

Datum: 13.05.2024. godine
Broj: 02.1.2.2-14- 37942/24-2

Prilog 6.7.1.2. Specifični uslovi usluge „Bulk SMS/MMS“ za Pretplatnika/Operatora

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima usluge „Bulk SMS/MMS“ za Pretplatnika/Operatora (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se prava i obaveze Pretplatnika/Operatora i BH Telecoma u realizaciji Bulk SMS/MMS usluga (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući način se primjenjuju odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik).

2. Značenje pojmova

Član 2.

- (1) **Pretplatnik/Operator usluge s dodatom vrijednosti** (u daljem tekstu: Pretplatnik/Operator usluge) - pravno lice registrovano u Bosni i Hercegovini koje na temelju ugovora zaključenog sa BH Telecomom koristi Uslugu i/ili pruža Servis Korisnicima.
- (2) **Korisnik** - pretplatnik/korisnik fiksne i mobilne mreže BH Telecoma ili korisnik drugih operatora javnih telekomunikacijskih usluga u BiH (uključujući i Service providera sa kojima je BH Telecom regulisao prava i obaveze za pružanje/korištenje usluge sa dodatom vrijednosti), kada pristupa sadržaju koji mu pruža Pretplatnik/Operator usluge.
- (3) **Pristup mreži** - fizičko i logičko povezivanje opreme Pretplatnika/Operatora usluga na telekomunikacijsku mrežu BH Telecoma radi upotrebe funkcija te mreže i/ili korištenja usluga koje se putem te mreže obavljaju.
- (4) **Servis** - Sadržaj/usluga koje Pretplatnik/Operator usluge pruža Korisnicima
- (5) **VAS - „Value Added Service/Services“** - označava uslugu s dodatom vrijednosti (npr. VAS SMS poruka je SMS poruka koja se naplaćuje po cijeni koja je viša od cijene obične SMS poruke, tj. ima dodanu vrijednost).
- (6) **Servisni broj** - broj iz opsega numeracije mobilne mreže BH Telecoma namijenjen za realizaciju usluge.
- (7) **ID sender (originator)** - je broj ili ime koje se prikazuje primatelju poruke, tj. adresa pošiljaoca.
- (8) **A2P SMS/MMS (application to person SMS/MMS)** - SMS/MMS poruka poslana sa aplikacije prema krajnjem korisniku.
- (9) **P2P SMS/MMS (person to person SMS/MMS)** - SMS/MMS poruka poslana od strane krajnjeg korisnika prema krajnjem korisniku.

3. Bulk SMS/MMS usluga

Član 3.

Usluga Bulk SMS/MMS omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge:

- a) jednosmjernu Bulk SMS/MMS servise - slanje A2P SMS/MMS poruka u skladu s Cjenovnikom;
- b) interaktivne Bulk SMS/MMS servise koje zahtijevaju inicijalizaciju ili odgovor Korisnika - slanje A2P SMS/MMS poruka u skladu s Cjenovnikom;

- c) Jednosmjerni Bulk SMS/MMS servisi mogući su prema mrežama unutar BiH, dok su interaktivni SMS/MMS servisi mogući prema Korisnicima BH Telecoma, a za Korisnike drugih mobilnih operatera u BiH, BH Telecom ne garantuje interaktivnost;
- d) Bulk MMS servise nije moguće realizovati prema korisnicima fiksnih mreža.

4. Odgovornost BH Telecoma

Član 4.

- (1) BH Telecom je isključivo odgovoran za infrastrukturnu podršku u pružanju Usluga, odnosno za funkcioniranje Usluga u tehničko/tehnološkom smislu, na način da će obezbjeđivati visoki kvalitet usluga i visoku dostupnost i funkcionalnost sistema BH Telecoma preko kojih se realizira Usluga.
- (2) BH Telecom ne snosi odgovornost za štetu koja Pretplatniku/Operatoru usluge, Korisniku ili trećim licima može nastati uslijed više sile, nepredviđenih ili iznenadnih prekida rada mreže, prekida rada mreže u cilju hitnih ili najavljenih otklanjanja kvarova, održavanja i nadogradnje.
- (3) BH Telecom ne odgovara za kvalitet Servisa pruženih putem infrastrukture, te se za korištenje Servisa od strane Korisnika, pored uslova poslovanja BH Telecoma, primjenjuju i uslovi Pretplatnika/Operatora usluge o čemu je Pretplatnik/Operator usluge dužan upoznati Korisnika prije početka korištenja Servisa.
- (4) BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za isporuku SMS/MMS poruke Korisniku ukoliko je Korisnik isključen/nedostupan duže od 24 sata, i/ili ako njegova terminalna oprema (mobilni telefon ili drugi uređaj koji ima funkcionalnost primanja i slanja SMS/MMS poruka) nije u mogućnosti da primi SMS/MMS poruku.
- (5) BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za isporuku SMS/MMS poruke Pretplatniku/Operatoru usluge ili trećim licima, poslane od strane krajnjih korisnika drugih operatera u BiH.
- (6) BH Telecom ne snosi odgovornost u slučaju da je Pretplatnik/Operator usluge bez pristanka Korisnika isporučivao oglašavački sadržaj.
- (7) BH Telecom će odbiti sve zahtjeve za korištenje Usluge za koje utvrdi da nisu u skladu sa ovim Specifičnim uslovima.
- (8) BH Telecom će odbiti sve zahtjeve za korištenje ID sendera priloženih uz zahtjev za koje utvrdi da nisu u skladu sa članom 5. ovih Specifičnih uslova.
- (9) BH Telecom će odbiti sve zahtjeve za korištenje za korištenje Usluge za koje utvrdi da nisu u skladu sa članom 5. ovih Specifičnih uslova.
- (10) BH Telecom zadržava pravo kontrole korištenja ugovorenih ID sendera od strane Pretplatnika/Operatora usluge.
- (11) Za formiranje izvještaja i obračuna u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma.

5. Prava i obaveze Pretplatnika/Operatora usluge

5.1. Odgovornosti Pretplatnika/Operatora usluge

Član 5.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge u cilju korištenja Usluge i pružanja Servisa Korisnicima vrši zakup negeografskog broja kod Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) ili koristi Servisni broj BH Telecoma.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge dužan je da pribavi sve dozvole, saglasnosti i odobrenja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja Servisa.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge prilikom podnošenja zahtjeva, dužan je dostaviti listu ID sendera (originatora), a ista ne smije sadržavati ili upućivati na:
 - a) međunarodne / internacionalne nazive OTT provajdera kao što su: društvene mreže (facebook, twitter, instagram i dr.), servisi (airbnb, viber, whatsapp, booking, skype, google, badoo, netflix i dr.), web stranice, pretraživači (google, bing, i dr.), aplikacije, online igrice, online shopovi (eBay, amazon i dr.), proizvođače hardware i software (microsoft, apple, google i dr.), i sva druga slična rješenja;
 - b) nazive stranih banki i međunarodnih finansijskih servisa koji nisu registrovani u Bosni i Hercegovini;
 - c) generičke ID sendere (info, infosms, SMSinfo, infomessage, messageInfo, bulk sms i sl.);

- d) negeografske premium brojeve, kao ni servisne brojeve dodijeljene od strane BH Telecoma koje nisu u vlasništvu Pretplatnika/Operatora i sl.).
- (4) Pretplatnik/Operator usluge prilikom podnošenja zahtjeva, dužan je uz listu ID sendera dostaviti, za svaki ID sender, saglasnost/potvrdu izdatu od strane pravnog lica registrovanog u Bosni i Hercegovini, kojom potvrđuje da je sa Pretplatnikom/Operatorom usluge ugovorio da se navedeni ID sender koristi za potrebe pravnog lica koje tu potvrdu izdaje, te da se u druge svrhe ne može koristiti.
 - (5) Pretplatnik/Operator usluge je prilikom korištenja Usluge obavezan slati isključivo SMS/MMS poruke od i sa ugovorene liste ID sendera. Korištenje ID sendera kao prenosnice za slanje SMS/MMS poruka drugih ugovorenih ili neugovorenog ID sendera smatraće se zloupotrebom.
 - (6) U slučaju korištenja jednosmjernog Bulk SMS/MMS servisa, Pretplatnik/Operator usluge obavezan je koristiti Uslugu isključivo u svrhu slanja A2P SMS/MMS poruka u skladu s Cjenovnikom, te mu je korištenje Usluge zabranjeno u svrhu zaobilaženja oficijelnog kanala isporuke i izbjegavanja troškova terminacije saobraćaja.
 - (7) U slučaju korištenja interaktivnog Bulk SMS/MMS servisa, kad Korisnik inicira komunikaciju Pretplatnik/Operator usluge obavezan je poslati A2P odgovor.
 - (8) U slučaju korištenja interaktivnog Bulk SMS/MMS servisa, Pretplatnik/Operator usluge obavezan je obavijestiti Korisnika o troškovima slanja SMS/MMS poruke.
 - (9) Pretplatniku/Operatoru usluge nije dozvoljeno korištenje Usluge u svrhu iniciranja slanja P2A SMS/MMS poruka, pri čemu nastaju bilo kakvi neželjeni troškovi Korisnicima, o kojima nisu bili obaviješteni prije korištenja Servisa i /ili koji su nastali bez znanja i svjesnog postupanja Korisnika.
 - (10) Pretplatniku/Operatoru usluge nije dozvoljeno korištenje Usluge u svrhu slanja P2P SMS/MMS poruka.
 - (11) Pretplatniku/Operatoru usluge nije dozvoljeno korištenje Usluge i VAS platforme kao prenosnice za bilo koju vrstu međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalne terminacije međunarodnog dolaznog saobraćaja.
 - (12) Pretplatniku/Operatoru usluge nije dozvoljeno slanje Bulk SMS/MMS poruka, i automatsko generisanje poruka bez znanja i svjesnog postupanja Korisnika, koje na bilo koji način mogu prouzrokovati troškove Korisniku.
 - (13) Pretplatniku/Operatoru usluge nije dozvoljena nepoštena ili agresivna tržišna praksa, a naročito damping cijena, ili bilo koji drugi vid preuzimanja korisnika BH Telecoma, suprotno principima dobrih poslovnih običaja.

Član 6.

- (1) Odnosi sa Korisnicima u vezi sa Servisom kao i ukupna organizacija i funkcionisanje Servisa, isključiva su obaveza i odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge i BH Telecom ne snosi nikakve troškove i odgovornost s tim u vezi.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge dužan je osigurati dostupnost Službe za korisnike putem telefona, e-mail-a te pisanim putem. Pretplatnik/Operator usluge je obavezan obezbijediti Telefonsku službu za podršku Korisnicima i omogućiti pristup i živi razgovor sa operaterom radnim danom između 08 i 16 sati ili 09 i 17 sati, a izvan tog vremena, Pretplatnik/Operator usluge je dužan obezbijediti podršku Korisnicima putem govornih automata, sa informacijama o radnom vremenu Pretplatnik/Operator usluge, kao i informacijom da će Korisnik biti kontaktiran sljedećeg radnog dana.
- (3) Broj telefona Službe za korisnike mora biti jedinstven za sve usluge, besplatni broj (0800) ili broj po uobičajenoj cijeni poziva i mora biti telefonski broj u Bosni i Hercegovini, što podrazumijeva da se u ovu svrhu ne smije koristiti numeracija za usluge sa dodanom vrijednošću (cijena poziva veća od uobičajene) ili broj u inostranstvu.

Član 7.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je obavezan koristiti Uslugu i pružati Servis Korisnicima u svemu u skladu sa svim primjenjivim pozitivnim zakonskim i drugim propisima, a naročito u skladu sa pozitivnim propisima kojim se normira oblast zaštite potrošača u BiH, zaštite autorskih i drugih srodnih prava, prava vlasništva i zaštita ličnih podataka.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge garantuje da je sadržaj odnosno Servis, koji predstavlja autorsko djelo, u smislu pozitivnih propisa iz oblasti autorskog i drugih srodnih prava, koji će u okviru Usluge, odnosno u realizaciji Servisa, biti kontinuirano ili jednokratno isporučivan/pružan Korisniku, nabavljen na zakonit način, kao i da je prije početka korištenja sadržaja u realizaciji Servisa i dostavljanja Korisniku, Pretplatnik/Operator usluge pribavio sva potrebna ovlaštenja autora za iskorištavanje autorskih imovinskih prava, prava na prenošenje autorskih imovinskih prava na treća lica, prava distribucije trećim licima, i da se dostavljanjem sadržaja/Servisa Korisniku ne krše autorska moralna prava, kao ni pravo

na eventualno prilagođivanje sadržaja, niti bilo koja druga autorska prava, odnosno da su sva prava pribavljena od autora ili ovlaštenih asocijacija autora, za što se autoru lično ili putem ovlaštenih asocijacija autora isplaćuju ugovorene autorske naknade

- (3) Pretplatnik/Operator usluge je dužan osigurati ispravnu terminalnu opremu, koja mora odgovarati kategoriji Usluge koja se želi pružiti i ne smije ugrožavati integritet TK mreže BH Telecoma.
- (4) Pretplatnik/Operator usluge je isključivo odgovoran za održavanje vlastite opreme i mreže kao i za kvalitet i sadržinu Servisa koje pruža Korisnicima.
- (5) U slučaju podnošenja zahtjeva ili tužbe za naknadu štete od strane trećeg lica protiv BH Telecoma, iz osnova štetne radnje iz čijeg opisa se može utvrditi da predstavlja odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge, Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da će u potpunosti i samostalno riješiti spor sa podnosiocem zahtjeva/tužiteljem, i/ili umiješati se u parnicu i stupiti na mjesto tuženog, na poziv BH Telecoma.

Član 8.

- (1) Događaji sa velikim opterećenjem su aktivnosti Pretplatnika/Operatora usluge koje će u nekom ograničenom vremenskom periodu izazvati povećanu upotrebu Servisa od strane Korisnika (uključujući ali neograničavajući se na novogodišnje nagradne igre, glasanje ograničeno na kratak vremenski period, i sl.), a koja premašuje količinu uobičajenu u mreži BH Telecoma. Pretplatnik/Operator usluge aktivnosti sa velikim opterećenjem obavezno moraju najaviti BH Telecomu najmanje 7 dana prije planiranog događaja i to pismenim putem, slanjem zahtjeva za odobrenje događaja sa velikim opterećenjem, na e-mail kontakt osobe BH Telecoma.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da odbije ovaj zahtjev, ukoliko opravdano pretpostavlja da bi najavljene aktivnosti mogle ugroziti TK mrežu.
- (3) U slučaju da BH Telecom utvrdi da je načinom pružanja Servisa od strane Pretplatnika/Operatora usluge ugrožena TK mreža BH Telecoma, BH Telecom zadržava pravo da ograniči ili onemogući dalje pružanje Servisa, pri čemu nije obavezan da o tome obavijesti Pretplatnika/Operatora usluge prethodno, već nakon završetka aktivnosti zaštite TK mreže, bez odlaganja, u pisanoj formi, na e-mail kontakt osobe Pretplatnika/Operatora usluge.

5.2. Cijena usluga, naplata i obračun

Član 9.

- (1) U svrhu obračuna po osnovu broja SMS/MMS poruka ostvarenih u okviru Bulk SMS/MMS usluge uzima se broj poslanih, a ne broj isporučenih poruka, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma.
- (2) Prihod ostvaren od BULK SMS/MMS usluge ne podliježe podjeli prihoda.
- (3) Kroz uslugu BULK SMS je zabranjeno slanje naplatnih SMS poruka (VAS MT).

5.3. Zaštita Korisnika

Član 10.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge kreira i pruža Servis u okviru Usluge u potpunosti u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima u BiH, uvažavajući profesionalne i opšte prihvaćene vrijednosne, etičke i estetske standarde, opće prihvaćene standarde pristojnosti i uljudnosti, zaštite maloljetnika, zaštite privatnosti, kao i etničke, kulturne i vjerske razlike.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je odgovoran za ukupan sadržaj Servisa, upućen javnosti, kao i za profesionalne aktivnosti svojih zaposlenika.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge ne smije pružati sadržaje kojim se iskorištavaju djeca ili maloljetne osobe za pornografiju. Svako oglašavanje (vizualno, audio, itd.) bilo koje od kategorija Servisa erotskog sadržaja (ili proizvoda) mora sadržavati upozorenje o tome da je sadržaj namijenjen osobama starijim od 18 godina. Ovo upozorenje mora biti istaknuto i kod pristupa stranicama sa erotskim sadržajem. Pretplatnik/Operator usluge snosi punu odgovornost za objavu odgovarajućeg upozorenja da se radi o Servisu koji sadrži erotski sadržaj prije početka njenog pružanja.

- (4) Servis namijenjen starosnoj grupi mlađoj od 18 godina, kao i oglasni materijal, ne smije sadržavati ništa što bi moglo ozbiljno štetiti fizičkom, psihičkom ili moralnom razvoju djece, ili na bilo koji način iskoristiti i/ili zlostavljati dijete zbog njegove naivnosti. Servisi za djecu i njihovo oglašavanje ne smiju poticati djecu na ponavljanje korištenja istog Servisa ili na upotrebu drugih Servisa s dodanom vrijednosti. Pretplatnik/Operator usluge je obavezan uskladiti djelatnost kreiranja i pružanja Servisa naročito sa pozitivnim zakonskim propisima iz oblasti zaštite prava djece. Servis namijenjen djeci mora biti takav da ga roditelj/skrbnik može smatrati prihvatljivim za dobnu skupinu djeteta koja će vjerojatno koristiti uslugu.
- (5) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da će u pogledu upotrebe ličnih podataka Korisnika prilikom pružanja Servisa postupati u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka, posebno Zakona o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine. Sve podatke pribavljene u komunikaciji sa Korisnicima, Pretplatnik/Operator usluge će koristiti samo u svrhu pružanja pojedinačnog Servisa, te ih neće koristiti za bilo koju drugu svrhu, niti će iste ustupiti trećem licu.
- (6) Sadržaj Servisa koji pruža Pretplatnik/Operator usluge ne smije pozivati na vjersku, nacionalnu ili rasnu netrpeljivost, biti uvredljiv, vulgaran, sadržavati prijetnju bilo koje vrste; generisati i podsticati lančane cirkulacije poruka sa ciljem pribavljanja bilo kakve koristi inicijatoru; sadržavati računarske viruse, crve, računarske kodove, datoteke i programe koji mogu imati za posljedicu ometanje, ograničavanje rada ili uništenje bilo kojeg računarskog programa ili bilo koje računarske i druge opreme.
- (7) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da Servis neće sadržavati neistinite informacije.
- (8) Pretplatnik/Operator usluge se obavezuje da način korištenja Servisa i funkcionalnosti Usluge neće uzrokovati štetu BH Telecomu, ostalim korisnicima ili trećem licu.
- (9) Pretplatnik/Operator usluge je dužan prilikom slanja poruka poštovati privatnost Korisnika u pogledu vremena slanja poruka i sadržaja poruka.
- (10) Bez obzira na isključivu odgovornost Pretplatnika/Operatora usluge za ukupan sadržaj/Servise uključene u Uslugu, BH Telecom ima pravo, ali ne i obavezu da vrši povremene kontrole Servisa, u fazi objavljivanja i/ili realizacije Usluge.
- (11) U slučaju da utvrdi da je sadržaj Servisa neprimjeren, da na bilo koji način obmanjuje Korisnike, da nije u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i ovim Specifičnim uslovima, BH Telecom ima pravo uklanjanja Servisa i onemogućavanja njegove distribucije, o čemu će prethodno obavijestiti Pretplatnika/Operatora usluge i naložiti hitno uklanjanje sadržaja, u najkraćem roku u kome je optimalno moguće sadržaj ukloniti, kao i obavještanje javnosti o tome, a gdje je to primjereno i izvinjenja Korisnicima, najmanje u jednom dnevnom listu u BiH i na službenoj stranici Pretplatnika/Operatora usluge jasno i nedvojbeno ukazujući na vlastiti propust uz isticanje da BH Telecom nije odgovoran, te da Pretplatnik/Operator usluge snosi troškove naknade eventualne štete nastale Korisniku.
- (12) U slučaju nepostupanja Pretplatnika/Operatora usluge po zahtjevu iz prethodnog stava, radi zaštite korisnika, BH Telecom će ukloniti Servis samostalno i poduzeti ostale aktivnosti s tim u vezi, o trošku Pretplatnika/Operatora usluge, što će se realizirati umanjenjem isplate po fakturi koju ispostavlja Pretplatnik/Operator usluge BH Telecomu iz osnova podjele prihoda u realizaciji Usluge.

Član 11.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je dužan prije pružanja Servisa obezbijediti pisanu/elektronsku saglasnost Korisnika svakog broja na koji šalje SMS/MMS poruke te je prezentovati na zahtjev BH Telecoma.
- (2) Saglasnost iz prethodnog stava može biti:
 - a) potpisana izjava Korisnika koji je upisao svoj telefonski broj, a kroz tekst potpisane izjave je upoznat sa materijalnom i krivičnom odgovornošću u slučaju lažnog predstavljanja,
 - b) potpisan Ugovor o korištenju Servisa Pretplatnika/Operatora usluge (bankovne kartice, ugovori o osiguranju, ugovori o korištenju platnih kartica, ugovor o korištenju službenih mobitela...), ili komitenta njegovih oglašavačkih usluga u kom Korisnik pristaje da bude obavještan SMS-om/MMS-om,
 - c) zaprimljena SMS/MMS poruka prijave Korisnika, s jasnim i jednoznačnim sadržajem da se radi o saglasnosti za određeni Servis.
 - d) ostali oblici saglasnosti iz kojih je jasno vidljivo da je Korisnik dao saglasnost.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge Korisnicima ne smije slati Bulk poruke bez prethodno pribavljene saglasnosti.
- (4) Saglasnost pribavljenu u komunikaciji sa Korisnicima, Pretplatnik/Operator usluge smije koristiti isključivo u svrhu pružanja tog određenog Servisa za koji je dobio saglasnost Korisnika, te je ne smije koristiti za bilo koju drugu namjenu.
- (5) Realizacija naplate realizovanog Servisa neće biti validna ukoliko Pretplatnik/Operator usluge od strane krajnjeg Korisnika nije pribavio sve saglasnosti u vezi sa prihvatanjem Korisničkih uslova, narudžbom

Servisa, odabirom tarife, u skladu sa ovim Specifičnim uslovima, i ne raspolaže dokazima s tim u vezi, kojima se to nesporno utvrđuje.

Član 12.

Pretplatnik/Operator usluge je dužan omogućiti Korisniku da povuče saglasnost na dostavljanje poruka, odnosno da izvrši prekid korištenja Servisa. Pretplatnik/Operator usluge je dužan da zahtjev Korisnika za prekidom korištenja Servisa realizuje odmah, izuzev ako ne postoji drugačiji dogovor između Korisnika i Pretplatnika/Operatora usluge (o čemu je prilikom prijave Korisnik bio upoznat

5.4. Testiranje

Član 13.

- (1) Testiranje aplikacija je obavezna faza realizacije zaključenog Ugovora, i vrši se po svakom korisničkom broju, za čiju implementaciju u okviru Usluge Pretplatnik/Operator usluge podnese zahtjev. Testiranje se vrši samo nad korisničkim brojevima dostavljenim uz zahtjev. Saobraćaj generisan u toku testiranja ne podliježe podjeli prihoda. Testiranje može trajati do maksimalno 90 dana i ne smije se koristiti za razvijanje aplikacije.
- (2) Ukoliko se prilikom testiranja ustanovi da zahtijevana usluga, izlazi iz okvira Opštih uslova, Cjenovnika ili ovih Specifičnih uslova, testiranje će se smatrati neuspješnim i zaključeni ugovor prestaje da važi.
- (3) Dodijeljeni broj za realizaciju Usluge ne može biti javno objavljen prije uspješnog okončanja testiranja u kome učestvuju obje ugovorne strane. Korisnicima nije omogućeno slanje SMS/MMS prema brojevima dodijeljenim za aplikaciju u fazi testiranja.
- (4) Uspješno okončanje testiranja aplikacije je uslov za komercijalizaciju (aktiviranje Servisa). U slučaju neuspješnog testiranja aplikacije zaključeni ugovor prestaje da važi.

6. Specifičnosti usluga

Član 14.

BH Telecom podržava sve ključne riječi sa izuzetkom dijakritičkih znakova, uz sljedeća ograničenja:

- a) Ključne riječi ne smiju sadržavati znakove *, #, „, “
- b) Ključne riječi koje sadrže riječi START rezervirane su za univerzalnu naredbu za pokretanje Servisa i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- c) Ključne riječi koje sadrže riječi STOP rezervirane su za univerzalnu naredbu za otkazivanje Servisa i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- d) Ključne riječi koje sadrže riječi POMOC ili „?“ rezervirane su za naredbu za trenutni status i informacije o Servisu (telefonski broj Službe za korisnike, način odjave)

Član 15.

Servis koji Pretplatnik/Operator usluge pruža mora u potpunosti podržavati znakove BIH abecede u SMS/MMS porukama, kao i mogućnost mapiranja sličnih znakova iz alfanumeričkih u slične znakove BH abecede (npr. „č“ i „ć“ mapirati kao „c“, „ž“ kao „z“, „š“ kao „s“ i sl.), što za Korisnika znači da će, na primjer, njegov zahtjev sa ključnom riječi „riječ“ biti jednako obrađen kao i „rijec“.

Član 16.

- (1) Jedna SMS poruka može da sadrži do 160 alfanumeričkih karaktera standardnog GSM alfabeta koji zauzima 7 bita po karakteru. SMS poruke duže od 160 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 153 karaktera.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je upoznat da ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koriste slova s dijakritičkim znakovima (č, ć, đ, š, ž) tzv. afrikati ili ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koristi tzv. Unicode SMS, SMS poruka može da sadrži do 70 karaktera, jer zauzima 16 bita po karakteru. Ovakve

SMS poruke duže od 70 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 67 karaktera.

(3) Alfanički originator može sadržati maksimalno 11 karaktera standardnog GSM alfabeta.

Član 17.

- (1) Jedna MMS poruka može da bude veličine do 300 kb. MMS poruka veća od dozvoljene veličine poruke ne može biti poslana.
- (2) Prijem MMS poruke u roamingu naplatit će se Korisniku o čemu ga je Pretplatnik/Operator usluge dužan upozoriti.

Član 18.

- (1) Jednosmjerni Bulk SMS/MMS servisi mogući su prema mrežama unutar BiH, dok su interaktivni SMS/MMS servisi mogući prema Korisnicima BH Telecoma, a za Korisnike drugih mobilnih operatera, BH Telecom ne garantuje interaktivnost.
- (2) Bulk MMS Servise nije moguće realizovati prema korisnicima fiksnih mreža.

Član 19.

Pretplatnik/Operator usluge je dužan upozoriti Korisnika o dodatnom trošku za korištenje Servisa iz roaminga.

7. Zloupotrebe

Član 20.

- (1) Pod zloupotrebom usluga podrazumijeva se neovlašteno i nenamjensko korištenje Usluge, mreže BH Telecoma u smislu pozitivnih 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 Usluge se podrazumijeva naročito i slijedeće:
 - a) Slanje SMS/MMS poruka suprotno članu 5. ovih Uslova;
 - b) Ukoliko Pretplatnik/Operator Usluge isporučuje nedozvoljeni saobraćaj ili neprimjereno koristi ugovorene ID sendere;
 - c) Ukoliko Pretplatnik/Operator Usluge isporučuje poruke Korisnicima za koje prethodno nije pribavio saglasnost u skladu sa članom 11. ovih Specifičnih uslova;
 - d) Korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka suprotno važećim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se mogao ugroziti sistem BH Telecoma;
 - e) Korištenje usluga i/ili usluga mreže BH Telecoma na način i u svrhe kojim se ugrožavaju, vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te korištenje na način i u svrhe koji nisu u skladu sa pozitivnim 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 vrijeđaju ili mogu vrijeđati 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 pozitivnim propisima;
 - f) Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne TK mreže ili korištenje Usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
 - g) Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu, ukoliko isto za konkretnu uslugu nije omogućeno ili odobreno od strane BH Telecoma;

- h) Dostavljanje od strane Pretplatnika/Operatora krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava/podataka i sl.;
 - i) Posjedovanje, distribucija, slanje i primanje sadržaja koji se može okarakterisati kao "dječja pornografija" i bilo koje ponašanje kojim se vrši zloupotreba djece putem Interneta;
 - j) Neovlašteno pribavljanje informacija (šifre, brojevi kreditnih kartica, PIN kodovi, email adrese) u cilju ostvarivanja protivpravne imovinske koristi;
 - k) Objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji su vlasništvo BH Telecoma bez odobrenja;
 - l) 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;
 - m) Zloupotreba TK mreže BH Telecoma od strane Pretplatnika/Operatora i Korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili treća lica;
 - n) Neovlašteno reprogramiranje SIM kartice i korištenje SIM kartice suprotno ugovoru, Opštim i ovim Specifičnim uslovima;
 - o) Korištenje usluge u svrhu direktne promocije bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti Korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
 - p) Ako BH Telecom nakon zaključenja ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga koji bi, da je ustanovljen u predugovornoj fazi, bio osnova za odbijanje zahtjeva;
 - q) Pravljenje SMS/MMS bombardera u cilju nedozvoljenog slanja velikog broja neželjenih SMS/MMS poruka u kratkom vremenskom periodu na broj jednog ili više primalaca ili slanje jedne neželjene SMS/MMS poruke na veći broj primalaca;
 - r) Dobijanje ili pokušaj dobijanja usluge ili servisa u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja;
 - s) Druge zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom ili drugim zvaničnim aktom BH Telecoma.
- (3) Bilo koja od naprijed navedenih zloupotreba bit će osnov za privremeno isključenje Pretplatnika/Operatora usluge uvijek kada BH Telecom, na osnovu višestruko zaprimljenih žalbi Korisnika, redovnim kontrolama na vlastitim sistemima BH Telecoma ili na drugi način, utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.
- (4) Imajući u vidu da kompleksnost TK 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 ovim ili Opštim uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.
- (5) Pretplatnik /Operator 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 Pretplatnik /Operator, nepoštivanjem odredbi ovog člana, učini trećim licima.

8. Isključenje

Član 21.

- (1) Pored razloga utvrđenih Opštim uslovima, kršenje odredbi ovih Specifičnih uslova predstavlja pravni osnov za primjenu sankcije privremenog/trajnog isključenja Usluge, a posebno u slučaju:
- Vršnja bilo kojeg vida zloupotrebe definisane u članu 19. ovih Uslova,
 - Korištenja telekomunikacijskih kapaciteta za pružanje neliberaliziranih usluga ili za pružanje usluge koja nije predviđena ugovorom,
 - Nepostupanja prema pismenom upozorenju BH Telecoma o nezadovoljavajućem kvalitetu rada terminalne opreme, koja izazivaju ili mogu izazvati tehničke smetnje,
 - Pružanja usluge protivno pravilima za pojedine grupe usluga sa dodatnom vrijednosti,
 - Ukoliko se zbog nepravilnog korištenja usluge, korištenja neadekvatne usluge ili nedovoljnog kapaciteta za konkretnu uslugu, prouzrokuju smetnje u javnoj TK mreži, a Pretplatnik/Operator usluga ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma za promjenu vrste usluge, povećanje korištenog kapaciteta ili drugog modela za prevazilaženje problema.

- (2) Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja kao mehanizma za zaštitu interesa Korisnika BH Telecoma zbog nedozvoljenih ponašanja Pretplatnika/Operatora usluga u korištenju usluga i zloupotreba koje mogu prouzrokovati štetu ili narušiti ugled BH Telecoma, koristiće BH Telecom naročito ako na osnovu činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju TK prometa ili drugih aktivnosti zbog kojih bi mogla nastati šteta za BH Telecom ili Korisnike usluga.

Član 22.

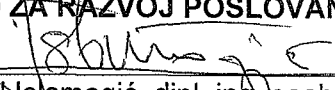
- (1) Privremeno isključenje u skladu s ovim Uslovima se vrši u trajanju do trideset dana.
- (2) BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika/Operatora usluga o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja ukoliko Pretplatnik/Operator usluga već ranije nije obavješten da će doći do privremenog isključenja.
- (3) U slučaju privremenog isključenja krivicom Pretplatnika/Operatora usluga, Pretplatnik/Operator usluga je obavezan plaćati pretplatu/naknadu 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.
- (4) U slučaju privremenog isključenja BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu prema Korisniku, Pretplatniku/Operatoru usluge ili trećem licu.
- (5) BH Telecom može izvršiti trajno isključenje Usluge bez obaveze prethodnog obavješćavanja Pretplatnika/Operatora 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 ili
 - ako Pretplatnik/Operator usluge ponovo, nakon što je jednom privremeno isključen, izvrši bilo koju vrstu zloupotrebe suprotno ovim Specifičnim uslovima ili Ugovoru ili Opštim uslovima.
 - po informaciji Regulatorne agencije za komunikacije BiH o obustavljanju prava korištenja numeracije Pretplatniku/Operatoru usluga.
- (6) Trajnim isključenjem ugovor o korištenju Usluge smatra se raskinutim.

9. Završne odredbe

Član 23.

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi dostavit će se Pretplatniku/Operatoru usluge prilikom zaključivanja ugovora o korištenju Usluge.
- (3) BH Telecom će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Specifičnih uslova na način propisan važećim propisima.

V.D. IZVRŠNI DIREKTOR
ID ZA RAZVOJ POSLOVANJA


Erda Islamagić, dipl. ing. saob. i kom.