

Prilog 6.11.9. Specifični uslovi usluge „Asistentski servisi”

1. Opis usluge

Član 1

(1) Ovim Specifičnim uslovima usluge „Asistentski servisi” (u daljem tekstu: Specifični uslovi) utvrđuju se uslovi pružanja/korištenja Usluge.

(2) Usluga "Asistentski servisi" (u daljem tekstu: Usluga) je dodatna usluga namijenjena za korištenje u nepredviđenim i nezgodnim situacijama koje korisnike mogu zadesiti u svakodnevnom životu.

(3) Usluga je namijenjena rezidencijalnim i poslovnim pretplatnicima BH Telecoma, koji ugovaranjem korištenja Usluge postaju Korisnici (u daljem tekstu: Korisnik).

(4) Ove Usluge se pružaju na partnerskim principima. Partneri su: ABS Grupa d.o.o. Sarajevo i ORYX Grupa BH d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Partner ili Partneri). Korisnik ugovara Uslugu sa BH Telecomom i Partnerom (u odnosu na to koju uslugu je korisnik odabrao).

(5) Korisnik sve pogodnosti Usluge u Asistentskih servisa" ostvaruje neposredno prema Partneru i Partner je potpuno odgovoran Korisniku za uredno pružanje Usluge i svih pogodnosti koje ona obuhvata. BH Telecom ne odgovara Korisniku za redovno i potpuno ostvarivanje Usluge "Asistentskih servisa".

(6) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe opštih uslova Partnera, Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih Specifičnih uslova (prilozi Cjenovnika) za usluge BH Telecoma koje Pretplatnik koristi.

(7) Opšti uslovi svakog Partnera za pojedine pakete usluga dostupni su na web stranici svakog od Partnera, kako slijedi:

- ABSGrupa d.o.o. Sarajevo

https://www.cofusasistencije.com/abs_assistance/Uslovi_Pomoc_na_putu.pdf

https://www.cofusasistencije.com/abs_assistance/uslovi_GoodLife_asistencija.pdf

https://www.cofusasistencije.com/abs_assistance/Uslovi_Kucna_asistencija.pdf

- ORYX Grupa BH d.o.o. Sarajevo

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_Backup_car_dostava_OU.pdf

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_Home_Assistance_OU.pdf

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_MobiExpress_dostava_UO.pdf

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_Roadside_BIH_OU.pdf

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_Roadside_EUROPA_OU.pdf

https://bhtelecom.oryx-assistance.com/documents/BH_Telecom_Roadside_REGIJA_OU.pdf

(8) Odredbe Opštih uslova BH Telecoma kojim se definišu rokovi objave izmjena ponuda, uslova, usluga i cijena za telekomunikacione usluge neće se primjenjivati na Usluge „Asistentski servisi”.

2. Ugovaranje usluge

Član 2

(1) Ugovor o korištenju usluge Asistentski servisi između BH Telecoma, Partnera i krajnjeg korisnika se zaključuje u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma.

(2) Korisnik (rezidencijalni ili poslovni) ugovara korištenje Usluge Asistentski servisi na prodajnom mjestu BH Telecoma (front/back office RD). Kanali prodaje predmetne Usluge su prodajna mjesta BH Telecoma po RD-ovima.

(3) Podnošenje zahtjeva ili iniciranje korištenja Usluge rezidencijalni korisnici vrše:

- putem webshop-a;
- putem Kontakt centra (za korisnike govornih usluga):
 - pozivom sa telefonskog broja za koji se traži aktivacija/deaktivacija usluge ili
 - pozivom sa telefonskog broja (iz strukture druge usluge korisnika) aktivaciju/deaktivaciju usluge;
- na šalteru BH Telecoma.

(4) Podnošenje zahtjeva ili iniciranje korištenja Usluge poslovni korisnici vrše.

- putem fax-a sa pouzdanog broja, zahtjev treba da bude ispisan na memorandumu sa pečatom i potpisom ovlaštene osobe (broja faxes 1425);
- putem maila sa pouzdane e mail adrese, skeniran zahtjev ispisan na memorandumu sa pečatom i potpisom ovlaštene osobe (mail:prodaja@bhtelecom.ba);
- slanjem regularnom poštom, na adrese konkretne RD;
- dostavljanjem zahtjeva preko MVK-ova; te
- na šalteru BH Telecoma.

3. Informacije o zajedničkoj kontroli ličnih podataka Korisnika

Član 3

(1) Lični podaci su podaci koji se koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnika (fizička lica) i nalaze se pod kontrolom BH Telecoma i Partnera u sklopu pružanja Usluge, nepohodni su da bi se Pretplatniku usluga pružila.

(2) BH Telecom i Partner nastupaju kao zajednički kontrolori ličnih podataka Korisnika.

(3) BH Telecom odgovoran za obradu ličnih podataka kod: zaprimanja zahtjeva za uslugu, obračuna i ispostavljanje računa Korisniku, naplate usluge, te kod pružanja prve linije podrškeKorisniku.

(4) Partner je odgovoran za obradu ličnih podataka kod: pružanja tehničkog dijela Usluge, pružanja tehničke podrške Korisniku, dijeljenje ličnih podataka Korisnika sa provjerenim obrađivačima uz poduzete sve neophodne pravne i tehničke mjere zaštite ličnih podataka Korisnika.

(5) Sva prava koja Korisnici ostvaruju u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i GDPR uredbom, mogu ostvariti putem podnošenja zahtjeva na e-mail: dpo@bhtelecom.ba, a BH Telecom i Partner Ce u saradnji odgovoriti na zahtjev za ostvarivanje prava Korisnika.

4. Principi pružanja usluge

Član 4

(1) Zahtjev podnesen od strane korisnika za pružanje dodatne Usluge, u skladu sa članom 30, stav 7. Opštih uslova, smatra se aneksom ugovora, te se podnosi na propisanom obrascu. Potpisivanjem zahtjeva korisnik prihvata Opšte uslove, Specifične uslove korištenja usluge, kao i Opšte uslove partnera.

(2) Usluga se Korisniku pruža po uslovima i standardima definisanim Opštim uslovima partnera i njegovim drugim opštim aktima. Opšti uslovi Partnera za pojedine pakete dostupni su na web stranici svakog od Partnera, koji se mogu naći na linku svakog Partnera, koji su navedeni u članu 1. ovih Uslova.

(3) Iako se Usluga konstantno ažurira, testira i održava od strane Partnera, BH Telecom ne može garantovati:

a) da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu,

b) rad Usluge bez prekida/smetnji, te da u slučaju prekida/smetnje u radu Usluge neće doći do eventualnih gubitaka ili kvarova Korisničkih podataka.

(4) U svakom slučaju BH Telecom/Partneri će poduzeti sve radnje da pokušaju otkloniti pogrešku/smetnju u najkraćem mogućem roku.

5. Cijene

Član 5

(1) Pretplatnik korištenje Usluge plaća prema važećem Cjenovniku, u punom mjesečnom iznosu bez obzira na broj dana korištenja usluge.

(2) Važeći Cjenovnik se nalazi na <https://www.bhtelecom.ba> i na prodajnim mjestima BH Telecoma

6. Podrška

Član 6

(1) Sve detaljne informacije i upute o korištenju Usluge Korisnicima su dostupni na stranici: www.bhtelecom.ba

(2) Podrška Korisnicima za korištenje Usluge je obezbijedena kroz više nivoa podrške.

(3) Prvi nivo podrške pruža BH Telecom, a obuhvata pružanje informacija o uslovima korištenja, načinu aktivacije/deaktivacije, načinu korištenja i načinu obračuna Usluge.

(4) Prvi nivo podrške Korisnicima na 24x7 principu pruža BH Telecom kroz sve kanale komunikacije za rezidencijalne, ali i za poslovne korisnike.

(5) Drugi nivo podrške pružaju Partneri putem svojih kanala, na principu 24x7, a informacije o istim su dostupne i na internet stranici BH Telecoma.

7. Obaveze i odgovornosti Korisnika

Član 7

(1) Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju ili propust u vezi sa korištenjem Uslugom, a u skladu sa ovim Specifičnim uslovima, Opštim uslovima Partnera za konkretnu ugovorenu uslugu, Cjenovnikom i Opštim uslovima BH Telecoma.

(2) Korisnik se obavezuje da Uslugu neće koristiti na način koji povređuje prava trećih lica ili s ciljem da podvrgne Partnera ili BH Telecom bilo kakvim obavezama prema bilo kojem trećem licu.

(3) Korisnik se obavezuje dati BH Telecomu tačne i potpune informacije potrebne za pružanje/korištenje Usluge.

(4) Korisnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge ili trgovačke znakove koje koristi BH Telecom ili Partner.

(5) Korisnik je saglasan da odgovara za svu štetu prouzrokovanu, BH Telecomu ilili Partneru, nepravilnim Tili neovlaštenim korištenjem imena Usluge ilili drugih trgovačkih znakova koje koristi BH Telecom ili Partner.

(6) Korisnik se obavezuje koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe.

(7) Pretplatnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Specifičnim uslovima i Opštim uslovima Partnera, te odgovara za svu štetu nastalu trećim licima ilili BH Telecom-u i/ili Partneru.

8. Odgovornost za štetu

Član 8

(1) Odgovornost BH Telecoma je isključena za bilo kakvu direktnu iliii indirektnu, materijalnu ilili nematerijalnu štetu, koja je Korisniku prouzrokovana korištenjem Usluge od strane Korisnika ili propustom Partnera da Korisniku pruži ugovorenu uslugu na način definisanim Opštim uslovima Partnera.

(2) BH Telecom ne odgovara za poslovne rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje da ostvari od korištenja Usluge po redovnom toku stvari.

(3) BH Telecom ne nudi nikakve garancije Korisniku za realizaciju Usluge i nije odgovoran za bilo kakvu direktnu ilili indirektnu, materijalnu ilili nematerijalnu štetu u pogledu dijela Usluge i pravila pružanja/korištenja koja su na strani Partnera.

9. Privremeno isključenje

Član 9

Za ovu Uslugu će se primjenjivati pravila privremenog isključenja u skladu Opštim uslovima, s tim što nije moguće privremeno isključenje Usluge na zahtjev Korisnika.

10. Prestanak ugovornog odnosa

Član 10

(1) U slučaju raskida Ugovora o korištenju Usluge, na zahtjev ili krivicom Korisnika, po isteku 30 dana, vrši se potpuno brisanje korisničkih računa Korisnika i svih Korisničkih podataka.

11. Završne odredbe

Član 11

(1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj Internet stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.

(2) Ovi Specifični uslovi primjenjuju se od dana objavljivanja u sredstvima javnog informisanja.

(3) BH Telecom zadržava pravo izmjene/dopune ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim pozitivnim propisima