

### **Prilog 6.7.1.1. Specifični uslovi govornih usluga s dodatnom vrijednosti za Pretplatnika Operatora usluga s dodatnom vrijednosti**

#### **1. Predmet Specifičnih uslova**

##### **Član 1.**

- (1) Ovim Specifičnim uslovima govornih usluga s dodatnom vrijednosti za Pretplatnika/Operatora usluga s dodatnom vrijednosti, (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se prava i obaveze Pretplatnika/Operatora usluga s dodatnom vrijednosti (u daljem tekstu: Pretplatnik/Operator usluga) i BH Telecoma, u realizaciji ugovora za pružanje/korištenje govornih usluga sa dodatnom vrijednosti (Besplatni poziv-Freephone, Teleglasanje-Televoting, Usluga posebne tarife-Premium Rate, Jedinstveni pristupni broj, Humanitarni telefon, Kratki brojevi) (u daljem tekstu: Usluga), uslovi pružanja/korištenja Usluga, kao i uslovi pružanja Servisa u okviru Usluge, namijenjenog Korisniku.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući način se primijenjuju 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** - 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 dodatnom vrijednosti, kada pristupa sadržaju koji mu pruža Pretplatnik/Operator usluge.
- (3) **Pristup mreži** – fizičko i logičko povezivanje opreme Pretplatnika/ Operatora usluge 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) **Negeografski broj** - Posebni brojevi ili posebni kodovi iz Plana numeracije/adresiranja Regulatorne agencije za komunikacije, u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih sadržaja i/ili usluga dodatne vrijednosti, izvan opsega javnih komunikacija.
- (6) **Odredište** – Broj u mreži BH Telecoma na koji se rutira saobraćaj sa negeografskih brojeva. Vlasnik negeografskog broja je ujedno i vlasnik Odredišta ili dostavlja pisanu saglasnost vlasnika broja da se njegov broj može koristiti kao Odredište za konkretni negeografski broj. Za uslugu Posebna tarifa-Premium rate, vlasnik negeografskog broja mora biti vlasnik Odredišta.
- (7) **Saradnici BH Telecoma** – Drugi telekom operateri u BiH, s kojima BH Telecom ostvaruje poslovni saradnju na pružanje Usluga s dodatnom vrijednosti
- (8) **Govorna usluge sa dodanom vrijednosti** – Govorne usluge koje se realizuju putem negeografskih brojeva, i u pravilu se naplaćuju po cijeni koja je veća od cijene poziva tarifnog paketa koji koristi Korisnik, jer sadrži dodanu vrijednost u vidu određenog sadržaja/Servisa, osim u slučaju usluge Besplatni telefon (Free phone), gdje je poziv za Korisnika besplatan.

#### **3. Govorne usluge s dodanom vrijednosti**

##### **Član 3.**

**Besplatni poziv (Freephone):** omogućava Pretplatniku/Operatoru usluge da pruža određene Servise ili daje informacije besplatno za Korisnike putem javne telekomunikacione mreže (u daljem tekstu: TK mreža). Pretplatnik/ Operator usluge snosi sve troškove ostvarenih poziva prema njegovim pozivnim brojevima, u skladu s Cjenovnikom. Za ovu uslugu koristi se numeracija 080 02x xxx.

**Teleglasanje (Televoting):** omogućuje organizaciju glasanja posredstvom TK mreže. Korisnik daje svoj glas pozivanjem brojeva za Teleglasanje. Pružanje Servisa putem ove usluge omogućava Pretplatniku/ Operatoru usluge da učestvuje u podjeli prihoda ostvarenog na ovaj način, a u skladu s ovim Specifičnim uslovima.

Za ovu uslugu koristi se numeracija 096 2Tx xxx, gdje peta cifra označava odabranu tarifu, i nije vezana za događaj.

Pretplatnik/Operator usluge može imati aktivan ugovor za uslugu Teleglasanje sa mogućnosti organizovanja više događaja koji se vremenski ne mogu preklapati.

Pretplatnik/ Operator usluge ima mogućnost korištenja do 30 glasačkih opcija.

**Usluga posebne tarife (Premium Rate) -** Putem ove usluge Pretplatnik/ Operator usluge pruža Servise informativno-zabavnog karaktera sa dodatnom tarifom koji se naplaćuju Korisniku. Pružanje Servisa putem ove usluge omogućava Pretplatniku/ Operatoru usluge da učestvuje u podjeli ostvarenog prihoda, a u skladu s ovim Specifičnim uslovima. Za ovu uslugu koristi se slijedeća numeracija:

- 090 2Tx xxx - Skupina Servisa informativnog karaktera
- 092 2Tx xxx - Skupina Servisa zabavnog karaktera, osim sadržaja koji nisu prikladni za djecu i mlade
- 094 2Tx xxx - Skupina Servisa bilo kojeg zabavnog karaktera

Peta cifra u pozivnom broju označava odabranu tarifu – od T1 do T8, prema kojoj se poziv naplaćuje u skladu sa Cjenovnikom.

Tarife T1-T8 mogu pozivati Korisnici iz fiksne i mobilne mreže BH Telecoma.

Za sve numeracije tipa 090 29x xxx, 092 29x xxx i 094 29x xxx naplata Servisa se vrši po pozivu bez obzira na trajanje poziva, a u skladu s Cjenovnikom.

**Jedinstveni pristupni broj** omogućava pravnim licima, čije se prostorije nalaze na geografski različitim lokacijama, da koriste jedinstven pristupni (pozivni) telefonski broj. Troškove poziva može da snosi pozivajući korisnik ili da se dijele između Pretplatnika/ Operatora usluge i pozivajućeg Korisnika. Za ovu uslugu koristi se numeracija 081 92x xxx.

**Humanitarni telefon**, je usluga namijenjena za doniranje priloga kroz humanitarne akcije, a koju mogu ugovarati isključivo pravna licima koja su u skladu sa pozitivnim propisima registrovana kao udruženja, fondacije i humanitarne organizacije kod nadležnog organa i koja u skladu sa predloženom registracijom mogu da se finansiraju prikupljanjem donatorskih sredstava.

Za ovu uslugu koristi se numeracija iz opsega 17xxx, za koju Agencija izdaje dozvolu pravnim licima nosiocima humanitarnih aktivnosti, u trajanju od 5 godina.

Pravna lica koja organizuju privremene humanitarne akcije za koje nije racionalno koristiti brojeve iz opsega 17xxx, zbog dužine trajanja te humanitarne akcije, koriste numeraciju 090 29T xxx, a koju Pretplatniku/Operatoru usluge dodjeljuje BH Telecom, gdje šesta cifra (T) označava iznos donacije.

**Kratki brojevi:** usluga koja omogućava pravnim licima korištenje kratkog broja pamtljivog i prepoznatljivog formata sa daljnjim preusmjeravanjem poziva na brojeve pravnog lica Pretplatnika/Operatora usluge. Numeracija koja se koristi za ovu uslugu može biti u slogu od tri do šest cifara 1xx do 1xx xxx

**Govorni automati – IVR** koriste se kroz dodatne usluge u skladu s Cjenovnikom i zakupljenom Uslugom, a omogućavaju korištenje interaktivne govorne mašine/strukture BH Telecoma.

#### 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 obezbijevivati visok 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 usljed 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) Za formiranje izvještaja i obračuna u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sistemima BH Telecoma.
- (5) Ukoliko poziv traje duže od utvrđenog maksimalnog vremenskog intervala trajanja poziva, BH Telecom obračunava Pretplatniku/Operatoru usluge samo prihod ostvaren u utvrđenom vremenskom intervalu.

### **5. Prava i obaveze Pretplatnika/ Operatora Usluge**

#### **Član 5.**

- (1) Pretplatnik/Operator usluge vrši zakup broja kod Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) za slijedeće usluge: Posebna tarifa, Kratki broj, Besplatni telefon, Jedinstveni pristupni broj i Jedinstveni humanitarni telefon.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge može dobiti na korištenje broj iz numerativnog bloka BH Telecoma za uslugu Jedinstveni pristupni broj, u formatu 081 92X XXX. Dodijeljena numeracija od strane BH Telecoma je u svakom trenutku u isključivom vlasništvu BH Telecoma.
- (3) Pretplatnik ima pravo da reaktivira broj koji mu je bio dodijeljen iz baze BH Telecoma u roku od 6 mjeseci od dana raskida ugovora za uslugu Jedinstveni pristupni broj. Nakon isteka roka od 6 mjeseci, broj će biti slobodan za dodjelu na korištenje drugim zainteresovanim pravnim licima.
- (4) 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.

#### **Član 6.**

- (1) 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 Pretplatnika/Operatora usluge, kao i informacijom da će Korisnik biti kontaktiran sljedećeg radnog dana.
- (2) 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 je isključivo odgovoran za Servis, što uključuje odgovornost za štetu iz osnova kršenja pozitivnih propisa iz oblasti u skladu sa prethodnim stavom, eventualnu štetu prouzrokovanu trećem licu i/ili Korisniku, nastalu u realizaciji Servisa te BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge je dužan obezbijediti instalaciju pozivnih telefonskih brojeva, kao i ispravnu kućnu instalaciju na koju će se priključiti terminalna oprema.
- (4) 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.
- (5) Pretplatnik/Operator usluge je isključivo odgovoran za održavanje vlastite TK opreme i TK mreže kao i za kvalitet i sadržinu Servisa koje pruža Korisnicima.
- (6) 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.**

Prestankom pružanja određenog Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je obavezan da, telefonski broj koji je korišten u realizaciji Servisa, učini nedostupnim istovremeno sa prestankom pružanja.

#### **Član 9.**

- (1) Događaji sa velikim opterećenjem su aktivnosti Pretplatnika/Operatora usluge koje će u nekom ograničenom vremenskom periodu izazvati povećanu upotrebu Servisa od strane Korisnika (tipa: 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.

### **6. Cijena usluge**

#### **Član 10.**

- (1) Pretplatnik/Operator usluge ne smije naplatiti Servis ukoliko Korisnik nije bio u mogućnosti da ostvari svrhu, koju je Pretplatnik/Operator usluge najavio putem svojih promotivnih aktivnosti, kao rezultat upotrebe Servisa.

- (2) Ukoliko se cijena Servisa razlikuje s obzirom na pristup iz fiksne i mobilne mreže, u zavisnosti od vrste pristupa, Pretplatnik/Operator usluge je dužan posebno navesti cijenu za svaki od pristupa.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge dužan je jasno iskazati sva eventualna dodatna plaćanja, odnosno plaćanja koja se nadodaju na osnovu cijenu Servisa.
- (4) Korisniku se ne smiju naplaćivati obavijesti o načinu korištenja Servisa i obavijesti sa informacijama o sadržaju Servisa.
- (5) Cijena Servisa se iskazuje sa uključenim iznosom poreza na dodanu vrijednost.

## 7. Oglašavanje Servisa

### Član 11.

- (1) Pretplatnik/Operator usluge je obavezan u potpunosti informisati Korisnike o načinu i uslovima korištenja Servisa, u kom cilju će jasno opisati Servis, objaviti uslove korištenja Servisa i svoje kontakt podatke u skladu sa pozitivnim propisima.
- (2) Prilikom oglašavanja i pružanja Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je dužan poštovati pozitivne zakonske propise, a posebno iz oblasti zaštite potrošača, uvažavati dobre poslovne običaje, a naročito imati u vidu da oglašavanje ne smije biti neprimjereno, prevarno, dvosmisleno i ne smije dovesti u zabludu Korisnika, na bilo koji način, a naročito preuveličavanjem ili izostavljanjem potrebnih informacija vezanih za Servis.
- (3) Pretplatnik/Operator usluge ne smije promovirati Servis kroz promociju putem propuštenog poziva, odnosno putem pozivanja Korisnika, s broja na kojem pruža Usluge jer bi u slučaju neuspostavljanja veze Korisnik uzvratio poziv o vlastitom trošku.
- (4) Pretplatnik/Operator usluge je dužan promovirati negeografske brojeve putem kojih se realizuje Servis na način da kod "09X" prikaže kao zasebna jedinica, odvojeno od preostalih brojeva, a ne u obliku koji bi Korisnika mogao dovesti u zabludu (npr. 09 XXXX XXX).

### Član 12.

U postupku oglašavanja Usluge i Servisa, Pretplatnik/Operator usluge je dužan navesti minimalno sljedeće informacije):

Vrsta medija	Obavezne informacije	Način oglašavanja
TV, vanjsko oglašavanje	Broj usluge, konačna cijena (sa PDV-om), naziv i web stranica Operatora usluge.	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge i uvijek navedena uz broj usluge. Vizuelne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane kako bi se mogle pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana; Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

Radio	Broj usluge, konačna cijena (sa PDV-om), naziv Operatora usluge.	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano.
Internet, štampa, ostalo	Broj usluge, konačna cijena (sa PDV-om), naziv i web stranica Operatora usluge, broj korisničke podrške, pomoć u korištenju i ostale specifičnosti u korištenju usluge.	Informacija o cijeni mora biti jasno vidljiva i prikazana u istoj veličini i na način na koji se prikazuje broj usluge.  Cijena i način naplate usluge kao i telefonski broj, 09x broj ili adresa usluge moraju se nalaziti jedan do drugog ili jedan ispod drugog i biti napisani na isti način (font, veličina, boja, oblik, smjer itd.) na istoj boji podloge. Boja podloge mora biti kontrastna boji kojom su napisane cijena i način naplate usluge, kao i telefonski broj, 09x broj ili adresa usluge.

## 8. Zaštita Korisnika

### Član 13.

- (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 uposlenika.
- (3) Pretplatnik/Operator usluga 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) U slučaju pružanja Servisa u okviru kojih se pružaju sadržaji namijenjeni isključivo za odrasle, Pretplatnik/Operator usluge je dužan prije početka pružanja Servisa, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, emitovati i poruku upozorenja koja glasi:  
"Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/skrbnika, odmah prekinite poziv."



- (5) 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 usluga 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.
- (6) Pretplatnik/Operator usluga se obvezuje 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 usluga će koristiti samo u svrhu pružanja pojedinačnog Servisa, te ih neće koristiti za bilo koju drugu svrhu, niti će iste ustupiti trećem licu.
- (7) Sadržaj Servisa koji pruža Pretplatnik/Operator usluge ne smije pozivati na vjersku, nacionalnu ili rasnu netrpeljivost, neće biti uvredljiv, vulgaran, sadržavati prijetnju bilo koje vrste, generisati i podsticati lančane cirkulacije poruka sa ciljem pribavljanja bilo kakve koristi inicijatoru.
- (8) Bez obzira na isključivu odgovornost Pretplatnik/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.
- (9) 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 njegov distribucije, o čemu će prethodno obavijestiti Operatora usluge i naložiti hitno uklanjanje sadržaja, u najkraćem roku u kome je optimalno moguće sadržaj ukloniti, kao i obavješćavanje 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.
- (10) 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 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 14.**

- (1) Pružanje Servisa nakon uspostave poziva (početka naplate) ne smije biti bezrazložno odgođeno, odnosno, Korisnik ne smije biti stavljen na čekanje.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge dužan je osigurati da se na početku svakog poziva sa dodatnom vrijednosti (izuzev teleglasanja), a prije početka pružanja/tarifiranja Servisa, najavi cijena poziva i početak naplate.
- (3) Cijena Servisa od početka do završetka pružanja istog, mora biti jednaka, osim u slučaju da Korisnik izričito potvrdi da pristaje na njenu promjenu, što Pretplatnik/Operator usluga mora moći potvrditi materijalnim dokazom.
- (4) Pretplatnik/Operator usluge je obavezan prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta.
- (5) Pozivi ne smiju biti nerazumno produžavani ili zadržavani. Nerazumno produžavanje ili zadržavanje može biti, ali nije ograničeno na:
  - davanje zavaravajuće informacije Korisniku da će komunicirati s određenom osobom, ako nastavi razgovor,

- davanje zavaravajuće informacije korisniku da će ostvariti određenu nematerijalnu ili materijalnu korist, ako dovoljno dugo nastavi razgovor,
  - davanje informacije o postojanju smetnji ili teškoća u pružanju sadržaja usluge, a slijedom toga pozivanje Korisnika da nastavi razgovor jer se očekuje uklanjanje smetnji.
- (6) Servisi koji se naplaćuju po trajanju ne smiju se pružati na način da se Korisnik zlonamjerno zadržava na liniji.
- (7) Svaki poziv koji se naplaćuje mora pružiti Korisniku dobru priliku za postizanje promovirane koristi. Zabranjeno je naplaćivanje poziva prema Servisima u terminima kad se istima ne može ostvariti svrha (npr. kod interaktivnih kviz igara sa direktnim uključivanjem pozivatelja u kviz, kad se isti ne emitira).
- (8) Pretplatnik/Operator usluga dužan je voditi evidenciju o svakom pruženom Servisu uključujući podatke o saobraćaju i prihodima, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke i učiniti ih dostupnim na zahtjev BH Telecoma ili Regulatorne agencije za komunikacije.
- (9) Podaci iz prethodnog stava moraju se čuvati najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon datuma upotrebe Servisa, i iste po potrebi dostaviti na zahtjev BH Telecoma ili Regulatorne agencije za komunikacije.

## **9. Isključenja**

### **Član 15.**

- (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:
- 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 se manifestuje u tehničkim smetnjama;
  - Pružanja usluge protivno pravilima za pojedine grupe usluga sa dodatnom vrijednosti.
- (2) Privremeno isključenje se vrši u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom. U slučaju privremenog isključenja BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu prema Korisniku, Pretplatniku/Operatoru usluge ili trećem licu.
- (3) Po informaciji Regulatorne agencije za komunikacije BiH o obustavljanju prava korištenja numeracije Pretplatniku/Operatoru usluga, vrši se trajno isključenje.

## **10. Podjela prihoda između BH Telecoma i Operatora usluge**

### **10.1. Korištenje/pružanje usluge Posebna tarifa –Premium rate**

#### **Član 16.**

- (1) U obračun prihoda između BH Telecoma i Pretplatnika/Operatora usluge Posebna tarifa –Premium rate ulazi ukupna količina registriranog saobraćaja iz fiksne i mobilne mreže BH Telecoma,
- (2) Obračunati prihod od pružanja usluge Posebne tarife-Premium rate saglasno stavu (1) ovog člana dijeliće se u slijedećem omjeru:
- 40% BH Telecom  
60% Pretplatnik/Operator usluge Posebna tarifa- Premium rate.
- (3) Podjela prihoda se za uslugu Posebna tarifa – Premium rate, vrši na osnovu fakturisane realizacije
- Izvještaja o ostvarenom saobraćaju. Izvještaj se kreira do 15.og u mjesecu za prethodni mjesec i šalje Pretplatniku/Operatoru usluge, koji na osnovu istog kreira i šalje fakturu za pripadajući dio prihoda prema BH Telecomu. Po prijemu ispravne fakture, vrši se prenos sredstava Pretplatniku/Operatoru usluge. Uslov za prenos sredstava je plaćanje pretplate od strane Pretplatnika/Operatora usluge.

### **10.2. Korištenje/pružanje usluge Teleglasanje u mreži BH Telecoma**



#### **Član 17.**

- (1) Prilikom korištenja/pružanja usluge Teleglasanje u mreži BH Telecoma, u obračun prihoda između BH Telecoma i Pretplatnika/Operatora usluge Teleglasanja ulazi ukupna količina registriranog saobraćaja iz fiksne i mobilne mreže BH Telecoma.
- (2) Obračunati prihod od pružanja usluge Teleglasanja, saglasno stavu (1) ovog člana dijeliće se u sljedećem omjeru:  
40% BH Telecom  
60% Pretplatnik/Operator usluge Teleglasanje.
- (3) Podjela prihoda se za uslugu Teleglasanje, vrši na osnovu fakturisane realizacije - Izvještaja o ostvarenom saobraćaju. Izvještaj se kreira do 15.og u mjesecu za prethodni mjesec i šalje Pretplatniku/Operatoru usluge, koji na osnovu istog kreira i šalje fakturu za pripadajući dio prihoda prema BH Telecomu. Po prijemu ispravne fakture, vrši se prenos sredstava Pretplatnik/Operator usluge. Uslov za prenos sredstava je plaćanje pretplate od strane Pretplatnika/Operatora usluge.

### **10.3. Korištenje/pružanje usluge Teleglasanje na međuoperativnom nivou**

#### **Član 18.**

- (1) Pretplatnik/Operator usluge Teleglasanje je saglasan da od ukupne količine registriranog saobraćaja iz fiksne i mobilne mreže Saradnika BH Telecoma u obračun prihoda između BH Telecoma i Pretplatnik/Operator usluge ulazi količina od 90 % a ostatak od 10 % saradnik BH Telecoma zadržava na ime rizika naplate.
- (2) Pretplatnik/Operator usluge je saglasan da učestvuje u raspodjeli prihoda ostvarenog iz mreža saradnika BH Telecoma u procentu od 30 % od količine koja je ušla u obračun prihoda između BH Telecoma i Pretplatnik/Operator usluge u skladu sa stavom (1) ovog člana.
- (3) Podjela prihoda se za uslugu Teleglasanje, vrši na osnovu fakturisane realizacije - Izvještaja o ostvarenom saobraćaju. Izvještaj se kreira do 15.og u mjesecu za prethodni mjesec i šalje Pretplatniku/Operatoru usluge, koji na osnovu istog kreira i šalje fakturu za pripadajući dio prihoda prema BH Telecomu. Po prijemu ispravne fakture, vrši se prenos sredstava Pretplatniku/Operatoru usluge. Uslov za prenos sredstava je plaćanje pretplate od strane Pretplatnika/Operatora usluge.

### **10.4. Isplata prihoda iz osnove podjele prihoda**

#### **Član 19.**

- (1) BH Telecom zadržava pravo obustave isplate prihoda ili dijela prihoda Pretplatnika/Operatora usluge iz osnovne podjele prihoda ostvarenog pruženjem/korištenjem Usluge u slučaju da je od strane BH Telecoma utvrđena prekomjerna potrošnja od strane Korisnika, a koja upućuje na moguću zloupotrebu izvršenu od strane Korisnika ili Pretplatnika/Operatora usluge. Isplata prihoda ili dijela prihoda prema Pretplatniku/Operatoru usluge se, u slučajevima iz ovog stava, vrši po osnovu naplaćene realizacije od krajnjeg Korisnika.
- (2) U slučaju da u od strane BH Telecoma ustanovi značajan pad naplate telekomunikacionih usluga od strane Korisnika, ili ustanovi nezadovoljstvo Korisnika, na osnovu velikog broja reklamacija u vezi sa Servisom, BH Telecom zadržava pravo da zahtjeva od Pretplatnika/Operatora usluge ograničenje pružanja Servisa na prepaid Korisnike, kao i ograničenje potrošnje po pojedinom Korisniku, što je Pretplatnik/Operator usluge dužan implementirati koristeći vlastita aplikativna rješenja.

### **10.5. Korištenje/pružanje usluge Humanitarni telefon**

#### **Član 20.**

- (1) Za uslugu Humanitarni telefon prenos sredstava se vrši po naplaćenju realizaciji od Korisnika.

- (2) BH Telecom će izvršiti prijenos donacija po izvršenoj naplati od korisnika, u roku od 7 dana od sačinjavanja Izvještaja o izvršenoj naplati.
- (3) Izvještaj iz prethodnog stava BH Telecom sačinjava mjesečno, na kraju tekućeg mjeseca za prethodni mjesec.

## **11. Završne odredbe**

### **Član 21.**

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba).
- (2) Ovi Specifični uslovi dostavit će se 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.
- (4) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se 30 dana po objavljivanju.
- (5) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.