

Prilog 6.1.1. Specifični uslovi za uslugu IP Centrex

Primjena od 25.01.2026.godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima BH Telecoma d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju se uslovi pružanja i korištenja IP Centrex usluge u mreži BH Telecoma. Specifični uslovi uređuju odnose između BH Telecoma i Pretplatnika navedene usluge.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opšti uslovi 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) U smislu ovih Specifičnih uslova, IP Centrex usluga podrazumijeva ponudu usluge virtualne privatne IP telefonske mreže koja objedinjava IP telefonske brojeve unutar jedne IP Centrex grupe.

2. Uslovi za korištenje IP Centrex usluge

Član 2.

- (1) Pretplatnici IP Centrex usluge BH Telecoma mogu biti isključivo poslovni korisnici tj. pravna lica i fizička lica u smislu važećeg Zakona o obrtu FBiH, ako na lokaciji/lokacijama priključenja postoje uslovi za pružanje usluge, te ukoliko Pretplatnik uslugu koristi isključivo za svoje potrebe.
- (2) BH Telecom će prihvatiti Zahtjev za IP Centrex uslugu, ukoliko su pored uslova definisanih Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma ispunjeni i slijedeći uslovi (dalje u tekstu: Tehnički uslovi):
 - ako se lokacija priključenja nalazi u području pristupnog čvora s funkcionalnošću IP pristupa od strane mreže BH Telecoma;
 - ako postoje slobodni mrežni kapaciteti;
 - ako postoje tehnički preduvjeti rada usluge na telekomunikacijskoj priključnoj liniji Pretplatnika.
- (3) Uslov za korištenje IP Centrex usluge jeste da Pretplatnik formira IP Centrex grupu od minimalno 5 (pet) IP Centrex telefonskih brojeva, odnosno da Pretplatnik aktivira minimalno 5 (pet) IP Centrex brojeva na jednoj ili više lokacija. Za korištenje IP Centrex usluge ne postoji ograničenje u pogledu minimalnog potrebnog broja IP Centrex telefonskih brojeva na pojedinačnoj lokaciji.
- (4) Maksimalan broj IP Centrex telefonskih brojeva Pretplatnika na jednoj lokaciji zavisi od Tehničkih uslova.
- (5) Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uslovi za realizaciju, BH Telecom zadržava pravo da IP Centrex uslugu realizuje putem mobilne mreže, o čemu će korisnik biti informisan.

3. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje IP Centrex usluge

Član 3.

- 1) Korištenje IP Centrex usluge se ugovara na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12 ili 24 mjeseca, po isteku kojeg korisnik može nastaviti koristiti uslugu na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ili zaključiti novo obavezno trajanje radi ostvarivanja popusta utvrđenih Cjenovnikom.
- (2) Popust po osnovu obaveznog trajanja ugovora od 24 mjeseca ne primjenjuje se na stavke fakture koje se odnose na terminalnu opremu u sklopu asemblirane usluge, na troškove dodatnih radova i utroška materijala, te za međunarodne pozive i pozive prema brojevima usluge posebne tarife, IVR i teleglasanje.

(3) Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge se primjenjuje od datuma realizacije/aktiviranja usluge (IP Centrex grupe), od kada započinje period obaveznog trajanja ugovora i obračun korištenja ugovorenih usluga.

(4) Cijena pristupa usluzi, cijene mjesečne pretplate, kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi Pretplatnika, proizašli korištenjem IP Centrex usluge, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu (za sve lokacije Pretplatnika i sve IP Centrex telefonske brojeve).

(5) Cijena pristupa usluzi, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene utvrđene su Cjenovnikom.

(6) Ukoliko je Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge zaključen na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci, Pretplatnik IP Centrex usluge ima pravo, da bez primjene sankcija, prekine ugovoreno obavezno trajanje, isključivo u cilju ugovaranja obaveznog trajanja od 24 mjeseca, radi korištenja beneficije u skladu sa ponudom. Period obaveznog trajanja od 24 mjeseca teče iznova, od momenta prihvatanja zahtjeva Pretplatnika IP Centrex usluge od strane BH Telecoma.

4. Karakteristike IP Centrex usluge

Član 4.

- (1) Karakteristike ponude IP Centrex usluge, odnosno paketi i njihov sadržaj, kao i dodatne usluge, detaljno su definisani Cjenovnikom.
- (2) Dodatne usluge, a koje nisu uključene u osnovni paket, se naknadno aktiviraju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom. Na mjesečnu pretplatu/e za korištenje IP Centrex usluge dodatno se obračunavaju troškovi korištenja dodatnih usluga.
- (3) Dodatne IP Centrex usluge, uključene u paket, ili one koje se zasebno zakupljuju, grupisane su u:
 - usluge koje se dodjeljuju cijeloj IP Centrex grupi, odnosno za sve IP Centrex telefonske brojeve Pretplatnika, i njima upravlja isključivo administrator grupe za sve pojedinačne korisnike i
 - usluge koje može definisati korisnik pojedinačnog IP Centrex telefonskog broja iz grupe.

Član 5.

- (1) Pretplatniku IP Centrex usluge bit će dodijeljeni novi telefonski brojevi iz posebne geografske numeracije rezervisane za IP Centrex uslugu.
- (2) Ukoliko želi Pretplatnik može prilikom kreiranja nove IP Centrex grupe ili proširivanja postojeće uključiti postojeće POTS/ISDN priključke uz zadržavanje numeracije, pri čemu se navedeni priključci u potpunosti tretiraju kao IP Centrex.

5. Upravljanje dodatnim uslugama

Član 6.

- (1) Za potrebe samostalnog administriranja dodatnih usluga (aktivacija/deaktivacija i sl.), Pretplatniku IP Centrex usluge dodjeljuju se:
 - administratorski username i password i
 - username i password za svakog pojedinačnog korisnika IP Centrex grupe.
- (2) Upravljanje/administriranje dodatnim uslugama je moguće koristeći telefonski interface (biranjem odgovarajućih znakova sa telefonskog aparata) ili preko Web interfecea (logiranjem na web stranicu za IP Centrex uslugu csws1.ims.bhtelecom.ba ili csws2.ims.bhtelecom.ba). Pristup je omogućen samo sa teritorije Bosne i Hercegovine.
- (3) BH Telecom nije odgovoran za bilo kakve izmjene postavki dodatnih usluga (administracija) koje Pretplatnik izvrši kroz korisnički ili administratorski pristup, a kojima su izmijenjene početne postavke BH Telecoma ili samog Pretplatnika. Čuvanje u tajnosti dodijeljenih administratorskih i korisničkih usernamova i passworda, kao i sve izmjene dodatnih usluga su isključiva odgovornost Pretplatnika.

6. Oprema/uređaji

Član 7.

- (1) BH Telecom će Pretplatniku IP Centrex usluge, u sklopu tehničkog rješenja, obezbjediti potrebnu pristupnu terminalnu opremu za funkcionisanje servisa.
- (2) Pored opreme date u sklopu tehničkog rješenja, BH Telecom Pretplatniku može omogućiti korištenje i druge opreme/uređaja BH Telecoma uz određenu cijenu mjesečne naknade.
- (3) Sva terminalna oprema/uređaji data Pretplatniku na korištenje, besplatno u sklopu tehničkog rješenja, ili uz naplatu mjesečne naknade, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i njeno održavanje je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.
- (4) Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama BH Telecoma, a kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.
- (5) BH Telecom ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik:
 - zamijeni opremu bez saglasnosti BH Telecoma,
 - ne osigurava potrebne uslove u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija opreme neispravna ili neodgovarajuća,
 - ukoliko koristi opremu na način koji je suprotan uputama BH Telecoma.
- (6) Ukoliko dođe do oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje BH Telecomu nadoknaditi nastalu štetu.
- (7) U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, kao i prestanka korištenja opreme/uređaja BH Telecoma u toku trajanja Ugovora, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu opremu/uređaje u stanju u kakvom ju je primio.
- (8) Pretplatnik ima pravo koristiti i vlastite uređaje/opremu pod uslovom da su kompatibilni sa mrežom BH Telecoma, ali za neispravan rad i održavanje opreme u vlasništvu Pretplatnika nije odgovoran BH Telecom. BH Telecom će na zvaničnoj web stranici navesti uređaje koji su kompatibilni sa mrežom BH Telecoma, te postaviti uputstvo za njihovo setovanje.

7. Promjena broja aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva/Promjena paketa

Član 8.

- (1) Pretplatnik IP Centrex usluge ima mogućnost da u toku jednog obračunskog perioda (jednom mjesečno), a tokom perioda obaveznog trajanja ugovora, izvrši isključenje maksimalno 2 (dva) IP Centrex telefonska broja.
- (2) U slučaju da isključenje iz prethodnog stava podrazumijeva isključenje telefonskih brojeva iznad dozvoljenog, Pretplatnik je obavezan, za svaki sljedeći isključeni IP Centrex telefonski broj (treći, četvrti ...), jednokratno platiti i ukupnu preostalu cijenu mjesečne pretplate do isteka obaveznog trajanja ugovora.
- (3) U slučaju isključenja/smanjenja broja aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva, Pretplatnik je obavezan za sve isključene telefonske brojeve jednokratno izmiriti sve eventualne obaveze po osnovu kupljene opreme/uređaja definisane uslovima asemblirane usluge BH Telecoma i Ugovorom.
- (4) Zahtjev za proširenje IP Centrex grupe, odnosno uključenje novih IP Centrex telefonskih brojeva na postojećoj/im ili potpuno novoj/im lokaciji/jama, Pretplatnik podnosi jednom u toku obračunskog perioda (jednom mjesečno).
- (5) Ukoliko uključenje/isključenje IP Centrex telefonskih brojeva na zahtjev Pretplatnika rezultira promjenu korištenog paketa, Pretplatniku će se novi paket dodijeliti po automatizmu.

- (6) U slučaju promjene paketa iz prethodnog stava, Pretplatnik je saglasan da će nastaviti plaćati korištenje usluge, odnosno mjesečne pretplate za novi paket u skladu sa Cjenovnikom.

8. Promjena lokacije priključka

Član 9.

- (1) Promjena lokacije IP Centrex telefonskih brojeva na zahtjev Pretplatnika bit će omogućena pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za pružanje IP Centrex usluge na novoj zahtijevanoj lokaciji, a u skladu sa Cjenovnikom i Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.
- (2) Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za promjenu lokacije IP Centrex telefonskih brojeva, Pretplatniku je omogućen odabir jedne od opcija:
- trajno isključenje IP Centrex telefonskih brojeva za koje je zahtijevana promjena lokacije ili
 - privremeno isključenje IP Centrex telefonskih brojeva, za koje je zahtijevana promjena lokacije, u maksimalnom trajanju do 12 (dvanaest) mjeseci.
- (3) U slučaju kada trajno isključenje iz prethodnog stava, a koje nastupi u toku obaveznog trajanja ugovora, rezultira smanjenjem ugovorenog broja IP Centrex telefonskih brojeva, tj. korištenog paketa/IP Centrex grupe, Pretplatnik je obavezan, za pojedinačne isključene IP Centrex telefonske brojeve, izmiriti sve preostale obaveze do datuma isteka obaveznog trajanja ugovora, odnosno sve preostale iznose mjesečnih pretplata po broju, kao i eventualne obaveze po osnovu asemblirane usluge, a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom BH Telecoma.
- (4) U slučaju privremenog isključenja Centrex telefonskih brojeva, zbog tehničke nemogućnosti promjene lokacije, Pretplatnik je obavezan plaćati Cjenovnikom utvrđeni iznos mjesečne pretplate za svaki IP Centrex telefonski broj.
- (5) U slučaju privremenog isključenih IP Centrex telefonskih brojeva, zbog tehničke nemogućnosti promjene lokacije, paket koji Pretplatnik koristi se ne mijenja, tj. Pretplatnik i dalje plaća mjesečnu pretplatu za paket, bez obzira na status privremenog isključenja.
- (6) Ukoliko do isteka perioda privremenog isključenja BH Telecom ne iznađe tehničko rješenje za realizaciju promjene lokacije, uslijedit će trajno isključenje IP Centrex telefonskih brojeva, a Pretplatniku će se bez podnošenja zahtjeva i/ili njegove dodatne saglasnosti, u skladu sa novim brojem aktivnih IP Centrex telefonskih brojeva, dodijeliti odgovarajući paket.

9. Privremeno isključenje

Član 10.

- (1) Usluga privremenog isključenja na zahtjev nije omogućena Pretplatniku IP Centrex usluge.
- (2) BH Telecom može privremeno isključiti IP Centrex grupu, tj. onemogućiti Pretplatniku korištenje IP Centrex usluge, ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.
- (3) Privremeno isključenje IP Centrex Pretplatnika, zbog neplaćanja dospjelih obaveza, podrazumijeva onemogućavanje odlaznog IP Centrex telefonskog saobraćaja svim članovima IP Centrex grupe.
- (4) Po isteku perioda privremenog isključenja, usljed neplaćanja dospjelih obaveza, nastupit će prestanak ugovornog odnosa, odnosno demontaža svih lokacija/priključaka IP Centrex Pretplatnika.
- (5) U slučaju privremenog isključenja iz razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti mjesečna pretplata za korištenje IP Centrex usluge, zakupljene dodatne usluge, te drugi mjesečni troškovi po osnovu Ugovora i Cjenovnika.

(6) Pretplatnik je obavezan platiti jednokratni iznos troškova ponovnog uključanja u skladu sa Cjenovnikom.

10. Prestanak važenja Ugovora

Član 11.

(1) Ugovor za pružanje/korištenje IP Centrex usluge može prestati iz razloga definisanih Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, uz rokove, prava i obaveze propisane Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma

(2) U slučaju prijevremenog prestanka Ugovora u toku obaveznog trajanja, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan pored redovno dospjelih obaveza, jednokratno platiti penal, tj. naknadu za prijevremeni prekid ugovora u iznosu koji je za Pretplatnika povoljniji:

- a) zbir mjesečnih pretplata za paket i IP Centrex telefonske brojeve za preostali period obaveznog trajanja ugovora, pri čemu se svaka mjesečna pretplata umanjuje za popust na pretplatu koji je ugovoren (popust koji bi korisnik ostvarivao do isteka ugovora) ili
- b) ukupan iznos ostvarenog popusta za korištenje usluge.

(3) Obaveze po osnovu kupovine uređaja i opreme iz ponude BH Telecoma (asemblišana ili partnerska ponuda) su definisane posebnim aktom.

(4) Slučaj kada Pretplatnik, usljed tehničke nemogućnosti promjene lokacije, zahtjeva trajno isključenje svih korištenih IP Centrex telefonskih brojeva u grupi, smatra se prestankom Ugovora o korištenju/pružanju IP Centrex usluge.

11. Reklamacije/prigovori, zahtjev za trajno isključenje ili prestanak ugovornog odnosa usljed nefunkcionisanja usluge

Član 12.

- (1) U slučaju opravdane reklamacije/prigovora na tehničku smetnju koja je uzrokovala nefunkcionisanje kompletne IP Centrex grupe (svih IP Centrex telefonskih brojeva u grupi) pretplatnik se, za broj dana nefunkcionisanja usluge iz razloga na strani BH Telecoma, oslobađa plaćanja:
 - a) mjesečne pretplate za paket, tj. pretplate za kompletnu IP Centrex grupu;
 - b) mjesečne pretplate koja se naplaćuje po IP Centrex broju/priključku u grupi;
 - c) mjesečne pretplate za dodatne telefonske usluge.
- (2) U slučaju opravdane reklamacije/prigovora na tehničku smetnju koja je uzrokovala nefunkcionisanje pojedinačnih telefonskih brojeva/priključaka u IP Centrex grupi, pretplatnik se, za broj dana nefunkcionisanja usluge iz razloga na strani BH Telecoma, oslobađa plaćanja:
 - a) mjesečne pretplate za paket, tj. pretplate za kompletnu IP Centrex grupu ukoliko je utvrđeno da više od 50% priključaka nije bilo u funkciji;
 - b) mjesečne pretplate koja se naplaćuje po IP Centrex broju/priključku u grupi za IP Centrex brojeve/priključke za koje je ustanovljena tehnička smetnja/prekid u radu;
 - c) mjesečnih pretplata za dodatne telefonske usluge koje su aktivirane na pojedinačnim IP Centrex brojevima/priključcima za koje je ustanovljena tehnička smetnja/prekid u radu.
- (3) U slučaju opravdanog zahtjeva pretplatnika za trajno isključenje određenog broja IP Centrex priključaka (smanjenje broja aktivnih telefonskih brojeva u grupi) zbog nefunkcionisanja IP Centrex usluge, iz razloga na strani BH Telecoma, a u toku obaveznog trajanja ugovora, pretplatnik se oslobađa plaćanja:
 - a) mjesečne pretplate za paket, tj. pretplate za kompletnu IP Centrex grupu ukoliko je utvrđeno da više od 50% priključaka nije bilo u funkciji, za broj dana nefunkcionisanja usluge;
 - b) mjesečne pretplate koja se naplaćuje po IP Centrex broju/priključku u grupi i to za broj dana nefunkcionisanja usluge, a za IP Centrex brojeve/priključke za koje je ustanovljena tehnička smetnja/prekid u radu;
 - c) mjesečnih pretplata za dodatne telefonske usluge koje su aktivirane na pojedinačnim IP Centrex brojevima/priključcima za koje je ustanovljena tehnička smetnja/prekid u radu, i to za broj dana nefunkcionisanja usluge;

d) ukupne preostale cijene mjesečne pretplate do isteka obaveznog trajanja ugovora za svaki IP telefonski priključak/broj koji se na zahtjev pretplatnika isključuje.

- (4) U slučaju opravdanog zahtjeva pretplatnika za prestanak ugovora o korištenju IP Centrex usluge (trajno isključenje svih IP Centrex priključaka u grupi) zbog nefunkcionisanja usluge (cijele grupe ili određenog broja priključaka), iz razloga na strani BH Telecoma, pretplatnik se oslobađa plaćanja svih troškova za broj dana nefunkcionisanja usluge definisanih u stavu 1. ili stavu 2. ovog člana, a u zavisnosti da li je prestanak ugovora nastupio usljed tehničkih smetnji koje su uzrokovale nefunkcionisanje kompletne IP Centrex grupe, ili određenog broja IP Centrex priključaka pretplatnika. Dodatno, pretplatnik se oslobađa plaćanja obaveza (penala) proisteklih po osnovu prijevremenog prekida obaveznog perioda ugovora za korištenje IP Centrex usluge.
- (5) U slučaju trajnog isključenja određenog broja IP Centrex priključaka u grupi ili u slučaju prekida ugovornog odnosa za korištenje IP Centrex usluge, a zbog nefunkcionisanja usluge iz razloga na strani BH Telecoma, BH Telecom će pretplatniku, u skladu sa tehničkim uslovima, omogućiti da ugovori korištenje pojedinačne/ih usluga BH Telecoma bez plaćanja cijene/a pristupa usluzi na način da se korisniku dodijeli fiksni telefonski priključak - maksimalan broj priključaka odgovara broju trajno isključenih IP Centrex priključaka pretplatnika.

12. Završne odredbe

Član 13.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se po proteku 30 dana od dana objavljivanja.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (4) 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.