

Prilog 6.2.2. Specifični uslovi Mobilne telefonske usluge sa kombinovanim načinom plaćanja

Primjena od 25.01.2026. godine

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1

- (1) Ovi Specifični uslovi (u daljem tekstu: Specifični uslovi) uređuju pružanje/korištenje Mobilne telefonske usluge sa kombinovanim načinom plaćanja (u daljem tekstu: Usluga) koju BH Telecom pruža pretplatniku Usluge (u daljem tekstu: Pretplatnik).
- (2) Usluga omogućava Pretplatniku kombinovani način plaćanja usluga mobilne mreže, na način da kroz postpaid račun plaća mjesečnu naknadu, u koju je uključen novčani bonus i bonus u saobraćaju, dok ostvareni saobraćaj izvan uključenih bonusa plaća putem prepaid računa.
- (3) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima primijenit će se odredbe Opštih uslova za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma) i Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik koristi.

2. Uslovi ugovaranja Usluge

Član 2

- (1) Ponuda Usluge uključuje više paketa koji se razlikuju po sadržaju i prema uslovima korištenja.
- (2) Ugovor za Uslugu se zaključuje na neodređeno vrijeme, uz eventualno obavezno trajanje ugovornog odnosa od 12/24 mjeseca, što je uslov za dodjeljivanje većih količina saobraćaja ili drugi benefit u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Nakon isteka obaveznog trajanja ugovora, prestaje mogućnost korištenja uvećanih količina saobraćaja, te Pretplatnik nastavlja koristiti izabrani paket na osnovnoj opciji sa sadržajem i cijenom koji su u skladu sa važećim Cjenovnikom.
- (4) Paketi Student NET i Student NET+ namijenjeni su fizičkim licima, redovnim i vanrednim studentima visokoškolskih ustanova u BiH, te za iste važe sljedeća pravila:
 - a) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Student NET i Student NET+ paketa korisnik je obavezan dostaviti potvrdu visokoškolske ustanove o redovnom ili vanrednom školovanju u tekućoj školskoj godini.
 - b) Pored potvrde prilikom zasnivanja prvog puta, korisnici moraju donijeti i potvrdu prebivališta. U skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma „prilikom prvog ugovaranja korištenja usluga sa BH Telecomom, fizička lica su dužna na uvid dostaviti i obrazac PBA-3 - obavještenje o evidenciji prebivališta/boravišta, ne stariji od tri mjeseca.“
 - c) Korištenje Student NET i Student NET+ paketa je ograničeno na jedan priključak po Pretplatniku.
 - d) Potvrda o školovanju važi 3 godine. Nakon isteka perioda od 3 godine student će biti informisani da ukoliko žele nastaviti sa korištenjem studentskog paketa mora u roku od 30 dana donijeti novu potvrdu o školovanju, koja važi naredna 24 mjeseca.
 - e) Ukoliko Pretplatnik ne dostavi novu potvrdu o školovanju u navedenom roku automatski se vrši promjena paketa Usluge na cjenovno srodni paket iz postpaid ponude.

- f) Srodni paketi su oni paketi iz postpaid ponude koji su cjenovno najbliži korištenim paketima.
 - g) Promjena paketa iz tačke e) se vrši početkom narednog obračunskog perioda u odnosu na krajnji rok definisan prethodnom tačkom.
 - h) Ukoliko Pretplatnik ima zaključen ugovor sa obaveznim trajanjem od 12/24 mjeseca po osnovu nekog benefita (više saobraćaja, asemblirana usluga, komision ili sl.), potvrda o školovanju važi sve dok obavezno trajanje ne istekne, bez obzira na rok iz tačke d).
- (5) Paket Teen i TeenZ su namijenjeni fizičkim licima do 18 godina starosti, te za iste važe sljedeća pravila:
- a) Korištenje Teen i TeenZ paketa je ograničeno na jedan priključak po korisniku – maloljetnoj osobi.
 - b) Ugovor za korištenje Teen i TeenZ paketa zaključuje roditelj/staratelj maloljetne osobe.
 - c) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Teen i TeenZ paketa, roditelj/staratelj je obavezan dostaviti na uvid izvod iz matične knjige rođenih za maloljetnu osobu koja će koristiti Teen pakete.
 - d) Ugovor za Teen i TeenZ pakete nastavlja da traje i nakon što korisnik napuni 18 godina ukoliko ima potpisan ugovor sa obaveznim trajanjem po bilo kojem osnovu. U tom slučaju korištenje Teen i TeenZ paketa traje do isteka obaveznog trajanja ugovora.
 - e) Nakon što korisnik Teen i TeenZ paketa napuni 18 godina ili nakon isteka obaveznog trajanja ugovora za isti, ovisno o tome koji događaj kasnije završava, korisniku se šalje SMS poruka kojom će se obavijestiti da je potrebno da se u roku od 30 dana prebaci na drugi/odgovarajući paket mobilne telefonske usluge. Ukoliko korisnik/Pretplatnik samostalno ne izvrši promjenu paketa u roku od 30 dana, automatski će biti migriran na postpaid paket (Extra paketi) koji je cjenovno najbliži korištenom paketu.
- (6) Paket Assistant namijenjen je fizičkim licima sa poteškoćama u razvoju (osobe sa demencijom, osobe iz autističnog spektra, osobe sa Down sindromom, osobe sa intelektualnim teškoćama, itd.), te za isti važe sljedeća pravila:
- a) Ugovor za korištenje Assistant paketa zaključuje roditelj/staratelj ili druga osoba (fizička ili pravna) sa ovlastima za zastupanje osoba sa poteškoćama u razvoju.
 - b) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Assistant paketa, roditelj/staratelj ili druga osoba (fizička ili pravna) sa ovlastima za zastupanje osoba sa poteškoćama u razvoju, obavezna je dostaviti sve odgovarajuće dokumente izdate od nadležnih ustanova kojima se dokazuje stanje osobe koje ima pravo na Assistant paket, te sve dokumente koji dokazuju pravo na zastupanje osobe sa poteškoćama u razvoju.
 - c) Korištenje Assistant paketa je ograničeno na jedan priključak po osobi sa poteškoćama u razvoju.
- (7) Paket Senior namijenjen je fizičkim licima preko 60 godina starosti, te za iste važe sljedeća pravila:
- a) Korištenje Senior paketa je ograničeno na jedan priključak po korisniku – osobi starijoj od 60 godina.
 - b) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Senior paketa, korisnik je obavezan dostaviti na uvid dokument na osnovu kojeg će se utvrditi starost korisnika.

3. Aktivacija Usluge

Član 3

- (1) Aktivacijom Usluge Pretplatniku se na njegovom korisničkom broju dodjeljuju dva računa:
 - a) Prepaid račun sa dvije komponente i to:
 1. Bonus račun koji se automatski dopunjava sa određenim novčanim iznosom i određenim količinama besplatnog saobraćaja, u skladu sa Cjenovnikom;
 2. OnPeak prepaid račun koji Pretplatnik sam nadopunjava putem raspoloživih kanala dopune (Ultra scratch kartice za dopunu, elektronski voucheri, elektronske top-up dopune, dopune sa pretplatničkih računa);
 - b) Postpaid račun putem kojeg se vrši plaćanje mjesečne naknade, plaćanje zaduženja po osnovu asemblirane usluge i plaćanje administrativnih usluga.
- (2) Aktivacijom Usluge pretplatnik automatski dobija sve pripadajuće bonuse korištenog paketa.

4. Karakteristike paketa

Član 4

- (1) Prilikom aktivacije Usluge i dalje svakog prvog u mjesecu Bonus račun Pretplatnika se automatski dopunjava određenim novčanim iznosom i određenim količinama besplatnog saobraćaja, u skladu sa Cjenovnikom.
- (2) Novčani iznos sa Bonus računa ne može se prenijeti na drugi korisnički broj.
- (3) Sve vrste saobraćaja i usluga koje nisu uključene u mjesečnu naknadu naplaćuju se sa OnPeak računa, prema važećem Cjenovniku.
- (4) Vrijeme upotrebe novčanog iznosa na OnPeak računu obnavlja se s početkom mjeseca neovisno o roku važenja posljednje dopune kredita.
- (5) Ovisno o vrsti saobraćaja korištenje sredstava sa računa vrši se slijedećim redoslijedom:
 1. raspoloživi besplatan saobraćaj na Bonus računu,
 2. raspoloživi novčani iznos na Bonus računu,
 3. raspoloživi novčani iznos na OnPeak računu.
- (6) Nakon iskorištenja novčanog iznosa i saobraćaja na Bonus računu, dalje korištenje svih usluga naplaćuje se sa OnPeak prepaid računa. U slučaju da na OnPeak prepaid računu nema kredita, korisnik može samo primati pozive, pozivati Ultra automatski servis (1204, 1421), broj za podršku rezidencijalnim korisnicima (1444) i brojeve hitnih službi (122, 123, 124, 112).

5. Naj brojevi

Član 5

- (1) Izbor ili promjene Naj brojeva Pretplatnik vrši kao prepaid korisnik putem automatskog servisa pozivom na 1421 ili putem USSD kodova.
- (2) Podešavanje i promjene Naj brojeva putem USSD kodova vrši se na sljedeći način:
 - a) *111*1*003876xxxxxxx# - registracija Naj broja.

- b) *111*2*003876xxxxxxx# - brisanje jednog broja sa liste Naj brojeva.
 - c) *111*3# - brisanje svih Naj brojeva.
 - d) *111# - informacija o preostalim besplatnim promjena registracije Naj broja.
- (3) Prilikom promjene paketa Usluge, postavke Naj brojeva se poništavaju.

6. Korištenje mobilnog interneta

Član 6

Početkom novog obračunskog perioda, eventualno preostala količina mobilnog interneta iz mjesečne naknade Pretplatniku nije više na raspolaganju, već se ista obnavlja u skladu sa karakteristikama korištenog paketa Usluge.

7. Dokup mobilnog interneta

Član 7

- (1) Aktivacija opcije za jednokratni dokup mobilnog interneta omogućena je putem menija Moj Vodič (*110#), preko aplikacije Moj BH Telecom i slanjem SMS poruke sa ključnom riječi na broj 061 11 19.
- (2) Aktivacijska SMS poruka je besplatna kod slanja iz BH Mobile mreže, dok se slanje poruke iz roaminga naplaćuje prema cijenama roaming saobraćaja.
- (3) Opciju za jednokratni dokup mobilnog interneta, Pretplatnik može aktivirati najviše jednom dnevno.
- (4) U slučaju aktivacije opcije dokupa iz postpaid ponude količina saobraćaja iz opcije sabira se sa eventualno preostalom količinom saobraćaja uključenom u mjesečni paket.
- (5) Istovremeno korištenje više različitih opcija je omogućeno, pri čemu prioritet potrošnje imaju dokupi čiji rok upotrebe ističe ranije.
- (6) U slučaju ponovnog aktiviranja iste opcije eventualno preostala količina saobraćaja iz te opcije se poništava.
- (7) Početkom novog obračunskog perioda, eventualno preostala količina saobraćaja uključena u paket i saobraćaj iz dokupljenih postpaid opcija se poništava, izuzev saobraćaja iz jednokratnih opcija dokupa sa određenim rokom trajanja.

8. Korištenje M-commerce i usluge dopune Ultra kredita

Član 8

Pretplatnici paketa Usluge koriste M-commerce usluge i uslugu dopune Ultra kredita na OnPeak računu na način i po uslovima koji vrijede za prepaid korisnike.

9. Provjera stanja računa

Član 9

- (1) Pretplatniku je omogućeno da vrši provjeru stanja prepaid računa kroz meni Moj vodič (*110#), putem aplikacije Moj BH Telecom, pozivom USSD kodova, SMS poruke i putem internet stranice BH Telecoma.

- (2) Detaljne upute o načinu provjere stanja bonus i osnovnog računa korisnicima su dostupne na web stranici www.bhtelecom.ba

10. Prelazak postojećeg Ultra korisnika na korištenje Usluge

Član 10

- (1) Promjena paketa bit će izvršena pod uslovom da se prepaid SIM kartica nalazi u aktivnom stanju.
- (2) Danom zaključenja ugovora o korištenju Usluge na Bonus račun Pretplatnika dodjeljuju se utvrđeni bonusi, u skladu sa Cjenovnikom Usluge.
- (3) Iznos prepaid kredita (neovisno da li je pozitivan ili negativan) koji je korisnik imao na prepaid računu se zadržava, a vrijeme upotrebe se podešava u skladu sa karakteristikama Usluge.
- (4) Korisniku se zaključenjem ugovora o korištenju Usluge postavke prethodno korištenih usluga poništavaju i automatski rekreativiraju u skladu sa Cjenovnikom Usluge.
- (5) Pretplatnik Usluge nastavlja korištenje usluga na koje je kao korisnik Ultra bio pretplaćen (mTon, mLive sport i druge usluge na pretplatu), pri čemu se naplata vrši sa prepaid računa, a u skladu sa Cjenovnikom i pravilima korištenih usluga.
- (6) Postojeći korisnik Ultra ugovaranjem Usluge gubi pravo na sve benefite koji su eventualno dodijeljeni u okviru prepaid ponude koju je koristio prije prelaska na Uslugu.
- (7) Na mjesečnom računu koji se ispostavlja obračunava se puni iznos vrijednosti paketa i dodjeljuje puni iznos na bonus računu kao i cjelokupan bonus saobraćaj, bez obzira na broj dana korištenja Usluge.

11. Promjena paketa unutar ponude Usluge

Član 11

- (1) Promjena paketa bit će izvršena pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom podmirio sve dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.
- (2) Zahtjev za promjenu paketa Pretplatnik može podnijeti jednom u toku obračunskog perioda a aktivacija novog paketa vrši se početkom narednog obračunskog perioda.
- (3) Pretplatnik nastavlja koristiti usluge na prijavu i pretplatu koje je koristio na ranije korištenom paketu.
- (4) Na mjesečnom računu koji se ispostavlja za korištenje Usluge obračunava se:
 - puni iznos vrijednosti korištenog paketa Usluge,
 - eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge prenose se i obračunavaju u skladu sa pravilima za novi paket Usluge,
 - eventualni troškovi administrativnih usluga i ostalih usluga.

12. Prelazak na paket iz standardne postpaid ponude

Član 12

- (1) Promjena paketa bit će izvršena pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom podmirio sve

dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.

(2) Aktiviranje novog paketa realizuje se odmah.

(3) Pretplatnik na kraju obračunskog perioda u kojem se desio prelazak dobija:

a) mjesečni račun za prethodno korišteni paket Usluge sa slijedećim stavkama:

- puni iznos naknade za korištenje Usluge,
- eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge na ranije korištenom paketu, kao i eventualne troškove administrativnih usluga i ostalih usluga.

b) mjesečni račun za novi korišteni postpaid paket:

- preostali novčani iznosi sa hibridnog računa (Bonus račun+OnPeak račun) se dodaju kao prenaplata,
- od datuma prelaska na korištenje postpaid paketa, obračun se vrši u skladu sa cijenama i uslovima novoizabranog paketa,
- eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge na novom korištenom paketu, kao i eventualne troškove administrativnih usluga i ostalih usluga.

(4) Pretplatniku se prelaskom na standardni postpaid poništavaju sve postavke prethodno korištenih usluga, te aktiviraju nove u skladu sa novoizabranim paketom.

(5) Pretplatnik nastavlja koristiti usluge na prijavu i pretplatu koje je koristio na ranije korištenom paketu.

13. Prelazak Pretplatnika Usluge na Ultra tarife

Član 13

(1) Prelazak na Ultra tarifu bit će izvršen pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma i Cjenovnikom podmirio sve dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.

(2) Promjena sa paketa Usluge na Ultra tarifu se realizuje odmah.

(3) Prilikom prelaska Pretplatnika Usluge na Ultra tarifu, zadržava se preostali iznos kredita sa OnPeak računa i datum validnosti istog te se Pretplatniku dodjeljuje Ultra osnovni tarifni plan i vrši reset svih postavki za korištene usluge, kao za novi priključak.

(4) Nakon prelaska na korištenje Ultra tarife, preostali novčani iznos sa Bonus računa se dodaje na OnPeak račun.

(5) Pretplatniku se za period do dana prelaska na korištenje Ultra tarife na mjesečnom računu za korištenje Usluge obračunava:

- puni iznos naknade korištenog paketa Usluge,
- eventualni troškovi administrativnih usluga i ostalih usluga.

14. Privremeno isključenje

Član 14

(1) Privremeno isključenje na zahtjev, zbog zloupotrebe, duga, ili zbog krađe/gubitka SIM kartice, se vrši u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.

- (2) U slučaju da Pretplatnik ne izvrši plaćanje računa za korištenje Usluge u rokovima utvrđenim Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, BH Telecom će izvršiti privremeno isključenje priključka, neovisno o definisanom vremenu upotrebe iznosa na prepaid računu Pretplatnika.

15. Prekid ugovornog odnosa

Član 15

- (1) Pretplatnik može raskinuti ugovorni odnos za Uslugu u skladu sa Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma, pri čemu mu se u posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje puni iznos naknade korištenog paketa Usluge.
- (2) U slučaju prijevremenog prekida ugovora sa obaveznim trajanjem na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan jednokratno platiti penal koji je povoljniji za njega, i to:
- zbir mjesečnih naknada paketa za preostali period obaveznog trajanja ugovora, ili
 - dodijeljeni bonus saobraćaja čija vrijednost je utvrđena kao 20% iznosa mjesečne naknade pomnožen sa brojem mjeseci korištenja datog paketa.
- (3) U slučaju raskida ugovornog odnosa od strane BH Telecoma zbog trajnog isključenja priključka krivicom Pretplatnika, obračun korištenih usluga vrši se u skladu sa Cjenovnikom i Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga BH Telecoma.

16. Završne odredbe

Član 16

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim 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.