dug za koji je opomenut računom-opomenom do 25. u mjesecu u kojem je ispostavljen račun-opomena, BH Telecom može preduzeti sankciju privremenog isključenja u skladu sa Opštim uslovima.
- (4) Prije pokretanja postupka sudske naplate duga BH Telecom će dostaviti pretplatniku opomenu pred utuženje, kao poseban pismeni akt u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

Član 63.
(Privremeno isključenje)

- (1) BH Telecom može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili obustaviti pružanje usluge, i to kako slijedi:
 - a) Ako pretplatnik ne izvrši plaćanje dospjele obaveze najkasnije do 25. u mjesecu u kojem je pretplatniku ispostavljen račun-opomena – do 30 dana.
 - b) Ako nastupe tehničke smetnje u javnoj EK mreži koju korisnik koristi ili na koju su priključeni terminalni uređaji korisnika ili na terminalnom uređaju koji je u vlasništvu/nadležnosti BH Telecoma – do otklanjanja smetnji;

- c) Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju EK mreže na koju je priključena korisnička terminalna oprema – do završetka radova;
 - d) Ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima – do 15 dana;
 - e) Ako korisnik priključi na mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji Bosne i Hercegovine – do 30 dana.
 - f) Ako je korisnička terminalna oprema ili instalacija neispravna što prouzrokuje smetnje u javnoj EK mreži – do otklanjanja kvara, a najduže 30 dana;
 - g) Ukoliko se zbog nepravilnog korištenja usluge, korištenja neadekvatne usluge ili nedovoljnog kapaciteta za konkretnu uslugu, prouzrokuju smetnje u javnoj EK mreži, a korisnik ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma za promjenu vrste usluge, povećanje korištenog kapaciteta ili drugog modela za prevazilaženje problema – do 30 dana;
 - h) Ako i nakon pismene najave neophodnosti pristupa terminalnim uređajima, opremi i mreži BH Telecoma, te opremi iz člana 16. Opštih uslova, korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i otklanjanja smetnji, dijagnosticiranja i sprječavanja nenamjenskog korištenja terminalne opreme i usluge, izvršenja radova u cilju poboljšanja mreže ili zbog sumnje da oprema/instalacije uzrokuje štetne smetnje u javnoj EK mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem – do 15 dana;
 - i) Ako pretplatnik za kojeg je ustanovljena neuobičajena potrošnja ili je ugovoreno ograničenje količine saobraćaja ili cijene na mjesečnom nivou, ukoliko je ova usluga uvedena u ponudu BH Telecoma, ne izvrši plaćanje cijene po ispostavljenoj profakturi – do izvršenog plaćanja, a najduže do 30 dana;
 - j) Ako korisnik ne izvrši ponovno polaganje sredstva obezbjeđenja plaćanja koje je iskorišteno za namirenje računa ukoliko je isto ugovoreno – do polaganja novog sredstva obezbjeđenja plaćanja, a najduže do 30 dana;
 - k) Ako se utvrdi da je pretplatnik umro ili trajno napustio stan/poslovni prostor u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema, kao i u slučaju spora u vezi sa prijenosom prava korištenja usluga na člana porodičnog domaćinstva – do 30 dana;
 - l) i drugim slučajevima u skladu sa Opštim uslovima i Specifičnim uslovima.
- (2) BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, osim ukoliko korisnik već ranije nije obavješten da će doći do privremenog isključenja.
- (3) Nakon privremenog isključenja, može nastupiti trajno isključenje.

Član 64.

(Uslovi privremenog isključenja)

- (1) Za vrijeme privremenog isključenja BH Telecom će korisniku, izuzev korisnika usluga s dodatom vrijednosti, omogućiti dolazne pozive kada se korisnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, odnosno dolazne pozive koji ne stvaraju troškove na strani korisnika, te odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju kontakt centra BH Telecoma.

- (2) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev korisnika, zbog radova na rekonstrukciji i proširenju EK mreže, kao i otklanjanja smetnji u EK mreži koje nisu prouzrokovane krivicom korisnika, mjesečna naknada se ne naplaćuje.
- (3) U slučaju privremenog isključenja krivicom pretplatnika, pretplatnik je obavezan plaćati pretplatu/naknadu, za osnovnu i sve aktivne dodatne usluge, po cijeni utvrđenoj u Cjenovniku, izuzev ukoliko je za pojedinačnu uslugu utvrđeno da se pretplata/naknada ne plaća ili se plaća po cijeni posebno utvrđenoj za privremeno isključenje.

Član 65.

(Privremeno isključenje na zahtjev korisnika)

- (1) BH Telecom je dužan krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade, privremeno isključiti uslugu (obustaviti pružanje) jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca.
- (2) Pravo na privremeno isključenje na zahtjev, korisnik ostvaruje uz obavezu prethodnog izmirenja svih dospjelih obaveza po osnovu usluge za koju se traži privremeno isključenje.
- (3) Privremeno isključenje na zahtjev može biti i u dužem trajanju ukoliko je tako definisano Cjenovnikom ili Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (4) Ukoliko je korisnik zahtijevao privremeno isključenje u toku obaveznog trajanja ugovora, isto se produžava za period privremenog isključenja, osim za usluge za koje je drugačije definisano u Cjenovniku ili Specifičnim uslovima.
- (5) Pretplatnik nema mogućnost da spoji period privremenog isključenja na kraju jedne godine sa privremenim isključenjem naredne godine.
- (6) Za usluge koje korisnicima omogućavaju kreiranje virtualne privatne mreže (privatna telefonska ili podatkovna mreža), kao i za usluge iznajmljenih linija za pristup internetu (fiksni/direktni pristup) ili iznajmljenih linija za prenos podataka, privremeno isključenje na zahtjev korisnika nije omogućeno, osim ako je u Cjenovniku ili Specifičnim uslovima drugačije utvrđeno.

Član 66.

(Ponovno uključenje nakon privremenog isključenja)

- (1) Ukoliko do isteka roka privremenog isključenja prestanu razlozi za privremeno isključenje terminalne opreme ili ograničenje usluga, terminalna oprema bit će ponovno uključena, odnosno bit će otklonjeno ograničenje usluga.
- (2) Po isteku roka privremenog isključenja izvršenog na zahtjev korisnika BH Telecom će bez podnošenja zahtjeva korisnika izvršiti uključenje, pri čemu nastavljaju da teku prava i obaveze iz zaključenog ugovora.

- (3) Ako je cijena ponovnog uključanja za korištenu uslugu utvrđena u Cjenovniku, bit će obračunata korisniku.

Član 67.
(Trajno isključenje)

- (1) Pored trajnog isključenja koje vrši u realizaciji otkaza/raskida ugovora dostavljenog od strane pretplatnika, BH Telecom može izvršiti trajno isključenje korisničke terminalne opreme ili obustaviti pružanje usluge iz svih razloga zbog kojih je izvršeno privremeno isključenje krivicom pretplatnika, ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja pretplatnik nije otklonio razlog zbog kojeg je privremeno isključenje izvršeno, a naročito:
- a) Ako korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istog razloga;
 - b) Ako korisnik ne izmiri dug u roku privremenog isključenja utvrđenog u Opštim uslovima;
 - c) Ako korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji do isteka roka privremenog isključenja utvrđenog iz tih razloga;
 - d) Ako korisnik do isteka roka privremenog isključenja iz člana 63. stava (1) tačke g) ne otkloni uzroke smetnji u javnoj EK mreži ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma u cilju otklanjanja smetnji;
 - e) Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja usluga i terminalne opreme ni nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
 - f) Ako korisnik ne zatraži ponovno izdavanje/uključanje SIM/USIM kartice ili eSIM kartice privremeno isključene zbog krađe u roku predviđenom članom 72. Opštih uslova.
- (2) U slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme (prestanak ugovora) iz bilo kojih razloga, pretplatnik je obavezan vratiti terminalnu opremu koja je instalirana od strane BH Telecoma u ispravnom stanju u roku od 15 dana od dana trajnog isključenja; u protivnom, dužan je BH Telecomu nadoknaditi štetu u vrijednosti terminalne opreme, procijenjene od strane BH Telecoma.
- (3) Ukoliko je na zahtjev ili krivicom pretplatnika došlo do trajnog isključenja usluge u čiju cijenu mjesečne naknade je uključena novčana vrijednost tarifnog paketa ili određena količina saobraćaja, obračun mjesečne naknade će se izvršiti na način utvrđen Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (4) U slučaju trajnog isključenja krivicom pretplatnika, pretplata se naplaćuje do posljednjeg dana utvrđenog roka privremenog isključenja, koji prethodi trajnom isključenju.
- (5) BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja, osim ukoliko korisnik već ranije nije obavješten da će doći do trajnog isključenja.

Član 68.
(Zahtjev za ponovno zaključenje ugovora)

- (1) BH Telecom će, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, prihvatiti zahtjev korisnika i ponovo zaključiti ugovor koji je prestao na zahtjev korisnika ili zbog neizmirenja duga bez ponovnog plaćanja pristupne takse ukoliko je to omogućeno Cjenovnikom za konkretnu EK uslugu. Pri tome BH Telecom nije u obavezi da obezbijedi identične uslove korištenja usluge.
- (2) Korisnik ostvaruje pravo iz stava (1) ukoliko podnese zahtjev u roku od dvadeset i četiri mjeseca od dana kada je izvršeno trajno isključenje i pod uslovom da izmiri sve obaveze zbog kojih je došlo do prestanka ugovornog odnosa.

VI OSTALE ODREDBE

Član 69.
(Podrška korisnicima)

- (1) Podrška korisnicima podrazumijeva informisanje korisnika, rješavanje zahtjeva, žalbi/prigovora i podršku pri uspostavljanju i korištenju EK usluga.
- (2) Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta BH Telecoma, kontakt centra BH Telecoma, tehničkih službi, zvanične internet stranice BH Telecoma, e-maila, pošte ili na drugi način.
- (3) BH Telecom će korisniku omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da mu se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike.
- (4) Razgovori sa službom za podršku korisnicima BH Telecoma (kontakt centar) mogu biti snimljeni i to u svrhu internog praćenja pružanja usluga prema korisnicima i poboljšanja kvaliteta usluga, za potrebe rješavanja žalbi/prigovora, te kao dokaz u slučaju sudskih i drugih postupaka u vezi sa pružanjem usluga. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja kontakt centra BH Telecoma.
- (5) Korisnik ne može tražiti da mu se onemoguće pozivi sa njegovog broja prema službi za korisnike.
- (6) Određene usluge podrške korisnicima (primjer: složeno uspostavljanje EK usluge), mogu imati cijenu, a ista će biti utvrđena u Cjenovniku.

Član 70.
(Hitni pozivi)

- (1) BH Telecom omogućava korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasne i ostalih hitnih službi na način koji je utvrđen od strane nadležnog organa.
- (2) BH Telecom će poduzeti sve neophodne mjere da obezbijedi neprekidan pristup hitnim službama.
- (3) Korisnicima će biti omogućeni pozivi prema hitnim službama i u toku privremenog isključenja.
- (4) Korisnik ne može tražiti da se onemoguće pozivi sa njegovog broja prema hitnim službama.
- (5) Pozivi na telefonske brojeve hitnih službi neće biti evidentirani na detaljnom ispisu računa.
- (6) Prilikom poziva prema hitnim službama, uvijek će biti prikazana numeracija pozivaoca, čak i kada je korisnik EK usluge koja koristi numeraciju zabranio prikaz njegovog broja prilikom pozivanja.
- (7) Prilikom poziva prema hitnim službama, postoji mogućnost da će podaci o lokaciji pozivaoca biti proslijeđeni hitnim službama, u skladu sa važećim propisima.
- (8) Strogo je zabranjena bilo koja zloupotreba poziva i drugih aktivnosti koja je usmjerena prema hitnim službama, te će se najstrožije kazniti u skladu sa Opštim uslovima uz eventualno prosljeđivanje podataka o počinocu nadležnim policijskim organima.

Član 71.
(Korištenje SIM/USIM/eSIM kartice)

- (1) BH Telecom dodjeljuje korisniku SIM/USIM/eSIM karticu u svrhu korištenja usluga mobilne mreže.
- (2) Korisnik je dužan pažljivo umetnuti/aktivirati SIM/USIM/eSIM karticu u korisničku terminalnu opremu u skladu sa uputama proizvođača uređaja, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja. BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja je posljedica nepridržavanja navedenih uslova.
- (3) Korisnik usluga ima pravo na besplatnu zamjenu dodijeljene SIM/USIM/eSIM kartice ukoliko se u dodatnom testiranju SIM/USIM/eSIM kartice ustanovi da kvar ili smetnja nije prouzrokovana nepravilnim korištenjem SIM/USIM/eSIM kartice od strane korisnika u smislu stava (2).
- (4) Korisnička terminalna oprema mora biti kompatibilna sa SIM/USIM/eSIM karticom.

Član 72.

(Krađa ili gubitak SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme)

- (1) Korisnik usluga je obavezan BH Telecomu prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme odmah nakon spoznaje o tome, obavezno navodeći identifikacijske podatke SIM kartice BH Telecoma, broj priključka i druge podatke potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave.
- (2) Korisnik ima mogućnost podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM/USIM/eSIM kartice na slijedeće načine:
 - a) Odlaskom na najbliže prodajno mjesto BH Telecoma sa identifikacijskim dokumentima;
 - b) Pozivom na broj kontakt centra BH Telecoma (fizička lica);
 - c) Slanjem pismenog zahtjeva na fax broj kontakt centra BH Telecoma;
 - d) Putem e-mail zahtjeva na adresu kontakt centra BH Telecoma.
- (3) BH Telecom će po primljenoj prijavi odmah, a najkasnije u roku od 30 minuta blokirati SIM/USIM/eSIM karticu, odnosno privremeno je isključiti.
- (4) Ukoliko korisnik ne podnese zahtjev za zamjenu/aktivaciju SIM/USIM/eSIM kartice najkasnije do trideset dana nakon privremenog isključenja, nastupa raskid ugovora, koji se smatra da je uzrokovao krivicom pretplatnika sa svim posljedicama takvog raskida u skladu sa ovim Opštim uslovima i Cjenovnikom.
- (5) U toku privremenog isključenja, iz osnova utvrđenih u ovom članu, plaća se mjesečna naknada.
- (6) BH Telecom neće biti odgovoran korisniku ili trećem licu za bilo koju štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM/USIM/eSIM kartice ili lažne prijave.

Član 73.

(Promjena lokacije priključka)

- (1) Promjena lokacije priključka (preseljenje priključka) biće omogućena na zahtjev pretplatnika BH Telecoma ukoliko je to utvrđeno u Cjenovniku za konkretnu uslugu i ukoliko postoji tehnička mogućnost za realizaciju.
- (2) U cilju promjene lokacije priključka, pretplatnik je dužan platiti sve dospelje obaveze u vezi sa konkretnom uslugom za koju se podnosi zahtjev za promjenu lokacije priključka.
- (3) U realizaciji zahtjeva pretplatnika za promjenu lokacije priključka u okviru BH Telecom mreže, izvršiće se isključenje korisničke terminalne opreme na ranijoj adresi sa datumom određenim u zahtjevu.
- (4) Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za korištenje usluge na traženoj geografskoj lokaciji označenoj u zahtjevu, BH Telecom će obavijestiti pretplatnika o istom i na novoj lokaciji ponuditi zamjensko tehničko rješenje, ako postoji tehnička mogućnost za isto.

- (5) Nakon sticanja tehničke mogućnosti pretplatniku će se ponuditi ponovna instalacija predmetne usluge bez plaćanja pristupne takse, uz obavezu plaćanja cijene za uslugu promjene lokacije priključka definisane u Cjenovniku.
- (6) Nepostojanje tehničke mogućnosti na strani BH Telecoma za promjenu lokacije priključka, ne daje pretplatniku pravo da otkaže ugovor bez posljedica/penala, to jeste, ako pretplatnik izvršiti raskid ugovora za predmetnu uslugu jer se preseljenje ne može izvršiti, dužan je izmiriti sve obaveze po Cjenovniku, što može podrazumijevati i penale po osnovu kupovine uređaja/opreme (asembliрана usluga i partnerske ponude uređaja i opreme) kao i vraćanje svih dodijeljenih popusta na EK uslugu ili plaćanja preostalih pretplata u vezi sa konkretnom uslugom, ako je ugovoreno obavezno trajanje.

Član 74.
(Promjena numeracije)

- (1) BH Telecom zadržava pravo promjene/povlačenja pojedinačnih telefonskih brojeva ili blokova numeracije, o čemu će najmanje 60 dana ranije lično informisati korisnike i izvršiti javnu objavu na zvaničnoj internet stranici BH Telecoma.
- (2) BH Telecom će obavještavati pozivatelja dotadašnjeg korisničkog broja najmanje tri mjeseca od dana obavljene promjene/povlačenja.
- (3) Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi koje će procijeniti nadležna stručna služba, BH Telecom može izvršiti promjenu numeracije na lični zahtjev, za šta BH Telecom može naplatiti odgovarajuću naknadu utvrđenu u Cjenovniku.

Član 75.
(Radovi u EK mreži)

BH Telecom obavještava korisnike putem internet stranice BH Telecoma, najmanje 24 sata ranije, o radovima koje će preduzimati u EK mreži a koji mogu dovesti do prekida i/ili smetnji u pružanju usluga.

VII PRIVATNOST I LIČNI PODACI KORISNIKA

Član 76.
(Opšti principi obrade podataka)

- (1) BH Telecom obrađuje lične podatke korisnika isključivo u svrhe pružanja ugovorenih EK usluga, naplate, tehničkog održavanja, zaštite mreže i ispunjavanja zakonskih obaveza.
- (2) Obrada podataka vrši se u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH, relevantnim podzakonskim aktima, ovim Opštim uslovima i Politikom zaštite ličnih podataka.

- (3) BH Telecom će preduzeti sve potrebne tehničke i organizacione mjere radi zaštite povjerljivosti, integriteta i dostupnosti podataka.

Član 77.

(Povjerljivost komunikacija)

- (1) Sadržaj elektronskih komunikacija i podaci o saobraćaju povjerljivi su i neće biti pohranjivani, presretani, niti obrađivani bez saglasnosti korisnika, osim kada je to propisano zakonom.
- (2) Snimanje komunikacija dozvoljeno je radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih poslovnih komunikacija na zahtjev korisnika.
- (3) BH Telecom osigurava da pristup podacima imaju samo ovlaštena lica u okviru svojih radnih zadataka.

Član 78.

(Podaci o saobraćaju)

- (1) Podaci o saobraćaju su bilo koji podaci obrađeni u svrhu prenosa komunikacije EK mrežom ili u svrhu obračuna i naplate troškova, npr. datum, vrijeme i trajanje telefonskog poziva, pozivani broj, IP adresa korisnika, datum, vrijeme i trajanje uspostavljene internet sesije, količina prenesenih podataka, identifikatori modema, ID STB-a, vremenski zapis kada je korisnik pokrenuo određeni TV kanal ili sadržaj, količina prenesenih podataka tokom gledanja IPTV sadržaja, mrežni identifikatori korišteni za prijem IPTV stream-a, itd.
- (2) Podaci o saobraćaju obrađuju se radi prenosa komunikacije, obračuna usluge, poštivanja zakonskih obaveza i za potrebe reklamacije i naplate potraživanja.
- (3) BH Telecom zadržava/pohranjuje podatke o saobraćaju od dana kreiranja istih do maksimalno godinu dana, nakon čega se isti brišu ili anonimiziraju na način da više nije moguće utvrditi identitet lica koje je generisalo saobraćaj.
- (4) Izuzetak od brisanja ili anonimizacije postoji u sljedećim slučajevima:
 - a) podaci koji su neophodni za izradu računa za usluge ili međupovezivanje, a koji se mogu obrađivati do isteka zakonskog roka za reklamaciju ili naplatu potraživanja;
 - b) podaci koji se koriste za promociju i prodaju EK usluga ili pružanje usluga s dodatnom vrijednošću, pod uslovom da je krajnji korisnik dao prethodnu izričitu saglasnost.
 - c) podaci koji se zadržavaju u skladu s propisima koji uređuju zadržavanje podataka.
- (5) Obradu podatka o saobraćaju vrše samo određena lica BH Telecoma, isključivo u skladu sa prirodom posla svog radnog mjesta.

Član 79.
(Podaci o lokaciji)

- (1) Podaci o lokaciji pozivaoca su:
 - a) Podaci iz mrežne infrastrukture. To su tehnički parametri koje sama EK mreža generiše i bilježi tokom uspostave poziva, ili;
 - b) Podaci iz mobilnih uređaja koji su obrađeni u javnim mobilnim EK mrežama, a koji pokazuju geografsku lokaciju mobilne terminalne opreme korisnika i;
 - c) Podaci o fizičkoj adresi završne tačke mreže u javnim fiksnim EK mrežama.
- (2) Podaci o lokaciji mogu se obrađivati samo u anonimnom obliku, i to u obimu i trajanju nužnom za pružanje usluga (npr. usluga sa dodatnom vrijednošću), osim ako je korisnik dao svoju prethodnu saglasnost za korištenje u druge svrhe.
- (3) Saglasnost će sadržavati informacije o vrstama podataka o lokaciji koji se prikupljaju, svrsi obrade, trajanju obrade i mogućem davanju trećim stranama.
- (4) Korisnik ima pravo opozvati datu saglasnost u bilo kojem trenutku, bez naknade.
- (5) BH Telecom ne koristi podatke o lokaciji korisnika iz mobilnih uređaja koji su obrađeni u javnim mobilnim EK mrežama iz tačke b) stava (1) ovog člana, osim zadržavanja podataka o lokaciji koji se zadržavaju u skladu s propisima o obaveznom zadržavanju podataka.
- (6) Podatke o lokaciji BH Telecom obrađuje za pružanje i naplatu usluga, te ih ne prosljeđuje trećim licima, bez saglasnosti korisnika, osim kada se u skladu sa zakonima moraju dostaviti ovlaštenim institucijama i policijskim agencijama koje su na to zakonom ovlaštene.
- (7) BH Telecom primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kako bi se zaštitila privatnost korisnika, uključujući ograničavanje pristupa podacima o lokaciji samo na ovlaštena lica i osiguravanje njihove povjerljivosti.

Član 80.
(Direktni marketing i neželjene komunikacije)

- (1) Pozivanje, slanje SMS poruka, slanje e-maila i drugi oblici elektronske komunikacije u svrhu direktnog marketinga dozvoljeno je isključivo uz prethodni pristanak korisnika (opt-in).
- (2) Korisnik ima pravo u svakom trenutku besplatno povući pristanak na primanje marketinških poruka (opt-out).
- (3) Zabranjeno je slanje marketinških poruka uz skrivanje ili pogrešno prikazivanje identiteta pošiljaoca.
- (4) Svaka marketinška poruka mora sadržavati jasnu i besplatnu mogućnost odjave putem kontakt adrese ili broja, koja mora biti trajno dostupna korisniku.

- (5) Neželjena komunikacija u smislu ovog člana podrazumijeva slanje poruka koje primalac nije zatražio ili koje mogu biti štetne po korisnika/primaoca.
- (6) U okviru neželjene komunikacije smatraju se naročito:
 - d) slanje spam poruka, odnosno masovno i nepersonalizirano slanje reklamnih ili promotivnih poruka bez saglasnosti primaoca;
 - e) poruke koje sadrže maliciozni sadržaj, uključujući viruse, malware-e ili druge štetne kodove;
 - f) poruke koje imaju za cilj „phishing“ (pokušaj krađe podatke), prevare ili krađu ličnih podataka;
 - g) poruke koje na bilo koji način ugrožavaju bezbjednost ili privatnost primaoca.
- (7) Slanje neželjenih poruka bez saglasnosti korisnika predstavlja kršenje prava primaoca na privatnost i može biti sankcionisano u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima (zloupotrebe).
- (8) Korisnici mogu prijaviti neželjene ili štetne poruke putem kanala koji će biti naznačeni na zvaničnoj internet stranici BH Telecoma.

Član 81.

(Pohranjivanje i pristup podacima u terminalnoj opremi korisnika)

- (1) BH Telecom može pohranjivati ili pristupati informacijama u terminalnoj opremi korisnika (npr. putem kolačića – cookies) samo uz prethodni pristanak korisnika.
- (2) Pristanak korisnika nije potreban kada je pohranjivanje ili pristup nužan isključivo radi prenosa komunikacije ili pružanja usluge koju je korisnik izričito zahtijevao.
- (3) Prije davanja pristanka korisnik će biti jasno informisan o svrsi pohranjivanja ili pristupa podacima, vrsti podataka koji se koriste i trajanju obrade.
- (4) Korisnik u svakom trenutku ima pravo opozvati pristanak za korištenje kolačića ili sličnih tehnologija na jednostavan način i bez naknade.

Član 82.

(Prava korisnika u vezi ličnih podataka)

- (1) Korisnik ima pravo na pristup svojim ličnim podacima, njihovu ispravku, brisanje, ograničenje obrade i prenosivost u skladu sa zakonom.
- (2) Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na obradu ličnih podataka, uključujući i obradu u svrhe direktnog marketinga.
- (3) BH Telecom je obezbijedio jednostavan i besplatan postupak za ostvarivanje navedenih prava, putem e-mail adrese: dpo@bhtelecom.ba.

- (4) BH Telecom će odgovoriti na svaki zahtjev najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahtjeva, osim u slučajevima predviđenim Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Član 83.

(Politika zaštite ličnih podataka)

- (1) BH Telecom ima objavljen na svojoj zvaničnoj internet stranici dokument pod nazivom „Politika zaštite ličnih podataka“.
- (2) Politika zaštite ličnih podataka sadrži detaljno razrađeno: pravne osnove obrade podataka, rokove čuvanja podataka, detaljno objašnjenje prava korisnika, način ostvarivanja tih prava, kontakt tačku BH Telecoma za ostvarivanje prava, kontakt nadležne Agencije za zaštitu ličnih podataka BiH i mehanizme zaštite privatnosti.
- (3) Politika zaštite ličnih podataka dostupna je na internet stranici BH Telecoma na bosanskom i engleskom jeziku, u jasno vidljivom i lako dostupnom obliku.
- (4) Svaka izmjena Politike zaštite ličnih podataka objavljuje se najmanje 30 dana prije stupanja na snagu, a korisnici se o izmjenama obavještavaju putem jednog od propisanih kanala komunikacije.

VIII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 84.

(Primjena)

- (1) Ovi Opšti uslovi se primjenjuju od 25. 01. 2026. godine, te se primjenjuju na sve korisnike/usluge, uključujući na usluge za čiji je zahtjev za uključenje/aktivaciju podnesen prije datuma primjene Opštih uslova.
- (2) Početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe sve prethodne verzije Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma te njihove izmjene i dopune.
- (3) Prigovori/žalbe koje su pokrenuti po osnovu prethodnih Opštih uslova, riješit će se su u skladu sa istim.
- (4) Na sve odnose između korisnika i BH Telecoma koji nisu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći propisi u Bosni i Hercegovini.