

Sažetak ugovora „Paket dobrodošlice“

Važi od: 23. 02. 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	Paket dobrodošlice (Moja TV Full M)
	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 M (Moja TV Flix, Moja TV HD paket, Pink+ paket, Cinestar Premiere, FilmBox, Arena Sport Premium). - Moja webTV (Osnovni paket) - Snimalica 10 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. - 50 besplatnih minuta mjesečno za pozive prema mobilnoj mreži BH Telecoma. - dodatne usluge: Prezentacija 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.
3. Brzine Internet usluge i pravna sredstva u slučaju problema	Maksimalna brzina	optička pristupna mreža: 100/10 Mbps; bakarna pristupna mreža: 10+/1+Mbps
	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)	1,00 KM sa PDV jednokratno.
	Mjesečna naknada	Osnovna cijena: 69,95 KM mj. sa PDV
	Popust	Benefit paketa dobrodošlice je korištenje paketa besplatno u trajanju od 3 (tri) mjeseca uz obavezno trajanje ugovora od 24 mjeseca.
5. Ugovor (trajanje, obnova i raskid)	Trajanje ugovora	Ugovor po osnovu paketa dobrodošlice se zaključuje na neodređeno vrijeme, a sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 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).

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

	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 u skladu sa Cjenovnikom.
6. Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom	Popust za određene kategorije osoba s invaliditetom	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 . d) Korištenje dodatnih usluga je omogućeno u skladu sa Cjenovnikom.	