

Sažetak ugovora "Moja TV Phone"

Važi od: 25. 01. 2026.



1. Osnovne informacije o operatoru	Naziv i sjedište	BH Telecom d.d. Sarajevo; Adresa: Franca Lehara 7, Sarajevo
	Kontakt centar	podrska@bhtelecom.ba; 1444 za rezidencijalne, 1322 za poslovne korisnike ili 0800 27777
2. Usluga i oprema	Naziv paketa	Moja TV Phone
	Vrsta usluge	Moja TV je usluga distribucije TV i radio kanala te ostalih audiovizuelnih sadržaja, koja se nudi kao samostalni paket ili integrisano sa fiksnom telefonskom uslugom i/ili uslugom širokopojasnog pristupa Internetu putem fiksne mreže.
	Terminalna oprema	U slučaju ugovora sa obaveznim trajanjem, korištenje terminalne opreme BH Telecoma se ne plaća.
	Uključeni bonus	TV: Osnovni TV paket (preko 150 TV kanala SD i HD rezolucije) sa uključenim paketom dodatnih TV sadržaja S (Moja TV Flix) Internet: Usluga pristupa Internetu putem fiksne mreže Fiksna telefonska usluga: 1 telefonski priključak Neograničeni pozivi na fer osnovi prema fiksnim telefonskim brojevima u BiH (Fer osnova: 1.500 besplatnih minuta mjesečno za pozive prema brojevima svih fiksnih telefonskih mreža u BiH (prema fiksnoj mreži BH Telecoma i fiksnim mrežama drugih operatora u BiH), uz naplatu naknade za uspostavu poziva u slučaju poziva prema drugim fiksnim mrežama BiH. Dodatne usluge: Presentacija broja pozivaoca (CLIP), Preusmjerenje poziva (na zauzeće, bez odgovora, bezuslovno), Konferencijska veza- tri učesnika, Zabrana odlaznih poziva (samostalno), Poziv na čekanju i Skraćeno biranje.
	Dodatne informacije	a) BH Telecom zadržava pravo izmjene broja, vrste i pojedinačnih TV/radio kanala u okviru Moja TV paketa. b) BH Telecom je distributer TV/radio kanala te nije odgovoran za sadržaj i formu sadržaja u okviru TV i radio kanala koji se nude putem Moja TV usluge. c) Usluga Internet pristupa putem fiksne mreže, uključena u sadržaj i cijenu mjesečne naknade Moja TV Phone paketa, se aktivira na zahtjev korisnika.
3. Brzine Internet usluge i pravna sredstva u slučaju problema	Maksimalna brzina	512/128 Kbps
	Minimalna garantovana brzina	70% maksimalne brzine (download/upload)
	Uobičajena brzina	90% maksimalne brzine (download/upload)
	Faktori koji utječu na brzinu	Vrsta mreže i pristupne tehnologije, kvalitet linije i kućnih instalacija, udaljenost od centrale i dr.
	Pravo korisnika u slučaju niže brzine od minimalno garantovane	Korisnik ima pravo na prigovor/reklamaciju nakon mjerenja brzine putem certificiranog alata RAK NetTest, u skladu sa uputstvom RAK-a i Opštim uslovima. Ako se utvrdi da nije moguće osigurati minimalnu garantovanu brzinu, korisnik može izabrati: raskid ugovora bez penala (ne odnosi se na ugovorne obaveze po osnovu kupovine uređaja), besplatnu promjenu na paket sa nižom brzinom ili nastavak korištenja paketa sa popustom na mjesečnu naknadu 5%. Ako se naknadno ostvare tehnički uslovi za minimalnu ili veću brzinu, primjena popusta automatski prestaje, uz prethodno informisanje korisnika.
4. Cijene	Cijena pristupa – aktivacija (novi korisnik)	a) 1,00 KM sa PDV jednokratno, uz ugovor na 24 mjeseca; b) 11,70 KM sa PDV jednokratno (ugovor bez obaveznog ili sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci - ako korisnik posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji); c) 70,00 KM sa PDV jednokratno (ugovor bez obaveznog ili sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci - ako korisnik ne posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji)
	Mjesečna naknada	Osnovna cijena: 38,95 KM mj. sa PDV
	Popust	Popust na mjesečnu naknadu: 5% uz ugovor na 24 mjeseca i 2% uz ugovor na 12 mjeseci
5. Ugovor (trajanje, obnova i raskid)	Trajanje ugovora	Neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ili sa obaveznim trajanjem od 12 ili 24 mjeseca
	Naknada za prijevremeni raskid	Plaćanje iznosa koji je povoljniji za korisnika: 1) Zbir mjesečnih naknada (umanjenih za popust) za preostali period do isteka ugovora ili 2) Ukupan ostvareni popust (uključuje popuste na cijenu mjesečne naknade i ukupan iznos naknada za korištenje opreme - ako je korisnik bio oslobođen plaćanja za korištenje opreme).
	Obnavljanje ugovora	Nakon isteka obaveznog trajanja ugovora, korisnik nastavlja koristiti paket bez ugovorne obaveze (plaća osnovnu cijenu), a može ponovno zaključiti ugovor s obaveznim trajanjem kako bi ostvario popust.

Tokom trajanja ugovora moguće su izmjene cijena i uslova, pri čemu korisnik ostvaruje prava u skladu s važećim propisima.

6. Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom	<i>Popust za određene kategorije osoba s invaliditetom</i>	Za sve korisnike je omogućeno korištenje usluge pod istim uslovima.
7. Druge važne informacije	a) Uz ugovor sa obaveznim trajanjem omogućen je probni period od 30 dana u skladu sa Cjenovnikom. b) U toku obaveznog trajanja ugovora nije omogućeno paralelno ugovaranje obaveznog trajanja po drugom osnovu. c) Popust zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za minimalnu garantovanu brzinu ne isključuje pravo na druge popuste i pogodnosti, uključujući popust po osnovu kupovine uređaja, uključanja u Moj izbor kao i popust po osnovu obaveznog trajanja ugovora za Moja TV paket (5% ili 2%). d) Korištenje dodatnih usluga je omogućeno u skladu sa Cjenovnikom.	