

Prilog 6.2.12. – Politika pravedne upotrebe roaming saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana

Primjena od 01. 11. 2025. godine

1. Ovim Prilogom utvrđuje se korištenje regulisanih roaming saobraćaja/usluga na području Zapadnog Balkana, na osnovu Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br.: 03-02-3-1011-1/21 od 12.05.2021. godine. Područje Zapadnog Balkana obuhvata slijedeće zemlje: Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Sjeverna Makedonija i Srbija.

2. Korištenje roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama BH Telecoma, osim ukoliko nije drugačije definisano uslovima pojedine tarife.

3. Korištenje roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana obračunava se na osnovu domaćih cijena u tarifi/opciji/dokupu korisnika na sljedeći način:

- a. svaki poziv ili poslana SMS poruka upućena prema korisniku bilo koje mreže unutar zemalja Zapadnog Balkana obračunava se kao poziv/SMS poruka prema drugim mobilnim mrežama u BiH u nacionalnom saobraćaju;
- b. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu minuta/SMS poruka prema drugim mobilnim mrežama u BiH, troše se te minute/SMS poruke; Maksimalno 100 SMS poruka iz uključene količine može se iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana; Nakon potrošnje 100 SMS poruka naplata se vrši prema Cjenovniku;
- c. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu minuta/SMS poruka prema drugim mobilnim mrežama u BiH, ili su sve minute/SMS poruke prema drugim mobilnim mrežama u BiH u tarifi/opciji potrošene, naplaćuje se cijena poziva/SMS poruke prema drugim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju;
- d. u pojedinim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu podatkovnog saobraćaja unutar BiH, BH Telecom određuje količinu saobraćaja koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana. Popis tarifa/opcija koje su obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom podatkovnog saobraćaja koja je dostupna korisnicima u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana dat je u Prilogu 6.2.12. Cjenovnika.
- e. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu podatkovnog saobraćaja koji se može trošiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, troši se ta uključena količina saobraćaja;
- f. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu podatkovnog saobraćaja u BiH, naplaćuje se cijena podatkovnog saobraćaja u BiH koja važi za aktiviranu domaću tarifu/opciju;
- g. za postpaid i korisnike sa kombinovanim načinom plaćanja, ukoliko je dozvoljena količina podatkovnog saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana unutar tarife/tarifne opcije potrošena, korisniku će biti onemogućen daljnji saobraćaj do kraja tekućeg mjeseca ili do novog dokupa saobraćaja;
- h. kod prepaid korisnika nakon potrošnje dozvoljene količine podatkovnog saobraćaja iz tarife/opcije/dokupa u zemljama Zapadnog Balkana naplaćuje se cijena MB u skladu sa članom 4. stav (5) Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br. 03-02-3-1011-1/21 od 12.05.2021. godine;
- i. ukoliko je izračunata količina podatkovnog saobraćaja za potrošnju u zemljama Zapadnog Balkana veća od količine koja se nalazi u osnovnoj tarifi/opciji/dokupu, onda korisnik ima na raspolaganju cjelokupnu količinu podatkovnog saobraćaja iz osnovne tarife/opcije/dokupa;
- j. ako se u okviru domaće tarife/opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva prema drugim mobilnim mrežama u BiH, ista će se naplaćivati i u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana;
- k. primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije korisnika;
- l. tarifa Sekunda se ne može koristiti u zemljama Zapadnog Balkana;
- m. za pristup servisima koji su besplatni u mreži BH Telecoma troši se mobilni internet iz dozvoljene količine saobraćaja (ako postoji)

- n. za pristup različitim servisima (Facebook, Instagram, TikTok, itd.) koji se dodjeljuju kao benefit uz određene dokupe, troši se mobilni internet iz dozvoljene količine saobraćaja (ako postoji)
- o. pozivi prema Naj brojevima se obračunavaju kao pozivi prema drugim mobilnim mrežama u BiH; Uključene besplatne minute prema Naj brojevima ne mogu se koristiti u zemljama Zapadnog Balkana;
- p. navedene količine uključenog saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana ne primjenjuju se na akcijske ponude dokupa saobraćaja;
- q. besplatan saobraćaj koji se dodjeljuje prepaid korisnicima u okviru grupe Mojlzbor ne može se koristiti u zemljama Zapadnog Balkana
- r. novčani bonus koji se dodjeljuje prepaid korisnicima po raznim osnovama (Mojlzbzor, Ultra plus, Grad Zenica,...) ne može se koristiti za obavljanje saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana.
- s. za započinjanje podatkovnog saobraćaja u roamingu neophodno je da prepaid korisnik ima minimalan iznos kredita na osnovnom računu koji za zemlje Zapadnog Balkana iznosi 0,08 KM;
- t. prilikom slanja MMS poruke prepaid korisnika troši se podatkovni saobraćaj iz dokupa, ukoliko ga korisnik ima (300 KB), ili se saobraćaj naplaćuje sa osnovnog računa po cijeni prijenosa podataka koja važi u BiH;
- u. svaki poziv mobilnih priključaka grupnih/integrisanih usluga (Toptim, Biz izbor, Moj izbor,...) upućen prema brojevima grupne/integrisane usluge kojoj pripadaju, te prema Virtual on-net brojevima i brojevima Toptim Partner grupa, obračunava se kao poziv prema drugim mobilnim mrežama u BiH u nacionalnom saobraćaju;
- v. dodatni SMS paketi za korisnike Toptim usluge ne mogu se koristiti u zemljama Zapadnog Balkana;
- w. korištenje usluga koje nisu obuhvaćene pravilom o dodjeli minimalnih količina roaming saobraćaja po domaćoj cijeni, na osnovu Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br. 03-02-3-1011-1/21 od 12.05.2021. godine, obračunavaju se po domaćim cijenama uz naplatu roaming naknade u slijedećim iznosima:

Usluga	Obračunska jedinica	Dodatna naknada	Maksimalan iznos domaća cijena + dodatna naknada
Odlazni poziv prema zemljama Zapadnog Balkana	prema korištenom tarifnom modelu	0,063 KM/min	0,37 KM/min
Slanje SMS-a prema zemljama Zapadnog Balkana	1 SMS	0,02 KM/SMS	0,12 KM/SMS
Prijenos podataka	1 kB	0,007 KM/MB	0,349 KM/MB
Dolazni poziv	1 sekunda	0,031 KM/min	0,031 KM/min

4. Pregled uključenih količina mobilnog interneta za korištenje u zemljama Zapadnog Balkana po tarifnim paketima/opcijama:

POSTPAID

Paketi usluga iz redovne ponude

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana	Količina uključenog SMS saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Extra paketi		
Extra XS	500 MB	100
Extra S	5.120 MB	100
Extra Net	8.157 MB	100
Extra M	10.240 MB	100
Extra L	13.986 MB	100
Extra XL	21.559 MB	100
Extra XXL	33.796 MB	100

Extra Premium	52.442 MB	100
Extra Biz	100 MB	100
NET TO GO paketi		
NET TO GO S	3.409 MB	
NET TO GO M	7.499 MB	
NET TO GO L	10.226 MB	
NET TO GO XL	13.635 MB	
Posebni paketi		
Posebni paket uz ugovor o obaveznom trajanju na 24 mjeseca	1.024 MB	100
Mjesečni dokupi		
Moj mSurf 500 MB	500 MB	
Moj mSurf 1 GB	1.024 MB	
Moj mSurf 5 GB	2.915 MB	
Instant Internet dokupi		
Instant Internet 500 MB	500 MB	
Instant Internet 1 GB	1.024 MB	
Instant Internet 1 dan 10 GB	583 MB	
Instant Internet 2 dana 2 GB	583 MB	
Instant Internet 7 dana 10 GB	1.456 MB	

Istekle ponude

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana	Količina uključenog SMS saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Posebni paketi		
Posebni paket II	10 MB	100

PREPAID

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana	Količina uključenog SMS saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Start paketi		
Ultra Start paket 5	1.024 MB	
Ultra Tourist 1	5.826 MB	
Ultra Tourist 2	11.655 MB	
Unlimited	29.135 MB	
Ultra Start paket 10	2.915 MB	
Mjesečni dokupi		
5 GB 30 dana	3.204 MB	
20 GB 30 dana	5.826 MB	
Tourist 30 GB	10.196 MB	
Tourist 50 GB	14.566 MB	
10 GB + 100 jedinica	4.370 MB	100
25 GB + 150 jedinica	7.285 MB	100
Buy&Surf dokupi		
2 GB 24h	436 MB	
30 GB 24 h	873 MB	
5 GB 3 dana	873 MB	
10 GB 7 dana	1.456 MB	
30 GB 10 dana	2.915 MB	
Tourist 10 GB 10 dana	4.370 MB	
Ultra Flat dokupi		
Ultra Flat 1 dan		100
Ultra Flat 7 dana		100

USLUGE SA KOMBINOVANIM NAČINOM PLAĆANJA

Paketi usluga iz redovne ponude

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Paketi bez ugovora o obaveznom trajanju	
Student NET	4.953 MB
Student NET+	7.285 MB
Teen	500 MB
TeenZ	4.370 MB
Senior	4.370 MB
Assistant	500 MB
Paketi uz ugovor o obaveznom trajanju od 24 mjeseca uz povećanje saobraćaja	
Student NET	4.953 MB
Student NET+	7.285 MB
Teen	2.048 MB
TeenZ	4.370 MB
Senior	4.370 MB
Assistant	1.024 MB
Paketi uz asembliranu uslugu sa ugovorom o obaveznom trajanju od 12/24 mjeseca, uz komisionu uslugu sa ugovorom o obaveznom trajanju od 12/24 mjeseca	
Student NET	4.953 MB
Student NET+	7.285 MB
Teen	1.024 MB
TeenZ	4.370 MB
Senior	4.370 MB
Assistant	1.024 MB

Istekle ponude

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Combo NET	7.499 MB

USLUGE ZA POSLOVNE KORISNIKE

TopTim usluga

[illegible]

Toptim 50							
Uz tarifni paket Toptim 100	31,96 GB	31,96 GB	31,96 GB	31,96 GB	31,96 GB	31,96 GB	31,96 GB

TopTim Surf dodatni paketi

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
Toptim Surf 6 GB	3,00 GB
Toptim Surf 12 GB	4,99 GB
Toptim Surf 20 GB	6,66 GB
Toptim Surf 30 GB	8,99 GB
Toptim Surf 50 GB	13,32 GB
Toptim Surf 70 GB	16,64 GB

TopTim Comfort usluga

Naziv usluge	Količina uključenog paketskog saobraćaja koja se može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana
TopTim Comfort Single	9,99 GB
TopTim Comfort Group – Paket 1	26,63 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 2	43,28 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 3	83,22 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 4	119,84 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 5	199,73 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 6	332,89 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 7	499,33 GB shared pool
TopTim Comfort Group – Paket 8	665,78 GB shared pool
Dodatni Shared Pool paketi	
Shared pool Net - Paket 1	2,85 GB shared pool
Shared pool Net - Paket 2	11,38 GB shared pool
Shared pool Net - Paket 3	34,14 GB shared pool
Shared pool jednokratni	1,71 GB shared pool

Napomena:

- Priključci Comfort Group usluge, koji nisu uključeni u Shared Pool opciju korištenja mobilnog interneta, nemaju uključenu količinu mobilnog interneta za korištenje u zemljama Zapadnog Balkana
- Prepaid korisnici koji su pridruženi članovi Toptim grupe nemaju uključenu količinu mobilnog interneta za korištenje u zemljama Zapadnog Balkana

5. BH Telecom primjenjuje politiku primjerenog korištenja na potrošnju roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana u cilju sprječavanja zloupotrebe ili prekomjernog korištenja.

6. Mjere koje BH Telecom primjenjuje u okviru politike primjerenog korištenja utvrđene su u skladu sa Pravilom Regulatorne agencije za komunikacije 93/21, što uključuje primjenu jedne ili više mjera na način kako slijedi:

- zahtjev za dodatnim dokazom o boravištu u BIH ili drugim stabilnim vezama s BIH, a koji nije predviđen Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (dalje: Opšti uslovi) ili drugim posebnim uslovima i/ili specifikacijama za mobilne usluge BH Telecoma koje korisnik koristi;
- primjena mehanizma kontrole radi utvrđivanja jesu li korisnici pretežno koristili usluge u mobilnoj mreži BH Telecoma ili one u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, te jesu li pri tome korisnici uglavnom bili prijavljeni u mobilnoj mreži BH Telecoma ili u roamingu u mrežama drugih operatora u zemljama Zapadnog Balkana. Ukoliko BH Telecom utvrdi da je pojedini korisnik u posmatranom periodu, koji nije kraći od 4 mjeseca (123 dana), pretežno koristio pojedinu uslugu u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u zemljama Zapadnog Balkana, BH Telecom može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom prekomjernom korištenju regulisane roaming usluge u zemljama Zapadnog Balkana. Ukoliko nakon 15 dana od poslane obavijesti korisnik u posmatranom

razdoblju i dalje zadrži pretežno korištenje te usluge u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u zemljama Zapadnog Balkana, BH Telecom može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge;

- c) praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice povezane uglavnom ili isključivo s upotrebom u roamingu ili postoji li pretplata i korištenje više SIM kartica od strane istog korisnika u roamingu. Ukoliko se u posmatranom razdoblju za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od navedenih pokazatelja, BH Telecom može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom neprimjerenom korištenju roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana. Ukoliko i nakon 15 dana od poslane obavijesti pokazatelji ukazuju na rizike zloupotrebe ili prekomjernog korištenja, BH Telecom može za tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana.

7. Ukoliko su na osnovu primjenjenih mjera iz člana 4. ovih uslova ispunjeni uslovi za primjenu dodatne roaming naknade, ista se obračunava dodatno na domaću cijenu u tarifi ili opciji u iznosima koji su navedeni u Članu 3. tačka w).

8. BH Telecom obavještava korisnika u slučaju ako su ispunjeni uslovi za primjenu dodatne roaming naknade, te o primjenjivom iznosu dodatne roaming naknade ukoliko korisnik nastavi s upotrebom roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana nakon zaprimljene obavijesti.

9. U slučaju zaprimanja obavijesti o ispunjenim uslovima za primjenu dodatne roaming naknade na osnovu primjenjenih mehanizama kontrole iz člana 4. ovih uslova korisnik BH Telecoma ima pravo podnošenja prigovora u vezi s primjenom dodatne roaming naknade uz dostavu dokaza da roaming usluge u zemljama Zapadnog Balkana upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja. Korisnik prigovor iz ovog člana može podnijeti na sljedeći način:

Privatni korisnici:

- e-mail: podrska@bhtelecom.ba
- fax: 1425
- adresa: BH Telecom d.d. Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Poslovni korisnici:

- e-mail: podrska@bhtelecom.ba
- fax: 1425
- adresa: BH Telecom d.d. Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada.

10. U slučaju primjene dodatne roaming naknade, nakon što se utvrdi kako više ne postoje uslovi za primjenu iste, BH Telecom će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika.

11. Primjena dodatne roaming naknade moguća je i ukoliko bi Regulatorna agencija za komunikacije BiH odobrila zahtjev za primjenu dodatne roaming naknade s ciljem osiguravanja održivosti domaćeg modela naplate usluga BH Telecoma. U tom slučaju BH Telecom na svojim web stranicama objavljuje uslove i pravila primjene dodatne roaming naknade.

12. Ukoliko BH Telecom utvrdi da se SIM kartice organizirano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja regulisanih roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana po domaćim cijenama iz člana 2. ovih uslova, BH Telecom može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno kako bi se osiguralo pružanje usluga BH Telecoma u skladu sa Opštim uslovima, ovim uslovima korištenja i drugim posebnim uslovima i/ili specifikacijama za mobilne usluge BH Telecoma.

13. U roamingu u zemljama Zapadnog Balkana pojedini sadržaji dostupni putem posebnih usluga (npr. Moja Web TV,...), te usluge s posebnom tarifom, nisu dostupne korisnicima s obzirom na njihovu dostupnost samo na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa uslovima korištenja tih usluga.

14. BH Telecom može u svojoj ponudi imati i alternativnu roaming ponudu koja korisnicima omogućava korištenje roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana pod uslovima koji su različiti od navedenog u ovim Uslovima. Zahtjev za korištenje alternativnih roaming ponuda korisnici zasebno podnose, pri čemu se primjenjuju uslovi korištenja alternativnih roaming ponuda.

15. Korisnicima tarifa/opcija/dokupa na koje se primjenjuje limit za korištenje podatkovnog saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana BH Telecom dostavlja notifikacijske poruke sa informacijama o

moogućnostima korištenja, dostignutim pragovima potrošnje i isteku dozvoljenih količina podatkovnog saobraćaja.

16. Korisnici imaju mogućnost provjere stanja preostalog saobraćaja u zemljama Zapadnog Balkana putem USSD koda, USSD menija, aplikacije Moj BH Telecom.

17. M2M usluge nisu obuhvaćene pravilom o dodjeli minimalnih količina roaming saobraćaja po domaćoj cijeni, na osnovu Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br. br. 03-02-3-1011-1/21 od 12.5.2021. godine. Ove usluge obračunavaju se po domaćim cijenama uz naplatu roaming naknade u iznosima navedenim u Članu 3. tačka w).

18. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulisani ovim Uslovima na odgovarajući će se način primjenjivati Opšti uslovi i drugi posebni uslovi i/ili specifikacije za mobilne usluge BH Telecoma koje korisnik koristi.

19. BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Uslova, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranica ili na drugi primjeren način.

20. Ovi Uslovi primjenjuju se od 01.11.2025. godine.