

# Sažetak ugovora "NetFlat S"

Važi od: 16. 03. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>NetFlat S</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                | Vrsta usluge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fiksni širokopojasni pristup Internetu (NetFlat paketi) - Usluga se realizuje putem bakarne (xDSL) ili optičke (FTTx) mreže. Uključuje i mogućnost pružanja sa fiksno-bežičnim pristupom (FWA), tzv. Wireless Triple Play rješenje BH Telecoma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                | Terminalna oprema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Korištenje modema/rutera BH Telecoma je uključeno u cijenu paketa. Korisnik može koristiti i vlastiti modem, ako je kompatibilan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                | Količina podataka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Neograničeno korištenje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                | Dodatne informacije                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dodjeljuje se dinamička IP adresa, bez mogućnosti više istovremenih konekcija.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. Brzine Internet usluge i pravna sredstva u slučaju problema | Maksimalna brzina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Optika: 20/4 Mbps; Bakar: 15/1 Mbps (download/upload)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                | Minimalna garantovana brzina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 70% maksimalne brzine za konkretnu mrežu (download/upload)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                | Uobičajena brzina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 90% maksimalne brzine za konkretnu mrežu (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 (15% za netFlat S, 5% za ostale netFlat pakete). 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | a) 1,00 KM sa PDV jednokratno, uz ugovor na 24 mjeseca;<br>b) 11,70 KM sa PDV jednokratno (ugovor bez obaveznog ili sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci - ako korisnik posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji);<br>c) 70,00 KM sa PDV (ugovor bez obaveznog ili sa obaveznim trajanjem od 12 mjeseci - ako korisnik ne posjeduje fiksni priključak BH Telecoma na lokaciji)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                | Mjesečna naknada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Osnovna cijena: 25,90 KM mj. sa PDV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                | Popust                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -10% na mjesečnu naknadu uz ugovor na 24 mj., odnosno -3% uz ugovor na 12 mj. (obavezan uslov je uvijek aktivan "bht e-račun")                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. Ugovor (trajanje, obnova i raskid)                          | Trajanje ugovora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | a) određeno vrijeme (do 30 dana ili od 30 do 90 dana)<br>b) neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ili sa obaveznim trajanjem od 12/24 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 na cijenu mjesečne naknade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                | Raskid zbog tehničkih uslova                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ako nije moguće osigurati min. brzinu, korisnik može raskinuti ugovor bez penala (ili nastaviti uz 15% popusta - u tom slučaju, poništava se obavezno trajanje ugovora).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                | Dodatne informacije                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | U toku trajanja ugovora sa obaveznim trajanjem (3% ili 10% popusta) korisnik nema mogućnost paralelnog ugovaranja obaveznog trajanja za paket po nekom drugom osnovu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom             | Popust za određene kategorije osoba s invaliditetom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 25% popusta na mjesečnu naknadu odobrava se za: slijepa lica, lica sa oštećenjem čula sluha od 90% do 100%, lica sa paraplegijom i paraparezom, lica oboljela od dječije i cerebralne paralize, multipleskleroze i distrofije, sa utvrđenom visinom tjelesnog oštećenja od 80% do 100%. VAŽNO: Primjenjuje se SAMO uz ugovor bez obaveznog trajanja (na neodređeno vrijeme) i ne može se kombinovati s popustom od 3% na 12 mjeseci ili 10% na 24 mjeseca.                                                                                                                                                                                                  |
| 7. Druge važne informacije                                     | <p>a) Pravo na popust od 15% na mjesečnu naknadu imaju novi korisnici netFlat S paketa kojima se pri instalaciji usluge utvrdi brzina manja od minimalno garantovane, te postojeći po osnovu reklamacije. U tom slučaju nije moguće ugovoriti obavezno trajanje radi dodatnog popusta od 3% na 12 mjeseci ili 10% na 24 mjeseca.</p> <p>b) Kada se usluga ugovora na određeni period do 30 dana ili od 30 do 90 dana, mjesečna naknada se uvećava za 30%, odnosno 20%, a obračunava proporcionalno broju dana korištenja.</p> <p>c) Korištenje dodatnih usluga je omogućeno u skladu sa Cjenovnikom.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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