

Prilog 6.9.1. Specifični uslovi za prenos telefonskog broja

1. Predmet specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Specifičnim uslovima za prenos telefonskog broja (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuje se prenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: BH Telecom), kao i odnosi između BH Telecoma i korisnika za navedenu uslugu.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima, primijenit će se odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik), drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje pretplatnik/korisnik koristi i uslovi važećeg Pravila o prenosivosti telefonskih brojeva (u daljem tekstu: Pravilo) Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK).

2. Definicije korištenih pojmova i skraćenica

Član 2.

Pojmovi i skraćenice koji se koriste u ovim Specifičnim uslovima imaju slijedeća značenja:

- a) **Operator davalac broja** je fiksni ili mobilni operator čijem broju je dodijeljena usluga prenosivosti broja.
- b) **Operator primalac broja** je fiksni ili mobilni operator kome je telefonski broj ustupljen od operatora davaoca broja, kroz uslugu prenosivosti broja.
- c) **Korisnik** je fizičko ili pravno lice kome je za realizaciju javne telefonske usluge dodijeljen telefonski broj po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora (pretplatnik), ili mu je telefonski broj dodijeljen za uslugu koja se pruža u skladu sa opštim uslovima operatora, bez prethodnog zaključivanja pisanog ugovora.
- d) **Preneseni broj** je broj koji je prenesen iz fiksne/mobilne telekomunikacijske mreže operatora, kome je dodijeljen po polaznoj raspodjeli, u fiksnu/mobilnu telekomunikacijsku mrežu drugog operatora.

3. Prenosivost telefonskih brojeva u javnoj telefonskoj mreži

Član 3.

- (1) Operatori u fiksnoj telefonskoj mreži dužni su na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene operatora 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 korisnik podnosilac zahtjeva;
 - b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.
- (2) Operatori u mobilnoj telefonskoj mreži dužni su na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene operatora davaoca usluge i servisa u mobilnoj telefonskoj mreži, zadrži postojeći broj.
- (3) Da bi mogli da prenesu svoj broj korisnici koji nemaju status pretplatnika moraju biti registrovani. Pod registracijom korisnika se podrazumjeva identifikacija korisnika u skladu sa procedurom operatora davaoca telekomunikacijskih usluga. Registracija neregistrovanih korisnika se obavlja pri podnošenju zahtjeva operatoru kod kojeg se želi prenijeti broj. U svrhu registracije, podnosilac zahtjeva je dužan da operatoru kod kojeg se želi prenijeti broj, osim dostavljanja općih podataka putem propisanog obrasca, stavi na uvid i SIM karticu, PUK broj i printani QR kod sa upisanim PUK brojem ukoliko korisnik podnosi zahtjev za eSIM uslugu. U svrhu registracije korisnika operator davalac broja je obavezan na zahtjev korisnika besplatno izdati potvrdu o PUK broju u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

Član 4.

Prenosivost brojeva između operatora u fiksnoj i mobilnoj javnoj telefonskoj mreži moguća je pod sljedećim uslovima:

- a) Prenosivost brojeva između operatora može biti dozvoljena ukoliko je u skladu sa članom 3. ovih Specifičnih uslova i u okviru brojčanih grupa određenih Pravilom RAK o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini.
- b) Brojevi koji nisu obuhvaćeni tačkom a) ovoga člana su brojevi koji su od strane bilo kojeg fiksnog operatora iskorišteni isključivo za vlastite potrebe, kao što mogu biti npr. brojevi za testiranje ili brojevi za pristup operatorovim uslugama.
- c) Nisu prenosivi brojevi koji su istovremeno iskorišteni u mrežama više od jednog operatora za usluge posebne namjene.
- d) U fiksnoj javnoj telefonskoj mreži nisu prenosivi pojedinačni brojevi u ISDN seriji ili jedan od brojeva u PBX BRA ISDN seriji.
- e) U mobilnoj javnoj telefonskoj mreži nisu prenosivi identifikacijski brojevi ma kojeg korisnika u javno raspoloživim telefonskim servisima osiguranim preko javne mobilne telefonske mreže (IMSI).
- f) Brojevi koji su bili aktivni u korisničkim grupama brojeva u vlastitoj mreži operatora za direktnu komunikaciju u njihovoj mreži ne mogu se razdruživati već se mogu prenositi isključivo u sklopu grupe takvih brojeva. Ovaj princip se primjenjuje i u slučaju kada se grupa takvih brojeva prenosi nazad na izvornog nosioca numeracije.

4. Prepoznatljivost cijene poziva u fiksnoj i mobilnoj mreži

Član 5.

- (1) BH Telecom će svojim korisnicima u fiksnoj i mobilnoj mreži na zahtjev omogućiti jasnu prepoznatljivost poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, na način da prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenom broju, prije uspostave poziva izvršiti pozivaoca govornom porukom da je pozvani broj prenesen, nakon čega slijedi zvučni signal. Govorna poruka i zvučni signal se ne naplaćuju pozivaocu.
- (2) Usluga uključenja i isključenja upozorenja iz stava (1) ovog člana je besplatna, a podnošenje zahtjeva korisnik može izvršiti pozivom na besplatni broj 0800 20007 za podršku korisnicima BH Telecoma.
- (3) Informacije o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima dostupne su putem stranice www.bhtelecom.ba i pozivom na besplatan broj 0800 20007.

5. Postupak prenosa telefonskog broja u mrežu BH Telecoma

Član 6.

- (1) Prenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma je besplatan, osim u slučaju prenosa telefonskog broja u mrežu BH Telecom-a za eSIM karticu koja se naplaćuje u skladu sa nomenklaturnim brojevima 1.2.8.1.7. i 1.2.8.2.2. u važećem Cjenovniku.
- (2) Proces prenosa broja započinje u momentu kada korisnik podnese Zahtjev za prenos telefonskog broja BH Telecomu koji se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje pretplaničkog/korisničkog odnosa.
- (3) Korisnik telefonskog broja koji ima status pretplatnika uz Zahtjev za prenos telefonskog broja/eva dužan je priložiti identifikacione dokumente u skladu sa Opštim uslovima i originalni primjerak potvrde o izmirenim dugovanjima prema operatoru davaocu broja/eva u dijelu koji se odnosi na telefonski broj/eve za koji se zahtjeva prenos. Operator davalac broja dužan je na zahtjev pretplatnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva.

- (4) Korisnik telefonskog broja koji nema status pretplatnika može podnijeti Zahtjev za prenos telefonskog broja ukoliko dostavi na uvid SIM karticu, PUK broj i printani QR kod sa upisanim PUK brojem ukoliko se zahtjev odnosi za eSIM uslugu. U svrhu registracije korisnika operator davalac broja je obavezan na zahtjev korisnika besplatno izdati potvrdu o PUK broju u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.
- (5) Ograničeno poslovno sposobna lica (maloljetnici i dr.) ostvaruju prava i obaveze iz ugovornih odnosa u skladu sa pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine. BH Telecom će po podnošenju zahtjeva od strane ili u ime takvog lica, provjeriti da li su ispunjeni uslovi za zaključenje ugovornog odnosa i ukoliko nisu ispunjeni uslovi ima pravo odbiti realizaciju zahtjeva.
- (6) BH Telecom provjerava da li je broj prenosiv, kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva prenos. Ovo uključuje i provjeru da li je korisnik priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davaocu broja.
- (7) Na osnovu prihvaćenog zahtjeva BH Telecom će pokrenuti ispitivanje međuoperatorskih uslova za prenos broja. Po dobivanju odgovora od operatora davaoca broja, u roku od 3 dana korisnik se obavještava usmeno telefonskim pozivom o statusu Zahtjeva koji je „Primljen“, ili „Odgođen“, odnosno pismenim putem ukoliko je status Zahtjeva „Odbijen“ i razlozima odbijanja.
- (8) Zahtjev za prenos broja se ujedno smatra zahtjevom korisnika za raskidanje korisničkog odnosa kod operatora davaoca broja sa danom uspješnog prenosa broja.
- (9) Nalog za prenos broja izvršava se u vremenu od 13,00 do 16,00 sati na dan koji je određen u zahtjevu za prijenos broja, a koji je kao takav potvrđen od strane operatora davaoca broja.
- (10) Zaključeni ugovor ili korisnički odnos za usluge na prepaid principu stupa na snagu odnosno započinje tek sa realizacijom usluge prenosa telefonskog broja i isporukom SIM kartice za usluge mobilne mreže.
- (11) Prepaid korisnik koji dolazi u mrežu BH Telecoma ulazi kao registrovan korisnik, čime stiče pravo registracijskog bonusa, koji mu se dodjeljuje prema uslovima Ultra usluge. Prepaid korisniku se dodjeljuje rok validnosti i tarifni plan kao i za Ultra start paket. U slučaju postpaid korisnika (fiksne i mobilne mreže) prilikom podnošenja zahtjeva korisnik se izjašnjava o željenom paketu usluga.

6. Uslovi/pravila za dodjelu bonus saobraćaja za korisnike koji prenesu broj u mrežu BH Telecoma na prepaid mobilnu telefonsku uslugu - Ultra

Član 7.

- (1) Svi korisnici koji prenesu broj iz drugih mobilnih mreža u mrežu BH Telecoma na prepaid mobilnu uslugu – Ultra, u skladu sa dijelom 5. (Postupak prenosa telefonskog broja u mrežu BH Telecoma) ovih Specifičnih uslova, ostvaruju bonus saobraćaj u skladu sa Cjenovnikom u periodu od 12 uzastopnih mjeseci.
- (2) Prepaid korisniku se odmah po realizaciji zahtjeva dodjeljuje 2 GB mobilnog interneta.
- (3) U narednom periodu od 11 mjeseci, svakih 30 dana od dana prve dodjele, prepaid korisniku se sukcesivno dodjeljuje po 2 GB mobilnog interneta uz uslov da je u toku posljednjih 30 dana izvršio nadopunu kredita od minimalno 6 KM (kumulativno) i da je u statusu AKTIVAN.
- (4) Prepaid korisnik dobija bonus u onim ciklusima u kojima je aktivan i u kojima je ispunio navedeni uslov, bez obzira na to ako je postojao neki ciklus u kojem nije bio aktivan, propušteni bonus se neće nadoknaditi.
- (5) Neiskorišteni količina saobraćaja se poništava po isteku validnosti bonusa (30 dana od momenta aktivacije, respektivno za 12 mjeseci).
- (6) Nakon potrošenih 2 GB mobilnog interneta ili nakon isteka validnosti bonusa nakon posljednjeg mjeseca dodjele, prepaid korisniku se naplaćuje saobraćaj po važećem Cjenovniku.

- (7) U slučaju da prepaid korisnik promjeni tarifni model, odnosno pređe na postpaid ili kombinovani paket gubi pravo na dodjelu benefita ove ponude.
- (8) Korištenje bonus saobraćaja nema prioritet u odnosu na dokupe iz redovne/akcijske ponude.
- (9) Jedinica mjere za mobilni internet saobraćaj (saobraćaja za paketski prijenos podataka) je 100 kB.
- (10) Dodijeljeni bonus saobraćaj se ne može koristiti u roamingu.
- (11) Dostupna/pristupna brzina mobilnog interneta iz bonusa zavisi od: lokacije, trenutne raspoloživosti BH Mobile mreže i terminalne opreme prepaid korisnika.
- (12) Deaktivacija bonusa se vrši automatski kada korisnik potroši posljednju dodijeljenu količinu mobilnog interneta i/ili nakon isteka period važenja posljednje dodijeljene opcije (30 dana).
- (13) Deaktivacija od strane korisnika nije moguća.
- (14) Iznos sredstava koji se prebacuje sa jednog mobilnog prepaid računa na drugi mobilni prepaid račun ne ulazi u akumuliranu dopunu mobilnog prepaid korisnika.

Član 8.

- (1) Korisnik će biti informisan o početku korištenja bonusa, potrošenom bonusu i isteku perioda validnosti dodijeljenog bonusa.
- (2) Poruke su informativnog karaktera i u slučaju da prepaid korisnik ne dobije neku od poruka BH Telecom nije odgovoran i navedeno ne može biti predmet reklamacija u smislu vraćanja kredita, bonusa i slično.
- (3) Provjeru stanja akumuliranih nadopuna prepaid korisnik može izvršiti pozivom USSD koda *105*7*5#.
- (4) Provjera stanja računa dodijeljenog bonusa mobilnog interneta prepaid korisnik može provjeriti na sljedeći način :
 - a) putem zasebnog USSD koda za stanje bonus dopune *105*7*3#
 - b) pozivom na *110# i
 - c) putem aplikacije Moj BH Telecom

7. Prenos telefonskog broja iz mreže BH Telecoma

Član 9.

- (1) Podneseni „Zahtjev za prenos telefonskog broja“ u mrežu drugog operatora, smatra se ujedno i „Zahtjevom za raskid ugovornog odnosa“ kod BH Telecoma. Raskid ugovornog odnosa podrazumjeva i terminaciju broja kao i obračun svih obaveza po Ugovoru i asembliranoj usluzi, u skladu s Opštim uslovima.
- (2) BH Telecom će na zahtjev pretplatnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva.
- (3) Brojevi koji su bili aktivni u korisničkim grupama ne mogu se pojedinačno prenositi, već se mogu prenositi isključivo kao grupa.
- (4) Ukoliko korisnik koristi jedan od MojaTV paketa sa fiksnom telefonskom uslugom, te zahtjeva prenos telefonskog broja uz zadržavanje ostalih komponenti paketa, prenos će biti omogućen pod uslovom da korisnik podnese "Zahtjev za prenos telefonskog broja uz promjenu paketa" tj. da izvrši promjenu na paket koji ne uključuje fiksnu telefonsku uslugu, gdje bi se u tom slučaju realizirao prenos telefonskog broja kod operatora primaoca broja. Ukoliko korisnik zahtjeva prenos fiksne telefonske usluge kod drugog operatora uz terminaciju svih usluga iz paketa koji koristi,

potrebno je da podnese "Zahtjev za raskid ugovornog odnosa radi prenosa telefonskog broja" što rezultira raskidom ugovornog odnosa i obračunom svih obaveza po osnovu Ugovora, a u skladu sa Cjenovnikom i Opštim uslovima.

- (5) BH Telecom nije obavezan omogućiti prenos broja ako:
 - a) podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
 - b) podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja;
 - c) mobilni aparat koji koristi podnosilac zahtjeva evidentiran je na listi ukradenih aparata;
 - d) broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen;
 - e) tokom realizacije prenosa broja ustanovi se zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja;
 - f) ako se broj već nalazi u postupku prenosa.
- (6) U slučaju da ne postoje smetnje iz stava (5) ovog člana, BH Telecom će provesti postupak prenosa zatraženog broja na operatora primaoca broja.
- (7) Prepaid korisnik kod prenosa broja ne može zahtijevati bilo kakvu naknadu zaostalog iznosa na svom računu i neiskorištenog saobraćaja.

8. Odustajanje od zahtjeva za prenos

Član 10.

- (1) Nakon što je operator primalac broja uputio nalog za prenos broja operatoru davaocu broja, sve do momenta obavljenog prenosa korisnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, korisnik je dužan operatoru primaocu broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja podnijeti pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je korisnik dužan da dokaže:
 - a) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa, ili
 - b) da je podnio zahtjev za prenos broja kod drugog operatora koji nije davaoc broja i o tome pismeno obavijestio operatora davaoca broja, ili
 - c) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.
- (2) Radi sprečavanja neozbiljnosti korisnika i zloupotrebe prava na prenos broja, BH Telecom kao operator kojem je podnesen zahtjev za prenos broja, u slučaju da je oslobodio podnosioca zahtjeva plaćanja naknade za prenos broja, može u slučaju davanja izjave o odustanku od zahtjeva naplatiti podnosiocu naknadu u skladu sa Cjenovnikom, a koja prema Pravilu RAK-a neće prelaziti iznos od 20,00 KM.
- (3) Naknada iz stava (2) se naplaćuje na ime troškova za radnje koje je podnosilac uzrokovao svojim zahtjevom. Izjava o odustajanju od zahtjeva smatra se podnesenom kada korisnik uz izjavu o odustanku od zahtjeva podnese i dokaz o uplaćenju naknadi.

9. Podnošenje ponovnog zahtjeva za prenos broja

Član 11.

Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa broja.

10. Završne odredbe

Član 12.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan primjenjivim propisima.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.