

Sažetak ugovora "NetFlat Office"

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	NetFlat Office
	Vrsta usluge	Fiksni širokopojasni pristup Internetu - Usluga se realizuje putem bakarne (xDSL) ili optičke (FTTx) mreže. Uključuje i mogućnost pružanja sa fiksno-bežičnim pristupom (FWA), tzv. Wireless Triple Play rješenje BH Telecoma.
	Karakteristike usluge	netFlat Office paketi omogućavaju izbor jednog od predefinisanih paketa sa aspekta ukupne brzine za pristup Internetu koja podrazumijeva zbir brzine u downloadu (D) i brzine u uploadu (U): – netFlat Office 5 - sa zbirom brzina (D+U) od 5 Mbps – netFlat Office 10 - sa zbirom brzina (D+U) od 10 Mbps – netFlat Office 20 - sa zbirom brzina (D+U) od 20 Mbps – netFlat Office 50 - sa zbirom brzina (D+U) od 50 Mbps – netFlat Office 100 - sa zbirom brzina (D+U) od 100 Mbps – netFlat Office 200 - sa zbirom brzina (D+U) od 200 Mbps – netFlat Office 1.000 - sa zbirom brzina (D+U) od 1.000 Mbps netFlat Office paketi omogućavaju fleksibilan odabir pristupne brzine u downloadu (D) i uploadu (U) uz sljedeće uslove: – Minimalna brzina u downloadu je 4 Mbps, a u uploadu je 1 Mbps; – Maksimalna brzina u uploadu ne može biti veća od 50% brzine downloada koju je korisnik zakupio; Pored predefinisanih paketa, pretplatnik ima mogućnost odabira i drugih kombinacija brzine u downloadu i uploadu, te tako kreira poseban paket koji će se na računu za uslugu korisniku prikazati pod nazivom koji u sebi sadrži zbir odabranih novih brzina (D+U). Cijena mjesečne naknade takvog paketa se formira na bazi cijene mjesečne naknade predefinisanih paketa, a po sljedećoj formuli: $P_{tb} = \frac{(P_{vb} - P_{nb})}{(B_v - B_n)} * (B_t - B_n) + P_{nb}$ gdje je: – P_{tb} - naknada tražene kombinacije/zbira brzine – P_{vb} - naknada prvog višeg predefinisano paketa iz cjenovnika – P_{nb} - naknada prvog nižeg predefinisano paketa iz cjenovnika – B_v - zbir brzina prvog višeg predefinisano paketa iz cjenovnika – B_n - zbir brzina prvog nižeg predefinisano paketa iz cjenovnika – B_t - zbir brzina za traženu kombinaciju
	Terminalna oprema	Korištenje modema/rutera BH Telecoma je uključeno u cijenu paketa. Korisnik može koristiti i vlastiti modem, ako je kompatibilan.
3. Brzine Internet usluge i pravna sredstva u	Količina podataka	Neograničeno korištenje uz pravilo "fer osnove" – ne prekoračiti 50% teoretski mogućeg
	Dodatne informacije	Dodjeljuje se 1 stalna javna IP adresa, uz mogućnost besplatne aktivacije do: - 8 dodatnih stalnih javnih IP adresa – netFlat Office paketi sa zbirom brzina (D+U) u rasponu od 5 Mbps do 19 Mbps, - 16 dodatnih stalnih javnih IP adresa – netFlat Office paketi sa zbirom brzina (D+U) u rasponu od 20 Mbps i više.
	Maksimalna brzina	Maksimalna brzina odgovara odabranoj brzini netFlat office paketa u dowloadu i uploadu
	Minimalna garantovana brzina	70% maksimalne brzine (download/upload)

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

Sažetak ugovora "NetFlat Office"

Važi od: 25. 01. 2026.



slučaju problema	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 od 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 12/24 mjeseca; b) 23,40 KM sa PDV (ugovor bez obaveznog trajanja - ako korisnik posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji); c) 90,00 KM sa PDV (ugovor bez obaveznog trajanja - ako korisnik ne posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji)
	Mjesečna naknada	Osnovna cijena: a) netFlat Office 5 – 105,30 KM mj. sa PDV b) netFlat Office 10 – 163,80 KM mj. sa PDV c) netFlat Office 20 – 234,00 KM mj. sa PDV d) netFlat Office 50 – 585,00 KM mj. sa PDV e) netFlat Office 100 – 1.013,22 KM mj. sa PDV f) netFlat Office 200 – 1.1170,00 KM mj. sa PDV g) netFlat Office 1.000 – 5.616,00 KM mj. sa PDV
	Popust	-25% na mjesečnu naknadu uz ugovor na 24 mj., odnosno -15% uz ugovor na 12 mj.
	Trajanje ugovora	a) određeno vrijeme (do 30 dana ili od 30 do 90 dana) b) neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ili sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca
5. Ugovor (trajanje, obnova i raskid)	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 na cijenu mjesečne naknade.
	Raskid zbog tehničkih uslova	Ako nije moguće osigurati min. brzinu, korisnik može raskinuti ugovor bez penala (ili nastaviti uz 5% popusta).
	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.
	Dodatne informacije	U toku trajanja ugovora sa obaveznim trajanjem (25% ili 15% popusta na cijenu mjesečne naknade) korisnik ima mogućnost paralelnog ugovaranja obaveznog trajanja za paket po nekom drugom osnovu.
6. Druge važne informacije	a) Kada se usluga ugovora na određeni period do 30 dana ili od 30 do 90 dana, mjesečna naknada se uvećava za 30%, odnosno 20%, a obračunava proporcionalno broju dana korištenja. b) Popust zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za minimalnu garantovanu brzinu ne isključuje pravo na druge popuste i pogodnosti, uključujući popust po osnovu kupovine uređaja, uključenja u Biz izbor, kao i popust po osnovu obaveznog trajanja ugovora za netFlat paket (15% ili 25%). c) Korištenje dodatnih usluga je omogućeno u skladu sa Cjenovnikom. d) netFlat Office paketi nisu namijenjeni realizaciji VPN usluga.	

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