

Prilog 6.5.1. Specifični uslovi Moja TV usluge za rezidencijalne korisnike

Primjena 23.02.2026.godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1

- (1) Ovim Specifičnim uslovima Moja TV usluge za rezidencijalne korisnike (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se uslovi pružanja/korištenja Moja TV usluge (u daljem tekstu: Moja TV) namijenjene rezidencijalnim korisnicima.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima, na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje pretplatnik/korisnik koristi.
- (3) 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. Pod fiksnom mrežom podrazumijeva se i fiksni bežični pristup.
- (4) Moja TV se pruža u mreži BH Telecoma i se sastoji od različitih osnovnih paketa, koji se razlikuju po broju komponenti, iznosima cijena mjesečne naknade i uključenim funkcionalnostima. Pored osnovnih paketa, Moja TV uslugu čine i dodatne usluge.

2. Uslovi za korištenje Moja TV usluge

Član 2

- (1) Moja TV (za rezidencijalne korisnike) je namijenjena fizičkim licima (u daljem tekstu: Pretplatnik), koji Moja TV paket koristi isključivo u privatnom domaćinstvu, za lične potrebe i bez javnog prikazivanja.
- (2) Pretplatnik može biti i pravno lice ili fizičko lice u smislu važećih propisa o obrtu i srodnim djelatnostima u BiH, pod uslovom i uz garanciju da će ugovoreni Moja TV paket u konačnici koristiti isključivo fizičko lice za lične/privatne potrebe i bez javnog prikazivanja. U ovom slučaju, Pretplatnik (pravno lice ili fizičko lice u smislu važećih propisa o obrtu i srodnim djelatnostima u BiH) snosi punu odgovornost i odgovara za sve direktne i indirektne štete/posljedice ukoliko se Moja TV usluga koristi na drugačiji način.
- (3) BH Telecom će prihvatiti zahtjev za korištenje (u daljem tekstu: Zahtjev) Moja TV usluge, ukoliko su pored uslova definisanih Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma ispunjeni i slijedeći tehnički uslovi (u daljem tekstu: Tehnički uslovi):
 - a) postoje tehnički preduslovi rada usluge na telekomunikacijskoj priključnoj liniji Pretplatnika;
 - b) postoje slobodni mrežni kapaciteti.
- (4) U slučaju da je Pretplatnik, prije samog podnošenja Zahtjeva, koristio neku od osnovnih usluga BH Telecoma (uključujući, ali ne ograničavajući se na: pristup Internetu putem fiksne mreže i/ili fiksni telefonski priključak) usluga/e i dalje ostaje/u aktivna/e, izuzev ako Pretplatnik nije podnio zahtjev za prestanak ugovora za istu/e ili ukoliko postoje ograničenja tehničke prirode.
- (5) Ukoliko je Podnosilac zahtjeva potpuno novi Pretplatnik BH Telecoma ili se radi o postojećem Pretplatniku, koji prilikom podnošenja zahtjeva za Moja TV paket ne otkazuje ranije korištene osnovne usluge BH Telecoma, tj. iste i dalje nastavlja koristiti zasebno, prilikom ugovaranja korištenja Moja TV usluge, Pretplatniku će se, a u skladu sa sadržajem zahtijevanog paketa, dodijeliti:
 - a) novi fiksni telefonski broj;
 - b) novo korisničko ime i lozinka za uslugu pristupa Internetu;
 - c) ID i PIN za MojaTV uslugu.
- (6) Ukoliko je podnosilac Zahtjeva postojeći Pretplatnik jedne ili više osnovnih usluga BH Telecoma, Pretplatniku će se u skladu sa zahtijevanim Moja TV paketom i tehničkim mogućnostima zadržati

postojeći fiksni telefonski broj i/ili korisničko ime i lozinka za uslugu pristupa Internetu, a dodijeliti ID i PIN za Moja TV. Izuzetno, postojećem Pretplatniku se može dodijeliti i novi telefonski broj, a zavisno od tehničkih preduslova ili samog zahtjeva Pretplatnika.

Član 3

Moja TV paket i dodatne usluge se realizuju u skladu sa Cjenovnikom, a na osnovu dostupnih tehničkih mogućnosti na lokaciji Pretplatnika. Ukoliko na lokaciji Pretplatnika ne postoje potrebne tehničke mogućnosti za zahtijevani Moja TV paket, korisniku će se ponuditi zamjenski paket iz Cjenovnika.

3. Ugovor i uslovi plaćanja

Član 4

- (1) Ugovor za pružanje/korištenje Moja TV usluge se zaključuje na:
 - a) neodređeno vrijeme; ili
 - b) neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca, po osnovu čega Pretplatnik, ostvaruje pravo korištenja benefita u skladu sa Cjenovnikom.
- (2) Pretplatnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja sa probnim periodom od 30 dana, u toku kojeg ima pravo na raskid ugovora za Moja TV u skladu sa članom 23. ovih Specifičnih uslova.
- (3) Probni period se računa kao dio ukupnog perioda obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
- (4) Ukoliko Pretplatnik u toku probnog perioda ne podnese zahtjev za raskid zaključenog ugovora, najkasnije 30-ti dan od dana aktivacije Moja TV usluge, Pretplatnik će automatski nastaviti koristiti Moja TV uslugu po uslovima i cijenama utvrđenim u Cjenovniku, Specifičnim uslovima i odredbama zaključenog ugovora.
- (5) Pravo na probni period imaju svi novi Pretplatnici, uz mogućnost izbora bilo kojeg Moja TV paketa iz ponude BH Telecoma, te Pretplatnici kojima je isteklo 12 mjeseci od prethodno korištenog probnog perioda na istoj lokaciji priključka.
- (6) Ukoliko postojeći Pretplatnik BH Telecoma podnosi Zahtjev bez ugovaranja obaveznog trajanja, a pri tome otkazuje ranije korištenu osnovnu uslugu/paket uz koju/i je kupljena terminalna/aseblirana oprema/uređaj, odnosno, Pretplatnik je još uvijek pod ugovorom sa obaveznim trajanjem po osnovu aseblirane usluge BH Telecoma, njegov zahtjev za Moja TV uslugu bit će prihvaćen pod uslovom da podnese zahtjev za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa za asebliranu uslugu uz izmirenje svih obaveza po osnovu prekida obaveznog trajanja.
- (7) Ukoliko postojeći Pretplatnik podnosi Zahtjev uz ugovaranje obaveznog trajanja na period od 12/24 mjeseca, sa ili bez probnog perioda, te pri tome otkazuje ranije korištenu osnovnu uslugu/paket uz koju/i je kupljena terminalna/aseblirana oprema/uređaji, odnosno Pretplatnik je još uvijek pod ugovorom sa obaveznim trajanjem po osnovu aseblirane usluge BH Telecoma, njegov zahtjev za Moja TV uslugu bit će prihvaćen pod uslovom da:
 - a) podnese zahtjev za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa sa obaveznim trajanjem za asebliranu uslugu uz izmirenje obaveza po osnovu prijevremenog prekida; ili
 - b) prihvati opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza (mjesečne rate, popusti itd.), po osnovu kupljene terminalne/aseblirane opreme/uređaja u okviru aseblirane usluge, na novi ugovor za Moja TV uslugu, pod uslovom da je broj preostalih rata manji ili isti kao trajanje novog obaveznog trajanja.
- (8) U slučaju da Pretplatnik prihvati opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza, prethodni stav, tačka b), Pretplatnik može:
 - a) izmiriti sve preostale mjesečne rate za kupljenu terminalnu/aseblirani opremu/uređaj odjednom uz prenošenje obaveznog trajanja po osnovu ugovora kojim je ugovorena aseblirana usluga; ili
 - b) nastaviti plaćati mjesečne rate za kupljenu terminalnu/aseblirani opremu/uređaj po ranije ugovorenom otplatnom planu, a iste će se ispostavljati na novom računu za korištenje Moja TV usluge.

- (9) U slučaju da Pretplatnik u toku obaveznog trajanja (uključujući probni period) podnese zahtjev za kupovinu terminalne opreme/uređaja iz asemblirane ponude BH Telecoma, uz ugovaranje obaveznog trajanja po osnovu asemblirane usluge, ukoliko je to omogućeno važećom ponudom asemblirane usluge, prekida se probni period i nastupa korištenje Moja TV usluge po uslovima i cijenama utvrđenim u Cjenovniku, čije je obavezno trajanje počelo teći od dana aktivacije Moja TV paketa.
- (10) Cijena pristupa, cijena mjesečne naknade, kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi proizašli korištenjem Moja TV usluge od strane Pretplatnika, ispostavljaju se na jednom mjesečnom računu.
- (11) Mjesečna naknada koja se naplaćuje za korištenje Moja TV usluge ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa relevantnim zakonom.

4. Paket dobrodošlice

Član 5

- (1) Paket dobrodošlice je namijenjen samo Pretplatnicima koji zahtijevaju novi priključak Moja TV Net ili Moja TV Full paketa to jeste, ponuda se ne može iskoristiti na postojećim priključcima Moja TV usluge bez obzira da li su isti pod obaveznim trajanjem ugovornog odnosa ili ne.
- (2) Sa aspekta članova 5, 6, 7, 8, i 9, Pretplatnikom se smatra:
- a) novi Moja TV korisnici, a što uključuje sve potpuno nove korisnike ili nove priključke postojećih korisnika (priključak na novoj/različitoj fizičkoj lokaciji);
 - b) postojeći korisnici fiksne telefonske usluge i netFlat paketa koji uvlače predmetni priključak u Moja TV paket iz ponude.
- (3) Ukoliko je postojeći korisnik Moja TV usluge raskinuo ugovor za Moja TV uslugu, te zatim podnio zahtjev za ugovaranje Moja TV usluge po osnovu paketa dobrodošlice u periodu od 3 mjeseca, isti se neće smatrati novim korisnikom i neće mu biti omogućeno ugovaranje Moja TV usluge po osnovu paketa dobrodošlice, međutim, imat će mogućnost da zaključi ugovor za Moja TV uslugu u skladu sa ponudom iz Cjenovnika.

Član 6

- (1) Ugovor po osnovu paketa dobrodošlice se zaključuje na neodređeno vrijeme, a sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 24 mjeseca.
- (2) U toku prvih 30 dana obaveznog trajanja, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez penala po osnovu prijevremenog raskida obaveznog trajanja ugovora, te mu se neće naplatiti mjesečna naknada za osnovni paket, niti naknade za korištenu opremu, kao ni naknada za pristup usluzi (na računu će biti prikazano kao popust od 100%), dok će se sve dodatne usluge koje je Pretplatnik aktivirao i ostvareni telefonski saobraćaj naplatiti u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Nakon isteka prvih 30 dana obaveznog trajanja, u slučaju prijevremenog prekida ugovora za Moja TV paket po osnovu paketa dobrodošlice, na zahtjev ili krivicom korisnika, primjenjuju se pravila koja važe za redovnu ponudu i koja su utvrđena u ovim Specifičnim uslovima i u Cjenovniku.
- (4) Po isteku obaveznog trajanja ugovornog odnosa ili po isteku benefita iz paketa dobrodošlice, Pretplatnik nastavlja koristiti uslugu po važećem Cjenovniku, što podrazumijeva da će paket koristiti po cijeni koja odgovara cijeni iz Cjenovnika za korištenje osnovnog paketa bez obaveznog trajanja.
- (5) Pretplatnik je obavezan da u slučaju prestanka ugovora za Moja TV paket zaključen po osnovu paketa dobrodošlice, iz bilo kojeg razloga, svu opremu dodijeljenu na korištenje, vrati BH Telecomu ili u suprotnom plati njenu protuvrijednost.

Član 7

- (1) Benefiti paketa dobrodošlice su korištenje jednog od Moja TV Net ili Moja TV Full paketa besplatno u trajanju od 3 (tri) mjeseca.
- (2) Pretplatnik ostvaruje pravo i na benefit redovne ponude u vidu besplatnog korištenja terminalne opreme/uređaja (CPE).

Član 8

- (1) Pretplatnik Moja TV paketa prilikom priključivanja paketa u Moj izbor, nastavlja koristiti benefite paketa dobrodošlice.
- (2) Pretplatnik ima pravo da u toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa izvrši promjenu korištenog Moja TV paketa bez sankcija/obaveza po osnovu ove ponude, izuzev naknada utvrđenih Cjenovnikom i Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, pod uslovom da je novodabrani paket jedan od Moja TV paketa obuhvaćeni paketom dobrodošlice i to samo u slučaju prelaska na paket veće cjenovne vrijednosti.
- (3) U slučaju promjene na paket koji nije obuhvaćen paketom dobrodošlice kao i u slučaju promjene korištenog Moja TV paketa na paket manje novčane vrijednosti u toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa, Pretplatnik gubi pravo na benefite ove ponude i obavezan je platiti penal koji odgovara penalu po osnovu prijevremenog prekida ugovora sa obaveznim trajanjem, a u skladu sa članom 6. ovih Specifičnih uslova.

Član 9

Sve dodatne usluge će se tarifirati u skladu sa Cjenovnikom.

5. Karakteristike Moja TV paketa

Član 10

- (1) Detaljan sadržaj Moja TV paketa i dodatnih usluga definisan je u Cjenovniku.
- (2) U slučaju različitih informacija o Moja TV između zvanične Internet stranici BH Telecoma i Cjenovnika, prednost u primjeni i tumačenju ima Cjenovnik.

Član 11

- (1) Pregled programske šeme određenog TV kanala je moguć putem elektronskog programskog TV vodiča, to jeste, putem EPG usluge. Informacije o programskoj šemi određenog TV kanala zavise od pružaoca istog te su moguće promjene bez prethodne najava.
- (2) Pretplatniku je omogućena funkcija roditeljskog nadzora sadržaja (eng. Parental lock) u okviru Moja TV usluge, što podrazumijeva onemogućavanje prikazivanja neželjenog TV kanala.
- (3) Moja TV omogućava i interaktivne sadržaje kojima se upravlja putem TV aparata, preciznije, putem Moja TV menija (Moja TV interface).
- (4) TimeShift je funkcionalnost Moja TV usluge koja Pretplatniku nudi mogućnost naknadnog gledanja TV kanala koje BH Telecom učini dostupnim. Pretplatnik jednostavnim izborom iz EPG-a može odabrati sadržaj na TV kanalu koji je propustio u prethodnih nekoliko dana i isti pogledati onoliko puta koliko želi (sve dok je sadržaj / TV kanal dostupan). Usluga je uključena svim korisnicima u osnovnom paketu, a o dostupnosti usluge za pojedine TV kanale korisnici se mogu informisati putem TV menija ili putem Kontakt centra za podršku korisnicima BH Telecoma.

Član 12

Fiksna telefonska usluga, sadržana u Moja TV paketima, podrazumijeva jedan telefonski priključak sa skupom dodatnih telefonskih servisa/usluga definisanih u Cjenovniku.

Član 13

Usluga pristupa Internetu putem fiksne mreže koja je sadržana u određenom Moja TV paketu podrazumijeva uslugu sa neograničenim (flat) Internet pristupom na „fer osnovi“, sa skupom određenih dodatnih Internet usluga definisanih u Cjenovniku.

6. Dodatne usluge/opcije

Član 14

- (1) Pretplatnik osnovnih Moja TV paketa može aktivirati dodatne TV, govorne i Internet usluge/opcije.
- (2) Pretplatniku je u vidu dodatne usluge omogućeno korištenje Moja TV usluge na dva dodatna TV aparata/prijemnika, pod uslovom da na lokaciji Pretplatnika za to postoje tehnički preduslovi. U specifičnom slučaju, kada ne postoji mogućnost pružanja usluge na dodatnom TV aparatu/prijemniku, Pretplatniku će se, uz njegovu saglasnost, realizovati usluga alternativnim tehničkim rješenjem koje može potencijalno uticati na kvalitet usluge pristupa Internetu putem fiksne mreže na način da se dodijeljeni propusni opseg za Internet uslugu dijeli sa opsegom potrebnim za realizaciju TV usluge na dodatnom aparatu/prijemniku.
- (3) Pretplatnicima omogućeno je iznajmljivanje pojedinačnih, samostalnih ili paketa video sadržaja poput filmova, serija, sportskih utakmica i dr. u okviru dodatne usluge Moja TV Videoteka ili drugih sličnih dodatnih usluga definisanih Cjenovnikom.
- (4) Dodatna usluga Moja TV Snimalica Pretplatnicima omogućava samostalno snimanje određenih sadržaja (TV kanala) korištenjem mrežnih resursa BH Telecoma. Karakteristike navedene dodatne usluge su:
 - a) Nakon izvršene aktivacije navedene usluge, korisnik kroz EPG bira željeni sadržaj i pokreće snimanje.
 - b) Snimljeni sadržaji su dostupni za gledanje tokom određenog perioda (u skladu sa Cjenovnikom), i to bez ograničenja na broj gledanja.
 - c) Snimljeni sadržaj se ne može i ne smije arhivirati, snimiti ili na bilo koji drugi način pohraniti na korisničkoj ili drugoj opremi.
 - d) BH Telecom će omogućiti Moja TV Snimalicu za one sadržaje za koje su distributeri ili vlasnici programskih sadržaja dali ovlaštenje.
 - e) Korisnik se obavezuje da snimljene sadržaje neće koristiti u bilo koje svrhe koje su suprotne ovim Specifičnim uslovima (dalja distribucija/emitovanje, snimanje, manipulisanje, javno emitovanje, itd.).
 - f) BH Telecom zadržava pravo da, bez posebnog upozorenja za Pretplatniku, za određene sadržaje, a po zahtjevu distributera ili vlasnika tih programskih sadržaja, onemogući korištenje usluge Moja TV Snimalica ili izbriše već snimljene sadržaje.

7. Korištenje osobnih identifikacijskih brojeva za MojaTV uslugu

Član 15

- (1) Za potrebe korištenja Moja TV usluge Pretplatnik dobiva tri osobna identifikacijska broja (eng. Personal Identification Number – PIN: (u daljem tekstu: PIN):
 - a) Identifikacijski broj (eng. Account ID);
 - b) Glavni PIN (eng. Master PIN);
 - c) PIN za roditeljsku kontrolu (eng. Parental PIN).
- (2) Identifikacijski broj omogućava Pretplatniku aktivaciju Moja TV usluge prilikom prvog korištenja.
- (3) Glavni PIN omogućava Pretplatniku da izvrši slijedeće radnje:
 - a) Aktivaciju Moja TV usluge;
 - b) Postavljanje glavnih postavki;
 - c) Kupovinu sadržaja i usluga.
- (4) PIN za roditeljsku kontrolu omogućava postavljanje funkcionalnosti roditeljske kontrole sadržaja.

- (5) BH Telecom daje Pretplatniku početni Glavni PIN i PIN za roditeljsku kontrolu s tim da su inicijalno oba PIN-a podešena na istu vrijednost (jednaka), a Pretplatnik ima mogućnost da putem menija Moja TV usluge iste promijeni i podesi na proizvoljne vrijednosti.

8. Oprema/uređaji

Član 16

- (1) BH Telecom će Pretplatniku Moja TV paketa, zavisno od uključenih usluga, obezbjediti potrebnu pristupnu terminalnu opremu / uređaje za funkcionisanje usluga (ova oprema ne podrazumijeva krajnji korisnički uređaj kao što su TV aparat, računar, mobilni telefon i sl.).
- (2) Ukoliko je Pretplatnik sa BH Telecomom za Moja TV zaključio ugovor na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja, i pri tome koristi set opreme koja je u vlasništvu BH Telecoma, obavezan je plaćati naknadu za korištenje opreme u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Ukoliko je Pretplatnik sa BH Telecomom potpisao Ugovor sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca sa ili bez probnog perioda, oslobođen je plaćanja naknade za korištenje opreme u skladu sa Cjenovnikom.
- (4) Pretplatniku je, u skladu sa Cjenovnikom, omogućeno korištenje i dodatne pristupne terminalne opreme/uređaja.
- (5) Sva oprema data Pretplatniku na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i njeno održavanje je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.
- (6) Pretplatnik je dužan opremu, koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti prema uputama BH Telecoma, kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.
- (7) Ukoliko dođe do oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje BH Telecomu nadoknaditi nastalu štetu.
- (8) U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu korištenu opremu.

9. Promjena paketa

Član 17

- (1) Pretplatnik ima pravo promijeniti korišteni Moja TV paket, ukoliko za promjenu postoje Tehnički uslovi, samo jednom u toku istog obračunskog perioda (jednom mjesečno).
- (2) Pretplatnik koji je zaključio ugovorni odnos sa probnim periodom od 30 dana, ima pravo promijeniti korišteni Moja TV paket tek po isteku probnog perioda.
- (3) Ukoliko Pretplatnik podnese zahtjev za promjenu paketa u toku obaveznog trajanja ugovora, promjena paketa neće podrazumijevati produženje obaveznog trajanja, već će se Pretplatniku obavezno trajanje ranije korištenog paketa nastaviti pri korištenju novog Moja TV paketa.
- (4) Prilikom promjene Moja TV paketa, Pretplatniku je, ukoliko postoje Tehnički uslovi, omogućeno i ugovaranje korištenja zasebne usluge kao zamjene za korištenu uslugu iz Moja TV paketa, i to:
 - a) fiksni telefonski priključak BH Telecoma, kao zamjena za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane važećim Cjenovnikom;
 - b) pristup Internetu putem fiksne mreže (netFlat paketi iz redovne ponude, izuzev paketa NetFlat Office), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom.

10. Promjena lokacije priključka

Član 18

- (1) Promjena lokacije priključka na zahtjev Pretplatnika bit će omogućena pod uslovom da postoje Tehnički uslovi, te pod uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovniku.

- (2) Pretplatniku koji je zaključio ugovorni odnos sa probnim periodom od 30 dana, promjena lokacije priključka na zahtjev bit će omogućena po isteku probnog perioda.
- (3) Ukoliko ne postoje tehnički uslovi za omogućavanje korištenja Moja TV usluge na traženoj geografskoj lokaciji, označenoj u zahtjevu, BH Telecom će izvršiti isključenje pretplatničke terminalne opreme na ranijoj adresi, uz obavijest Pretplatniku o nemogućnosti realizacije promjene lokacije priključka i potrebi realizacije postupka prestanka ugovora za korištenje Moja TV usluge.

11. Privremeno isključenje

Član 19

- (1) BH Telecom može privremeno isključiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje Moja TV paketa ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, ovim Specifičnim uslovima i Cjenovnikom.
- (2) BH Telecom će na osnovu zahtjeva Pretplatnika omogućiti privremeno isključenje Moja TV usluge jednom u kalendarskoj godini, u trajanju od 1 do 3 mjeseca, u skladu sa pravilima utvrđenim u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.
- (3) U slučaju privremenog isključenja koje nastane zbog duga Pretplatnika, zlopotrebe ili drugih razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti mjesečna naknada za Moja TV paket, zakupljene dodatne usluge, te eventualne naknade za korištenu terminalnu opremu.
- (4) Ponovno uključenje usluge izvršiti će se po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovniku.

12. Obaveze Pretplatnika

Član 20

- (1) Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke opreme, računarskih programa i podataka.
- (2) Pretplatnik daje BH Telecomu izričitu saglasnost za obradu svih podataka (na primjer: identifikacija korisnika – identifikacijski broj računa, MAC i IP adresa Moja TV uređaja, identifikacijski i/ili PIN za roditeljsku kontrolu, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja i sl.) koji su nužni u cilju ispravnog:
 - a) pružanja Moja TV paketa tokom ugovornog odnosa,
 - b) pružanja dodatnih usluga,
 - c) obračuna i naplate,
 - d) rješavanja žalbi,
 - e) naplate potraživanja,
 - f) provjere kvalitete pružene usluge/a.
- (3) Pretplatnik se obavezuje držati u strogoj tajnosti te čuvati s osobito velikom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, sve lične identifikacijske brojeve, broj ugovora za Moja TV, te ostale identifikacijske brojeve i/ili PIN-ove, korisnička imena/lozinke dodijeljene od strane BH Telecoma za vrijeme trajanja ugovornog odnosa s BH Telecomom.
- (4) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od identifikacijskih oznaka Pretplatnika. Svaka navedena radnja će se smatrati radnjom isključivo onog Pretplatnika kojem je takva identifikacijska oznaka dodijeljena odnosno o čijoj se identifikacijskoj oznaci se radi.
- (5) Pretplatnik garantuje da će Moja TV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava u pogledu sadržaja i TV kanala koji se uslugom prenose.
- (6) Zabranjeno je svako neovlašteno snimanje, umnožavanje, manipulisanje, dalja distribucija i emitovanje TV kanala i sadržaja koji su dio Moja TV usluge.
- (7) Pretplatnik garantuje da će Moja TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe te istu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima, a

posebno garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući, ali ne ograničavajući se na, zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, autobuskim stanicama i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima.

- (8) Kršenje obaveza iz ovog člana predstavlja bitnu povredu ugovora za Moja TV uslugu te Pretplatnik odgovara BH Telecomu za svu štetu i posljedice koje direktno ili indirektno nastane zbog takvog postupanja.

13. Smetnje

Član 21

Pretplatnik je upoznat da, u slučaju otklanjanja eventualno nastalih smetnji tokom korištenja Moja TV usluge, TV komponenta ima prioritet u odnosu na druge komponente u okviru Moja TV paketa.

14. Ograničenje odgovornosti za sadržaj

Član 22

- (1) 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.
- (2) BH Telecom nema ovlasti da nadgleda/kontroliše TV/radio kanale u pogledu sadržaja kojeg emituju te posljedično tome ne provjerava čine li TV/radio kanali svojim emitovanjem povredu nekih od zakonom zaštićenih prava. U skladu sa navedenim, BH Telecom nije odgovoran za bilo koje posljedice koje mogu nastati zbog emitovanih sadržaja na TV/radio kanalima.
- (3) BH Telecom ne snosi odgovornost za eventualna privremena zatamnjenja pojedinih TV/radio kanal, koja mogu nastupiti jer TV/radio kanal nema prava da se određeni sadržaj emituje u tom trenutku na teritoriji BiH.
- (4) BH Telecom će na zahtjev emitera (TV/radio kanala) izvršiti zatamnjenje određenog sadržaja, uz informaciju Pretplatnicima o tome.
- (5) BH Telecom nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija u okviru EPG usluge.
- (6) BH Telecom zadržava pravo izmjene broja, vrste i pojedinačnih TV/radio kanala u okviru Moja TV paketa.
- (7) BH Telecom nije odgovoran za nemogućnost pružanja Moja TV usluge ukoliko je nemogućnost izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i nezavisan od volje stranaka, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći poduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, onemogućavanje rada, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije, teroristička djela i slično.

15. Prestanak Ugovora

Član 23

- (1) U slučaju prijevremenog prestanka ugovora u toku obaveznog trajanja, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan platiti korištenje opreme/uređaja za onaj period u kojem je oprema korištena, tj. izmiriti sve mjesečne naknade za korištenu opremu, a za koje je bio oslobođen plaćanja u skladu sa ugovorom, ako se to podudara sa principom povoljnijeg penala za Pretplatnika koji je utvrđen u dijelu Cjenovnika koji se odnosi na Moja TV uslugu.
- (2) U slučaju prijevremenog prestanka ugovora u toku obaveznog trajanja, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan izmiriti sve dospjele obaveze u skladu sa zaključenim ugovorom za Moja TV uslugu, Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom, koje dopijevaju na naplatu odmah (primjer: eventualni penal po osnovu usluge gdje je izračun povoljnijeg penala za Pretplatnika u vezi Moja TV usluge utvrđen u Cjenovniku ili u uslovima akcije, ili eventualni penal po osnovu kupovine uređaja iz asemblirane ili partnerske ponude BH Telecoma koji je utvrđen u odgovarajućim specifičnim uslovima od istih).

- (3) U slučaju prestanka ugovora na zahtjev Pretplatnika u toku probnog perioda od 30 dana, Pretplatnik je oslobođen izmirenja obaveza po osnovu obaveznog trajanja ugovora za korištenje Moja TV paketa navedenih u stavu (1) ovog člana kao i izmirenja obaveza vraćanja dodijeljenog popusta na cijenu naknade za osnovni paket koji se dodijeli u slučaju zaključivanja ugovora sa obaveznim trajanjem.
- (4) U slučaju prestanka ugovora na zahtjev Pretplatnika u toku probnog perioda od 30 dana, Pretplatnik je obavezan platiti naknadu za pristupnu taksu, mjesečnu naknadu za osnovni paket, naknadu za dodatne usluge te realizovani saobraćaj za taj period korištenja.
- (5) Prilikom podnošenja zahtjeva za prestanak ugovora o korištenju Moja TV paketa usluga, Pretplatniku je omogućeno, ukoliko postoje Tehnički uslovi, istovremeno ugovaranje korištenja zasebne usluge/a kao zamjene za korištenu uslugu iz Moja TV paketa i to:
- a) fiksni telefonski priključak, kao zamjena za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom;
 - b) pristup Internetu putem fiksne mreže (netFlat paketi iz redovne ponude, izuzev paketa NetFlat Office), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom.
- (6) Vrsta zamjenske usluge, čije korištenje je Pretplatniku omogućeno na osnovu prethodnog stava, zavisit će od sadržaja ranije korištenog Moja TV paketa i Tehničkih uslova.
- (7) U slučaju prestanka ugovora, uslijed tehničke nemogućnosti promjene lokacije priključka, Pretplatnik je oslobođen obaveze plaćanja (stav (1) ovog člana) mjesečne naknade za korištenje instalirane terminalne opreme/uređaja za Moja TV paket.
- (8) U slučaju prestanka ugovora, uslijed tehničke nemogućnosti promjene lokacije priključka, BH Telecom će Pretplatniku omogućiti da zaključi ugovor za korištenje pojedinačne/ih usluga BH Telecoma navedenih u stavu (5) ovog člana bez plaćanja cijene/a pristupa usluzi.

16. Reklamacije/prigovori, trajno isključenje i zahtjev za prestanak ugovornog odnosa usljed nefunkcionisanja usluge

Član 24

- (1) U slučaju opravdanih reklamacija/prigovora pretplatnika na nefunkcionisanje Moja TV usluge, Pretplatnik se, za broj dana nefunkcionisanja usluge iz razloga na strani BH Telecoma, oslobađa plaćanja:
- a) mjesečne naknade za korištenje osnovnog paketa (srazmjerno broju dana);
 - b) mjesečne naknade za korištenje dodatnog/ih paketa i/ili usluga koju/e zbog smetnje/prekida u radu nije mogao koristiti (srazmjerno broju dana).
- (2) U slučaju prestanka ugovornog odnosa, zbog nefunkcionisanja Moja TV paketa, iz razloga na strani BH Telecoma, pretplatnik se pored plaćanja svih troškova za broj dana nefunkcionisanja usluge definisanih u stavu (1) ovog člana dodatno oslobađa plaćanja obaveza koje nastaju po osnovu prijevremenog prekida obaveznog trajanja ugovornog odnosa zaključenog radi korištenja osnovnog paketa (ne odnosi se na obaveze po osnovu prijevremenog prekida ugovora za kupovinu uređaja/opreme iz asemblirane ili partnerske ponude BH Telecoma).
- (3) U slučaju prestanka ugovornog odnosa, zbog nefunkcionisanja Moja TV paketa, iz razloga na strani BH Telecoma, BH Telecom će pretplatniku, ukoliko postoje Tehnički uslovi, omogućiti ugovaranje korištenja zasebne usluge bez plaćanja cijene/a pristupa usluzi, i to:
- a) fiksni telefonski priključak, kao zamjena za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom;
 - b) pristup Internetu putem fiksne mreže (netFlat paketi iz redovne ponude, izuzev paketa NetFlat Office), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u Moja TV paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom.

17.Završne odredbe

Član 25

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj Internet stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (3) BH Telecom će ove specifične uslove i njihove kasnije izmjene i dopune objaviti i učiniti dostupnim na način utvrđen pravilima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.