

DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM SARAJEVO

**OPŠTI USLOVI
ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA**

U primjeni od: 27. 08. 2022. god

SADRŽAJ

I OPŠTE ODREDBE	4
(Predmet regulisanja).....	4
(Značenje pojmova i skraćenica)	4
II TK USLUGE KOJE PRUŽA BH TELECOM	7
(Osnovni principi pružanja TK usluga)	7
(Telekomunikacione usluge koje pruža BH Telecom).....	9
(Kvalitet usluga BH Telecoma).....	9
(Podjela usluga koje pruža BH Telecom).....	10
(Usluge sa dodatnom vrijednošću)	11
(Imenik BH Telecoma)	11
(Prijenos telefonskog broja).....	11
(Usluge odabira/predodabira operatora)	12
(Zloupotreba TK usluga)	12
(Uznemiravanje korisnika)	14
(Prekomjerna potrošnja)	14
(Terminalna oprema)	15
(Pregled TK opreme)	16
(Rad terminalne opreme unutar mreže BH Telecoma).....	16
III CIJENE TK USLUGA	17
(Opšte odredbe o cijenama TK usluga).....	17
(Izmijenjena ponuda uslova, usluga i cijena)	18
(Cijena pristupa usluzi)	18
(Cijena pretplate i naknade)	19
(Cijena ostvarenog saobraćaja)	19
(Roaming saobraćaj).....	19
(Usluge bez naknade).....	20
(Izdavanje računa)	20
(Detaljan ispis računa)	21
IV ODNOS S KORISNICIMA	22
(Identifikacija korisnika)	22
(Valjanost i zakonitost isprave)	23
(Promjena podataka o korisniku)	23
(Punomoć)	24
(Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge)	24
(Realizacija zahtjeva za korištenje usluge)	25
(Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge)	27
(Ugovaranje korištenja usluga)	28
(Jedinstveni identifikator korisnika).....	28
(Zaključivanje ugovora).....	29
(Stupanje ugovora na snagu).....	29
(Trajanje ugovornog odnosa)	29
(Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija)	30
(Zaključivanje ugovora na daljinu)	31

(Ustupanje ugovora).....	31
(Uslovi ustupanja ugovora).....	32
(Prijenos prava korištenja).....	32
(Lica koja mogu ostvariti prijenos prava korištenja)	33
(Uslovi za prijenos prava korištenja).....	33
(Način realizacije prijenosa prava korištenja)	34
(Obaveza čuvanja tajnosti identifikacionih podataka)	34
(Trajno isključenje)	35
(Isključenje na zahtjev korisnika)	36
(Zahtjev za ponovno zaključenje ugovora)	36
(Prestanak važenja ugovora)	36
(Jednostrani raskid ugovora od strane pretplatnika)	38
(Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu).....	38
(Privremeno isključenje)	39
(Privremeno isključenje na osnovu zahtjeva korisnika)	40
(Uslovi privremenog isključenja)	40
(Ponovno uključenje nakon privremenog isključenja)	41
(Podnošenje prigovora/reklamacija).....	41
(Rješavanje sporova).....	41
(Prvostepeni postupak).....	41
(Rokovi za rješavanje prigovora/reklamacije)	42
(Donošenje odluke po prigovoru/reklamaciji).....	42
(Drugostepeni postupak)	42
(Umanjenje mjesečne naknade i potraživanje naknade štete).....	42
(Podrška korisnicima)	43
(Informisanje korisnika).....	44
V OSTALE ODREDBE	44
(Hitni pozivi)	44
(Korištenje SIM/USIM/eSIM kartice).....	44
(Aktiviranje i korištenje prepaid usluga).....	45
(Krađa ili gubitak SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme)	45
(Promjena lokacije priključka)	46
(Promjena numeracije)	47
VI ZAVRŠNE ODREDBE	47
(Stupanje na snagu).....	47

Na osnovu člana 85. stav (1) tačka c) Statuta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo broj: 00.1-03-17072/20-10 od 29. 06. 2020. godine, Uprava Društva je na 101. sjednici održanoj dana 13. 04. 2022. godine usvojila

OPŠTE USLOVE ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1. (Predmet regulisanja)

- (1) Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se pravni odnosi između Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo (u daljem tekstu: BH Telecom), kao pružaoca telekomunikacionih (u daljem tekstu: TK) usluga sa jedne strane, i korisnika TK usluga BH Telecoma, koji koriste usluge isključivo za svoje potrebe, sa druge strane, u vezi sa pružanjem odnosno korištenjem usluga.
- (2) Opšti uslovi sadrže odredbe kojim se utvrđuju pravila pružanja i korištenja koja su zajednička za sve vrste usluga koje pruža BH Telecom u smislu stava (2), kao i odredbe kojim se utvrđuju pravila koja na određeni način regulišu određenu grupu usluga, bilo zbog specifičnosti tehnologije koja podržava njihovo pružanje, bilo zbog specifičnosti samih usluga.
- (3) Ukoliko BH Telecom u svoju ponudu uvrsti i usluge koje nisu namijenjene za korisnike koji usluge koriste isključivo za vlastite potrebe, odnosno usluge koje su namijenjene za korisnike koji na određeni način vrše preprodaju kroz integraciju sa vlastitim uslugama, BH Telecom će obim i način korištenja ovih usluga posebno utvrditi.

Član 2. (Značenje pojmova i skraćenica)

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- a) Akcijska ponuda - privremena pogodnost ugovaranja i/ili korištenja pojedinih usluga po povoljnijim uslovima i/ili cijenama, koja može biti regulisana posebnim uslovima akcijske ponude;
- b) Asemblirana usluga - paketiranje usluga BH Telecoma sa određenom terminalnom opremom ili uređajima, sa ili bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa na period i po cijenama utvrđenim u Cjenovniku;
- c) Cjenovnik - Cjenovnik usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma je važeći cjenovnik BH Telecoma koji utvrđuje cijene usluga i dodatnih usluga, principe obračuna, sadržaj paketa, pravila korištenja, tehničke mogućnosti/ograničenja, funkcionalnosti, dokupe, opcije i sve ostale elemente potrebne za pravilno pružanje usluga BH Telecoma, a na osnovu kojeg se vrši obračun korištenih usluga te pretplatniku izdaje račun za korištene usluge;

- d) Dodjela brojeva i adresa - prijenos prava na upotrebu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama;
- e) Imenik - spisak korisnika javne TK mreže koji sadrži njihova imena, adrese i telefonske brojeve;
- f) Integrisana usluga - integrisana ponuda usluga putem dvije ili više pristupnih tehnologija;
- g) Usluge pristupa Internetu- omogućavaju korisnicima da pristupe globalnoj Internet mreži;
- h) Javna telefonska usluga - ostvarivanje TK saobraćaja u kojem se uspostavlja telefonski poziv radi prijenosa govora, podataka ili faks poruka, kao i signalnih poruka koje se konstituišu u dijelu SMS ili MMS usluga, preko javne telefonske mreže;
- i) Javna TK usluga - usluga koja se obično pruža uz naknadu, a koja se u cjelini ili uglavnom sastoji u prenošenju signala na TK mrežama, uključujući ali ne ograničavajući se na fiksnu i mobilnu mrežu kao i mrežu za prijenos podataka;
- j) Javna TK mreža - označava prijenosne sisteme i, kada je primjenljivo, opremu za komutaciju ili rutiranje i druge resurse koji omogućavaju prijenos signala žičanim, radio, optičkim ili drugim elektro-magnetnim putem, uključujući satelitske mreže, fiksne (preusmjeravanu komutacijski ili paketima, uključujući Internet) i mobilne zemaljske mreže, električne kablovske sisteme, u mjeri u kojoj se isti koriste u svrhu prijenosa signala, mreža korištenih za radio i televizijsko emitovanje, i mreže kablovske televizije, nevezano za vrstu informacija koje se prosljeđuju, a koje se u potpunosti ili uglavnom koriste za pružanje javnih TK usluga;
- k) Korisnička terminalna oprema - bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika a koja je direktno ili indirektno priključena na mrežu BH Telecoma preko završne tačke mreže;
- l) Korisničko ime - skup alfa-numeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i brojeva) određene dužine, koji jednoznačno predstavljaju svakog korisnika odgovarajućih usluga BH Telecoma u interakcijama sa sistemima BH Telecoma;
- m) Korisnik - fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva TK uslugu bez namjere da je dalje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna TK usluga na tržištu;
- n) Lozinka - skup znakova (slova engleskog alfabeta, cifre i specijalni znakovi, npr. #) koji predstavlja element autorizacije pristupa u sistem BH Telecoma. Velika i mala slova se različito interpretiraju;
- o) MMS (Multimedia Messaging Service) - usluga koja omogućava slanje i primanje multimedijalnog sadržaja putem korisničke terminalne opreme (mobilni telefon i računar). Sve multimedijalne sadržaje moguće je kombinovati, tako da MMS poruka može sadržavati tekst, zvuk i video zapis;
- p) Mrežna terminalna oprema - terminalna oprema BH Telecoma koja spaja korisničku terminalnu opremu na završnu tačku mreže te čini sastavni dio mreže BH Telecoma;
- q) Multimedijalne usluge - usluge distribucije TV/radio kanala i ostalih audiovizuelnih sadržaja, putem zatvorene mreže ili otvorene javne mreže, koje se nude kao samostalni paket ili integrisano u paketu sa drugim uslugama;
- r) Operator javnih TK usluga/operator telekomunikacija- pravno lice kojem je dodijeljena dozvola za pružanje javnih TK usluga ili koje je pravo na obavljanje djelatnosti steklo po osnovu Zakona o komunikacijama ili propisa donesenog na osnovu Zakona o komunikacijama;
- s) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću - pravno lice koje pruža usluge s dodatnom vrijednosti krajnjem korisniku;

- t) Partnerska ponuda uređaja i opreme - paketiranje usluga BH Telecoma sa uređajima i opremom koju BH Telecom prodaje u svoje ime i za račun komitenta, sa ili bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa na period i po cijenama utvrđenim u Cjenovniku;
- u) Partnerski program - grupa usluga iz ponude BH Telecoma koja se odnosi na usluge realizovane u saradnji sa partnerima (partnerske usluge), u cilju razvijanja i implementacije novih tehnoloških i/ili poslovnih rješenja za krajnje korisnike;
- v) Politika zaštite ličnih podataka - dokument BH Telecoma koji služi da korisnicima (fizičkim licima) objasni koje lične podatke BH Telecom o njima prikuplja i kako se ti podaci koriste, kao i da pruži sve druge bitne informacije u vezi sa ličnim podacima koji su pod kontrolom BH Telecoma. Politika je javno objavljena na zvaničnoj web stranici BH Telecoma;
- w) Postpaid usluga - TK usluga čije se korištenje plaća po isteku obračunskog perioda;
- x) Prepaid usluga - TK usluga čije se korištenje plaća unaprijed;
- y) Pretplatnik – svaki korisnik koji ima zaključen pismeni ugovor o korištenju usluge sa odredbom o periodičnom plaćanju usluge;
- z) RAK - Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine;
- aa) SIM kartica - prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu BH Telecoma kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u mobilnoj mreži BH Telecoma, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključanja u mrežu. Pod pojmom SIM kartica podrazumijeva se i USIM kartica, a zavisno od veličine mogu biti standard, mikro i nano SIM kartice;
- bb) eSIM kartica - tehnologija digitaliziranih/virtualiziranih USIM kartica. eSIM virtuelna kartica u sebi sadrži eSIM električni profil, tj. fajl strukturu koja omogućava funkcionalnosti USIM-a. Dijeli se na dvije vrste eSIM M2M i eSIM Consumer:
 - eSIM Consumer – Vrsta tehnologije namijenjena korisnicima mobilnih uređaja (instalacija eSIM virtuelne kartice se vrši slanjem naredbe sa samog uređaja);
 - eSIM M2M – Vrsta tehnologije namijenjena upravljanjem udaljenom opremom (instalacija eSIM virtuelne kartice se vrši slanjem naredbi sa vanjskog sistema);
- cc) SMS (Short Message Service) - usluga koja omogućava slanje i primanje tekstualnih poruka putem korisničke terminalne opreme (mobilni telefon i računar). Jedna SMS poruka može da sadrži do 160 alfanumeričkih znakova;
- dd) Specifični uslovi - specifični uslovi za pružanje pojedinačne usluge ili paketa usluga koji se utvrđuju u Cjenovniku, ukoliko priroda konkretne usluge to zahtijeva;
- ee) Tehničko rješenje - način tehničke realizacije TK usluge;
- ff) Terminalna oprema - bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika. Terminalnu opremu može obezbijediti BH Telecom i/ili korisnik;
- gg) Ugovor - ugovor zaključen između BH Telecoma i pretplatnika, kojim se uređuju vrsta, naziv i količina usluga BH Telecoma te drugi neophodni podaci potrebni za korištenje usluga BH Telecoma;
- hh) Usluge pristupa mreži za prijenos podataka - omogućavaju pretplatniku uvezivanje različitih geografski udaljenih lokacija korištenjem resursa fiksne i/ili mobilne javne TK mreže BH Telecoma i različitih pristupnih tehnologija u svrhu prijena različitih vrsta podataka;
- ii) Web shop - prodajni kanal BH Telecoma namijenjen fizičkim licima za naručivanje/kupovinu usluga/proizvoda iz ponude BH Telecoma dostupnih na internet stranici www.bhtelecom.ba i/ili mojwebshop.bhtelecom.ba;
- jj) Završna tačka mreže (Network Termination Point - NTP) - fizička tačka povezivanja u kojoj se omogućava pristup korisniku na mrežu BH Telecoma.

II TK USLUGE KOJE PRUŽA BH TELECOM

Član 3.

(Osnovni principi pružanja TK usluga)

- (1) BH Telecom omogućava svim zainteresovanim korisnicima korištenje javnih TK usluga pridržavajući se principa transparentnosti, objektivnosti i nediskriminacije.
- (2) BH Telecom, u skladu sa tehničkim mogućnostima, korisnicima osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitet i dostupnost TK usluga i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
- (3) BH Telecom putem TK usluga svakom korisniku TK usluga u Bosni i Hercegovini osigurava neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne TK usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih, neželjenih ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili funkcionalnost javne TK mreže.
- (4) BH Telecom osigurava tačnost i pouzdanost svih sistema, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja TK usluga i za izračunavanje prirnatih tarifa.
- (5) Cijene TK usluga utvrđene Cjenovnikom su transparentne i nediskriminirajuće.
- (6) U cilju olakšanja pristupa TK uslugama, BH Telecom, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama, uvažava posebne potrebe osoba sa invaliditetom.
- (7) BH Telecom će, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost, korisnicima omogućiti postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu.
- (8) BH Telecom korištenjem javne govorne telefonske usluge osigurava besplatan pristup hitnim službama.
- (9) Informacije o korisnicima koje ne spadaju u javne, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe ili uznemiravanja, u smislu ovih Opštih uslova, naročito ako je zloupotreba kvalifikovana kao uznemiravanje, mogu biti prezentovani ili dostavljeni isključivo na zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa.
- (10) BH Telecom osigurava uslugu davanja informacija iz Imenika telefonskih brojeva pretplatnika, izuzev za pretplatnike koji su izričito zabranili unošenje svojih podataka u Imenik.
- (11) BH Telecom preduzima nužne mjere u cilju zaštite privatnosti, povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika.

- (12) Podatke i informacije do kojih dođe pri obavljanju svoje djelatnosti BH Telecom će koristiti za vlastite potrebe u skladu sa ovim Opštim uslovima, te u zakonom dopuštene svrhe.
- (13) Zaštita privatnosti, povjerljivih informacija i poslovnih tajni se unutar BH Telecoma osigurava omogućavanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.
- (14) Na osnovu prethodne saglasnosti RAK-a, BH Telecom može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje TK usluga na bilo kojem dijelu TK mreže ili isključiti vodove za međusobno povezivanje sa drugim operatorima, ako je to potrebno zbog očuvanja funkcionalne cjelovitosti TK mreže. U hitnim slučajevima BH Telecom može ograničiti ili prekinuti pružanje TK usluga, uz obavezu naknadnog izvještavanja i pribavljanja saglasnosti od RAK-a.
- (15) Komunikacija između BH Telecoma i korisnika se ostvaruje utvrđenim kanalima komunikacije, kao i elektronskim putem, izuzev ukoliko korisnik izričito ne izjavi protivljenje ovom modelu komunikacije.
- (16) U cilju pravovremenog i tačnog informisanja korisnika o svim aspektima korištenja usluga obezbijedena je podrška korisnicima, što podrazumijeva niz aktivnosti i radnji koje se u BH Telecomu preduzimaju putem prodajnih mjesta, Kontakt centra, tehničkih i drugih službi, ovlaštene web stranice, pošte ili na drugi način.
- (17) BH Telecom zadržava pravo preduzimanja aktivnosti, odnosno mjera i sankcija (privremena isključenja, traženje obezbjeđenja plaćanja, ispostavljanje vanredne fakture), u vezi sa korištenjem usluga iako to nije eksplicitno utvrđeno u Opštim uslovima, u svim situacijama kada ustanovi da se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji ili postoji osnovana sumnja da bi se moglo raditi o zloupotrebi i uznemiravanju od koje može nastati šteta za BH Telecom i korisnike.
- (18) BH Telecom ne odgovara za sadržaj komunikacije koja se prenosi putem mreže BH Telecoma.
- (19) Posebno je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Opštih uslova objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno pozitivnim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netačni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost komunikacijske mreže i usluga BH Telecoma ili drugih korisnika. BH Telecom ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojem trećem licu zbog sadržaja komunikacijskih saopštenja koje generiše BH Telecom prilikom pružanja Usluga ako su isti u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini.
- (20) U slučaju nastupanja stanja opšte društvene opasnosti koja ometa pružanje usluga, BH Telecom će nastojati da održi pružanje usluga i integritet sistema koliko je to moguće, te dati prioritet pristupa usluzi javnim službama koje se bave otklanjanjem stanja opšte društvene opasnosti u skladu sa posebnim propisima, instrukcijama ili naredbama nadležnih organa.

- (21) BH Telecom ima mogućnost da, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

Član 4.

(Telekomunikacione usluge koje pruža BH Telecom)

- (1) U smislu ovih Opštih uslova, TK usluge BH Telecoma obuhvataju kako slijedi: priključenje i pristup na javnu TK mrežu BH Telecoma, javno dostupne telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj mreži, usluge pristupa Internetu i druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, integrisane usluge, multimedijalne usluge, usluge s dodatkom vrijednosti, kao i druge usluge koje se pružaju na osnovu ovih Opštih uslova, a čija je ponuda utvrđena Cjenovnikom i Specifičnim uslovima.
- (2) Ovi Opšti uslovi ne primjenjuju se na one aspekte pružanja usluga iz Partnerskog programa za koje je odgovoran Partner, te će specifičnosti u odnosu na ove Opšte uslove i opis razgraničenja odgovornosti u pružanju usluga iz Partnerskog programa između BH Telecoma i Partnera biti definisani u Specifičnim uslovima pružanja tih usluga.

Član 5.

(Kvalitet usluga BH Telecoma)

- (1) BH Telecom pruža usluge u skladu sa važećim standardima i normama Evropskog instituta za TK standarde (ETSI), normama Evropskog odbora za normizaciju / Evropskog odbora za elektro-tehničku normizaciju (CEN/CENLEC) i odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne TK unije (ITU), te osigurava odgovarajući kvalitet u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.
- (2) U cilju osiguranja ispravnog i neometanog rada svog TK sistema BH Telecom će redovno održavati, nadograđivati i modernizovati svoje mrežne kapacitete, te nadzirati funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima, propisima i planovima održavanja za ispravno i neometano korištenje usluga. BH Telecom preduzima najveće napore u cilju postizanja efikasnog korištenja mrežnih resursa i sprječavanja zagušenja mreže.
- (3) BH Telecom se obavezuje da će eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj TK mreži detektovati i otkloniti u najkraćem mogućem roku, te o istom obavijestiti korisnika u skladu sa raspoloživim tehničkim mogućnostima, izuzev u slučajevima kada je samo otklanjanje smetnje očigledno i posebna obavijest korisniku nije potrebna.
- (4) BH Telecom će u normalnim uslovima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne tačke mreže u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

- (5) Korisnicima kojim je uslov iz stava (4) ovog člana neprihvatljivo dug, BH Telecom može ponuditi ugovor o nivou kvalitete (Service Level Agreement), ukoliko je isti u ponudi BH Telecoma za konkretnu uslugu.
- (6) Korisnici usluga prihvataju da, u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne mreže, postoji mogućnost da usluge mobilne mreže neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.
- (7) BH Telecom nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti terminalne opreme na strani pretplatnika i instalacije od završne tačke TK mreže do pretplatnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran pretplatnik, kao ni za štetu koja pretplatniku nastane slučajno u toku održavanja javne TK mreže BH Telecoma ili usljed događaja koji se smatraju "višom silom" kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, ratovi, štrajk i slično.
- (8) BH Telecom ne garantuje, niti snosi odgovornost za dostupnost i kvalitet usluga koje nema pod direktnom kontrolom, odnosno koje putem mreže BH Telecoma pretplatniku pružaju drugi operatori javnih TK usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi pretplatniku pri tom mogla nastati.

Član 6.

(Podjela usluga koje pruža BH Telecom)

- (1) BH Telecom TK usluge razvrstava na slijedeći način:
 - a) osnovne TK usluge;
 - b) dodatne usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez osnovnih usluga. Ukoliko je to tehnički izvodljivo BH Telecom će na zahtjev korisnika uz osnovu uslugu omogućiti i dodatnu uslugu iz svoje ponude usluga.
- (2) Po načinu plaćanja TK usluge mogu biti:
 - a) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid);
 - b) usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (prepaid);
 - c) usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinovano na postpaid i prepaid principu.
- (3) Po geografskom opsegu pružanja TK usluge mogu biti:
 - a) usluge u domaćem TK saobraćaju - podrazumijeva TK saobraćaj koji obavljaju korisnici fiksnih i mobilnih mreža unutar BIH;
 - b) usluge u međunarodnom TK saobraćaju - podrazumijeva TK saobraćaj koji obavljaju korisnici mreža BH Telecoma sa korisnicima drugih međunarodnih fiksnih i mobilnih mreža i obrnuto.
- (4) BH Telecom pruža/omogućava i usluge za koje je propisima donesenim na osnovu zakona utvrđena obaveznost pružanja, kao što su:
 - a) imenik;
 - b) prijenos telefonskog broja;
 - c) odabir/predodabir operatora.

Član 7.
(Usluge sa dodatnom vrijednošću)

- (1) Usluge sa dodatnom vrijednošću su usluge koje su namijenjene užem segmentu tržišta i/ili posjeduju određene specifičnosti, odnosno sadrže određeni element s dodatnom vrijednosti u okviru kojih BH Telecom Operatorima usluga sa dodatnom vrijednošću omogućava pristup mreži.
- (2) Za korištenje usluga od strane korisnika ovih usluga primjenjuju se i uslovi pretplatnika (Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću).
- (3) Korisnik usluga je upoznat i prihvata da svaki poziv, uključujući SMS i MMS poruke koje putem BH Telecomove mreže uputi prema Operatoru usluga sa dodatnom vrijednošću, predstavlja zaseban odnos između korisnika usluga i tog Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću.
- (4) Usluge sa dodatnom vrijednošću se pružaju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom i Specifičnim uslovima ove grupe usluga definisanih za krajnje korisnike i pretplatnika (Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću).

Član 8.
(Imenik BH Telecoma)

- (1) Davanje informacija o pretplatnicima, tj. pristup podacima iz Imenika, BH Telecom osigurava putem Imenika na službenoj web stranici, telefonskim putem i putem SMS-a.
- (2) Osnovne informacije koje se uobičajeno uvrštavaju u Imenik pretplatnika, osim za pretplatnike koji su izričito zabranili unošenje svojih podataka u Imenik, su ime/naziv pretplatnika, adresa i telefonski broj.

Član 9.
(Prijenos telefonskog broja)

- (1) Prijenos telefonskog broja podrazumijeva uslugu koja omogućava korisnicima da promijene davaoca usluga u fiksnoj ili mobilnoj telefonskoj mreži na području BiH, i to uz zadržavanje svog postojećeg telefonskog broja.
- (2) Zahtjev za prijenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma podnosi se putem propisanog obrasca, uz popunjavanje svih potrebnih podataka. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa.
- (3) BH Telecom je u fiksnoj telefonskoj mreži dužan na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene davaoca usluge, servisa ili lokacije priključka, zadrži postojeći telefonski broj:
 - a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada podnosilac zahtjeva;
 - b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

- (4) BH Telecom je u mobilnoj telefonskoj mreži dužan na zahtjev korisnika omogućiti da, u slučaju promjene davaoca usluge i servisa u mobilnoj telefonskoj mreži, zadrži postojeći broj.
- (5) Usluga prijenos telefonskog broja u mrežu BH Telecoma se pruža i naplaćuje u skladu sa Cjenovnikom i Specifičnim uslovima predmetne usluge.

Član 10.

(Usluge odabira/predodabira operatora)

- (1) Korisniku BH Telecoma je omogućeno korištenje usluga drugog operatora telekomunikacija, putem usluga odabira/predodabira operatora.
- (2) Ukoliko je to neophodno, u cilju stvaranja tehničkih i drugih mogućnosti korištenja usluga odabira/predodabira operatora, BH Telecom može izvršiti promjenu paketa kojeg je korisnik ugovorio.
- (3) Sve uslove i cijene korištenja usluga odabira/predodabira operatora utvrđuje odabrani/predodabrani operator koji ujedno vrši i obračun i naplatu tih usluga.
- (4) Ukoliko je, u skladu sa pozitivnim propisima, korištenje usluga odabira/predodabira operatora uslovljeno raskidom ugovora za korištenje usluge zaključenog između korisnika i BH Telecoma, sve obaveze korisnika iz zaključenog ugovora za konkretnu uslugu dospijevaju za naplatu odmah.
- (5) BH Telecom nije odgovoran za kvalitet odlaznog saobraćaja koji se realizuje putem usluga odabira/predodabira operatora.
- (6) U toku privremenog isključenja korisničke terminalne opreme, u skladu sa ovim Opštim uslovima, pojedine usluge koje drugi operatori telekomunikacija pružaju putem mreže BH Telecoma neće biti na raspolaganju korisniku.

Član 11.

(Zloupotreba TK usluga)

- (1) Pod zloupotrebom TK usluga podrazumijeva se neovlašteno i nenamjensko korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ove oblasti, korištenje usluga suprotno utvrđenim pravilima korištenja usluga, cilju ili namjeni radi kojih se korištenje usluga ugovara, kao i suprotno načelu savjesnosti i poštenja i pravilima etike.
- (2) Pod zloupotrebom u korištenju usluga se podrazumijeva naročito sljedeće:
 - a) Korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka suprotno važećim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netačni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se mogao ugroziti sistem BH Telecoma;
 - b) Korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma na način i u svrhe kojim se ugrožavaju, narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava, te korištenje na način i u svrhe koji nisu u skladu sa pozitivnim propisima, što između ostalog uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primaoca, slanje neželjenih poruka, slanje poruka lažnog sadržaja ili sadržaja radi pribavljanja vlastite koristi, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojim se narušavaju ili mogu narušavati tuđa prava intelektualnog vlasništva, autorska prava i prava

industrijske svojine, neovlašteni pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računara, uključujući pokušaj pristupa, davanje na upotrebu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim licima, ili svako omogućavanje korištenja korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućavaju normalno korištenje usluga i svako drugo korištenje usluga i/ili mreže BH Telecoma suprotno pozitivnim propisima;

- c) Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne TK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
- d) Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu, ukoliko isto za konkretnu uslugu nije omogućeno ili odobreno od strane BH Telecoma;
- e) Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava/podataka i sl. u cilju izbjegavanja plaćanja korištenja ugovorene usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluga namijenjenih posebnim kategorijama korisnika;
- f) Zlonamjerni pozivi na brojeve telefona javnih specijalnih službi (policija, hitna pomoć, vatrogasna služba i slično);
- g) Zlonamjerno slanje podataka/software-a (viruses, worms, trojan horses i sl.) kreiranih sa namjerom da se pristupi korisničkim podacima i/ili ugrozi servis i druge vrste distribucije virusa/drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;
- h) Posjedovanje, distribucija, slanje i primanje sadržaja koji se može okarakterisati kao "dječija pornografija" i bilo koje ponašanje kojim se vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- i) Neovlašteno pribavljanje informacija (šifre, brojevi kreditnih kartica, PIN kodovi, e-mail adrese) u cilju ostvarivanja protivpravne imovinske koristi;
- j) Objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji su vlasništvo BH Telecoma bez odobrenja;
- k) Objavljivanje reklamnih ili promotivnih materijala na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena, kao i materijala koji sadrže netačne (lažne) informacije, navode ili tvrdnje vezane za usluge, korisnike i opremu BH Telecoma;
- l) Zloupotreba TK mreže BH Telecoma od strane korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili treća lica;
- m) Neovlašteno reprogramiranje SIM/USIM/eSIM kartice i korištenje SIM/USIM/eSIM kartice suprotno ugovoru i ovim Opštim uslovima;
- n) Korištenje usluge u svrhu direktne promocije bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
- o) Ako BH Telecom nakon zaključenja ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga koji bi da je ustanovljen u predugovornoj fazi bio osnova za odbijanje zahtjeva;
- p) Slanje e-mail poruka na BIHnet ili bilo koje druge "news" grupe, forume, mailing liste ili druge slične liste, što izaziva nezadovoljstvo korisnika i podnošenje žalbi;
- q) Pravljenje mail-bombardera u cilju nedozvoljenog slanja velikog broja neželjenih e-mail poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca ili slanje jedne neželjene e-mail poruke na veći broj e-mail adresa;
- r) Neovlašteni pokušaj pristupa i/ili prepravke bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluga ili računarskog resursa koji ne pripadaju tom korisniku;
- s) Dobijanje ili pokušaj dobijanja usluge ili servisa u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja;
- t) Druge zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima, Cjenovnikom ili drugim zvaničnim aktom BH Telecoma.

- (3) Imajući u vidu da kompleksnost TK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude BH Telecoma ne dozvoljavaju sagledavanje svih vrsta i modaliteta mogućih zloupotreba, što ne smije dovesti do zanemarivanja problema zloupotreba uopšte, niti onemogućiti kontinuirani rad na otkrivanju i sprječavanju zloupotreba u korištenju usluga, BH Telecom zadržava pravo da primijeni sankcije privremenog/trajnog isključenja i kada to nije eksplicitno ustanovljeno kao pravna osnova u Opštim uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.
- (4) Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja kao mehanizma za zaštitu interesa pretplatnika i BH Telecoma zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga i zloupotreba koje mogu prouzrokovati štetu ili narušiti ugled BH Telecoma, BH Telecom će koristiti, naročito, ako na osnovu činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju TK prometa ili drugih aktivnosti zbog kojih bi mogla nastati šteta za BH Telecom ili korisnike usluga.
- (5) Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu BH Telecomu nastalu nepoštivanjem odredbi ovog člana. BH Telecom nije odgovoran za štetu koju korisnik, nepoštivanjem odredbi ovog člana, učini trećim licima.

Član 12.

(Uznemiravanje korisnika)

- (1) Uznemiravanje predstavlja svaki postupak kojim jedno lice namjerno ili ne, koristeći telekomunikacijske usluge, uporno pokušava komunicirati sa drugim licem bez njegove želje za komunikacijom ili sa uvredljivim namjerama.
- (2) U slučaju uznemiravanja, odnosno primanja zlonamjernih poziva ili poruka korisnik može podnijeti reklamaciju/prigovor BH Telecomu.

Član 13.

(Prekomjerna potrošnja)

- (1) U svrhu zaštite korisnika svojih usluga BH Telecom će nadzirati uobičajeno ponašanje pretplatnika u vezi sa upotrebom javnih TK usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih TK usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda.
- (2) U slučaju opravdane sumnje da se vrši zloupotreba u korištenju usluga BH Telecom će upozoriti pretplatnika na primjeren način, a pretplatniku može po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima za to.
- (3) BH Telecom zadržava pravo da, radi smanjenja rizika od neovlaštenog korištenja usluga i mogućeg nastanka štete pretplatniku i/ili BH Telecomu, te u cilju umanjenja budućeg duga, privremeno isključi uslugu. U slučaju privremenog isključenja po prethodnom upozorenju, a u cilju zaštite od prekomjerne potrošnje, zloupotrebe i prijevare u mreži, BH Telecom može usloviti ponovno uključenje usluge prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja realizovana a nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

- (4) Pretplatnik je upoznat da upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti, ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka pretplatnika izvan teritorije Bosne i Hercegovine, obzirom da podatke o saobraćaju ostvarenom u roamingu BH Telecom zaprima od drugih operatora.
- (5) BH Telecom zadržava pravo da preduzme sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zloupotrebe mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti elektronske komunikacijske mreže i usluga BH Telecoma, te održavanja kvaliteta i dostupnosti usluga svim korisnicima.
- (6) Pojedinačne usluge koje pretplatniku omogućavaju postavljanje ograničenja ili kontrole potrošnje bit će definisane Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.

Član 14. (Terminalna oprema)

- (1) Terminalna oprema koja se priključuje na TK mrežu mora zadovoljiti tehničke uslove utvrđene standardima iz pripadajuće oblasti, koji se primjenjuju na području BiH, kao i slijedeće:
 - a) Zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnosti korisnika i svih drugih osoba;
 - b) Zahtjeve zaštite u vezi s elektro-magnetnom kompatibilnošću;
 - c) Ekološke zahtjeve u skladu s važećim lokalnim i međunarodnim ekološkim normama i praksama.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi Terminalnu opremu i u slučaju ako Terminalna oprema ima propisane certifikate, ako takva Terminalna oprema može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju javne TK mreže BH Telecoma.
- (3) Korisnik se obavezuje da će održavati Terminalnu opremu tako da se prilikom korištenja iste ne narušava povezanost i nivo kvaliteta usluga, kao i sigurnost i integritet javne TK mreže BH Telecoma.
- (4) Pretplatnik se obavezuje da neće otvarati, oštetiti, niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu BH Telecoma, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane TK terminalne opreme u vlasništvu BH Telecoma mogu obavljati isključivo osobe za to ovlaštene od strane BH Telecoma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (5) Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe TK terminalne opreme koja je u vlasništvu BH Telecoma. Pretplatnik se obavezuje da će odmah izvijestiti BH Telecom o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi terminalne opreme u vlasništvu BH Telecoma.

Član 15.

(Pregled TK opreme)

- (1) Korisnik je dužan omogućiti ovlaštenim licima BH Telecoma pristup TK opremi, neposredni pregled na strani korisnika radi obavljanja TK radova, pregleda ispravnosti u slučaju sumnje u ispravnost iste, odnosno u slučaju da korisnik izvrši premještanje svoje TK opreme na drugu lokaciju, otklanjanja smetnji na TK mreži i kontrolu namjenskog korištenja mrežne i korisničke terminalne opreme, izuzev ukoliko je u pitanju korisnička terminalna oprema pravnih lica koja imaju regulisan specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, u toku radnog vremena uz prethodnu najavu.
- (2) BH Telecom zadržava pravo da izvrši neposredni pregled ispravnosti terminalne opreme korisnika usluga mobilne mreže BH Telecoma koja nije mobilni telefon, u slučaju sumnje u njenu ispravnost. Mobilni telefon u smislu ovih Opštih uslova predstavlja terminalnu opremu odnosno pokretnu radijsku stanicu koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za upotrebu u javnim TK mrežama i u uslovima fizičkog kretanja Korisnika usluga.
- (3) BH Telecom je, radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge, ovlašten da daljinskim putem pristupi korisničkoj terminalnoj opremi (uključujući i pristup korisničkim oznakama na korisničkoj terminalnoj opremi).
- (4) Daljinski pristup se ograničava na pregled korisničke terminalne opreme i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcionisanja, definisanja postavki, te drugih radnji nužnih radi omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge BH Telecoma.
- (5) Prilikom pregleda korisničke terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.
- (6) BH Telecom ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajući kvalitet usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako pretplatnik zamijeni TK terminalnu opremu bez saglasnosti BH Telecoma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću korisničku terminalnu opremu zahtjevima iz uslova usluge, ne postupi u skladu sa uputama BH Telecoma, ne instalira odgovarajući računarski program ili ne postavi kućnu instalaciju, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računarskog programa neispravna ili neodgovarajuća, te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama BH Telecoma i ovim Opštim uslovima.
- (7) U slučaju da se prilikom pregleda Terminalne opreme utvrdi neispravnost uzrokovana od strane korisnika, BH Telecom zadržava pravo da privremeno isključi korisničku terminalnu opremu.

Član 16.

(Rad terminalne opreme unutar mreže BH Telecoma)

- (1) BH Telecom može ograničiti korisničku terminalnu opremu iz ponude asemblirane usluge na rad unutar vlastite mreže. BH Telecom će po isteku ugovorene obaveze ili u

slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

- (2) Korisnicima s ugovornim odnosom bez perioda obaveznog trajanja opcija otključavanja terminalne opreme, odnosno korištenje uređaja u ostalim mrežama, bit će omogućena nakon dvanaest mjeseci korištenja usluge pod uslovom da izmire sve obaveze po osnovu kupovine terminalne opreme (preostali obroci/rate) i predoče račun o kupovini terminalnog uređaja.
- (3) Korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid) opcija otključavanja terminalne opreme, odnosno korištenje uređaja u ostalim mrežama, bit će omogućena nakon dvanaest mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupovini terminalnog uređaja.

III CIJENE TK USLUGA

Član 17.

(Opšte odredbe o cijenama TK usluga)

- (1) Cijene, principi obračuna i uslovi korištenja konkretne usluge BH Telecoma se utvrđuju Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (2) Cijena usluge zavisi od vrste TK usluge, a može obuhvatati cijenu pristupa usluzi, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog TK saobraćaja i druge naknade u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) BH Telecom je dužan izmjene uslova i cijena usluga objaviti trideset dana prije njihovog stupanja na snagu, osim u slučaju uvođenja u ponudu novih usluga koje se mogu primijeniti od dana objave istih.
- (4) Obračunski period je jedan kalendarski mjesec ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (5) Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje momentom priključenja terminalne opreme pretplatnika i/ili aktiviranja usluge.
- (6) Obračun drugih eventualnih obaveza pretplatnika, u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključenjem usluge, izvršiće se prema predračunu i konačnom obračunu troškova na osnovu utroška materijala i drugih kalkulativnih elemenata cijene prema ispostavljenim radnim nalogima.
- (7) U slučaju zvanične promjene cijene ugovorenih usluga, po proceduri u skladu sa pozitivnim propisima, cijena će se automatski prilagođavati u fazi obračuna.

Član 18.

(Izmijenjena ponuda uslova, usluga i cijena)

- (1) BH Telecom zadržava pravo da, u skladu sa važećim propisima, izmijeni/dopuni uslove/opise/cijene usluga i dodatnih usluga te uvede ili iz ponude povuče pakete osnovnih ili dodatnih usluga.
- (2) BH Telecom će izmjene uslova/opisa/cijena usluga i dodatnih usluga objaviti najmanje 30 dana prije primjene istih.
- (3) U slučaju promjene uslova/opisa/cijena osnovnih ili dodatnih usluga, odnosno uslova/opisa/cijena pružanja pojedine usluge/paketa, korisnik usluga, ukoliko ne otkáže uslugu u skladu sa ovim Opštim uslovima, istu nastavlja koristiti pod promijenjenim uslovima bez potrebe za dodatnim radnjama.
- (4) Ukoliko BH Telecom prestane sa pružanjem pojedinih paketa osnovnih ili dodatnih usluga iz bilo kojeg razloga (npr. protek vremena za koje je bilo izdato odobrenje nadležnog organa za pojedinu uslugu, promjena tržišnih okolnosti), BH Telecom će korisnicima tih usluga ponuditi drugi paket osnovnih ili dodatnih usluga, ukoliko je to primjenjivo.
- (5) Za primjenu izmijenjene ponude usluga iz stava (4), kao i izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga BH Telecoma koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, BH Telecom će, najmanje 30 dana prije primjene izmjena, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijestiti postojeće korisnike na koje se najavljene izmjene odnose o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.
- (6) U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za korisnike u odnosu na zaključeni ugovor, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovorni odnos sa BH Telecomom bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog a uplaćenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatnu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija na koje BH Telecom nema uticaj.
- (7) BH Telecom može davati posebne uslove poslovnim korisnicima u cilju kvalitetnijeg plasmana usluga prema kriterijima i metodologiji definisanoj Odlukom Uprave društva i/ili Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima konkretne usluge na osnovu trajanja ugovornog odnosa sa BH Telecomom; visine ostvarenog saobraćaja u prethodnom periodu, očekivanog prihoda od pretplatnika, dužine obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa, posebnog značaja korisnika/pretplatnika i poslovnih ciljeva.

Član 19.

(Cijena pristupa usluzi)

Cijena pristupa usluzi podrazumijeva jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za stvorenu mogućnost pristupa usluzi i/ili javnoj TK mreži.

Član 20.

(Cijena pretplate i naknade)

- (1) Cijena stavljanja resursa javne TK mreže na raspolaganje pretplatniku, odnosno omogućavanja korištenja usluge, utvrđuje se u Cjenovniku u vidu pretplate/naknade.
- (2) Mjesečna pretplata/naknada za prvi i posljednji mjesec pružanja usluge obračunat će se srazmjerno broju dana korištenja usluge u mjesecu u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestao ugovorni odnos za konkretnu uslugu, osim ako Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima za predmetnu uslugu nije utvrđeno drugačije.
- (3) U cijenu pretplate/naknade može biti uključena i određena količina saobraćaja i/ili novčana vrijednost tarifnog paketa, što se utvrđuje Cjenovnikom.

Član 21.

(Cijena ostvarenog saobraćaja)

- (1) Cijena ostvarenog saobraćaja određena je prema vrsti usluge, saobraćaja, mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena, te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog saobraćaja/prenesenih podataka.
- (2) Obračunske jedinice su vremenski/količinski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni saobraćaj. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice (npr. poziv se obračunava i naplaćuje kao zbir obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica).

Član 22.

(Roaming saobraćaj)

- (1) BH Telecom će svojim korisnicima omogućiti korištenje usluga u mrežama drugih mobilnih operatora u zemlji i inostranstvu sa kojim ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korištenjem mreža drugih mobilnih operatora.
- (2) Korisnik se obavezuje da će pri korištenju usluga u mrežama drugih mobilnih operatora poštovati važeće uslove operatora čija je mreža korištena.
- (3) Cijena i uslovi usluga koje korisnik BH Telecoma koristi u okviru mreže drugog mobilnog operatora utvrđena je Cjenovnikom kojim se definišu i slučajevi primjene cjenovnika operatora čija se mreža koristi u roamingu.
- (4) Ukoliko korisnik BH Telecoma koristi mrežu drugog mobilnog operatora, pozivi proslijeđeni iz mobilne mreže BH Telecoma za vrijeme korištenja mreže drugog mobilnog operatora bit će tarifirani primaocu poziva u skladu sa Cjenovnikom.

- (5) BH Telecom nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga drugih operatora u vezi sa korištenjem usluga u roaming saobraćaju. BH Telecom nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenim od strane drugih operatora po osnovu korištenja usluga u roaming saobraćaju, a na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih usluga korisniku.
- (6) Na pismeni zahtjev korisnika BH Telecom će od operatora telekomunikacija zatražiti provjeru obračuna u skladu sa navodima korisnika, pismenim putem, o čemu će po okončanju informisati korisnika pismenim aktom. BH Telecom će tražiti od stranog operatora (roaming partnera) provjeru obračuna spornog saobraćaja samo ako se taj saobraćaj odnosi na posljednja tri mjeseca. Korisnik je saglasan da BH Telecom ne snosi odgovornost za informacije i ako ne uspije dobiti informacije od operatora telekomunikacija za podatke starije od tri mjeseca.

Član 23. (Usluge bez naknade)

- (1) BH Telecom će omogućiti pretplatnicima na njihov zahtjev i bez naknade:
 - a) zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju;
 - b) zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatom vrijednosti.
- (2) Aktivacija usluga zabrane iz stava (1) ovog člana, neće uticati na mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi.

Član 24. (Izdavanje računa)

- (1) BH Telecom korisnicima, osim korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid), ispostavlja mjesečne račune za obavljene usluge i za druge naknade u skladu sa Cjenovnikom, sa rokom dospijeća navedenim na računu.
- (2) Dužničko-povjerilački odnos između BH Telecoma i korisnika u vezi sa pruženom/korištenom uslugom nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda (posljednjeg dana u mjesecu).
- (3) Račun se u skladu sa zahtjevom pretplatnika i ponudom BH Telecoma može ispostavljati u pismenom ili elektronskom obliku.
- (4) Račun za obavljene TK usluge sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je pretplatnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke Službe za podršku korisnicima.
- (5) BH Telecom će ispostaviti pretplatniku račun za pruženu uslugu u roku od deset dana od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.

- (6) BH Telecom zadržava pravo da račun za usluge koje su pružene, a koje iz objektivnih razloga nije bilo moguće fakturisati u roku iz stava (5), ispostavi i po isteku roka utvrđenog stavom (5).
- (7) Pretplatnik je dužan platiti račun u roku od 25 od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.
- (8) Za kašnjenje pretplatnika u plaćanju dospjelih potraživanja BH Telecom ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
- (9) Prigovori/reklamacije na iznos računa podnose se BH Telecomu u skladu sa članom 59. ovih Opštih uslova. U suprotnom, smatra se da pretplatnik nema prigovora na račun.
- (10) Pretplatnik je obavezan da plati ukupan iznos neosporenih dugovanja nastalih za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, uključujući i troškove usluga (npr. troškove roaminga, prijenosa podataka i dr.) čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na računu za naredni obračunski period.
- (11) Ukoliko platežna sposobnost pretplatnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korištenje usluga, iznos ukupnog duga, BH Telecom dovodi u osnovanu sumnju da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje BH Telecoma biti teško naplativo, BH Telecom može zahtijevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za BH Telecom. Ukoliko pretplatnik to ne učini, BH Telecom ima pravo da poduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirivanja obaveza u propisanom roku. BH Telecom ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

Član 25.
(Detaljan ispis računa)

- (1) BH Telecom će na zahtjev pretplatnika pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u završenom obračunskom periodu.
- (2) Detaljan ispis računa u elektronskom obliku BH Telecom će dostaviti pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u Cjenovniku.
- (3) U slučaju prigovora na ispostavljeni račun detaljan ispis računa u štampanom obliku BH Telecom će pretplatniku dostaviti bez naknade.
- (4) Detaljan ispis računa sadrži sljedeće:
 - a) datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge za svaki poziv, poruku i transakciju,
 - b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadržava podatke o operatoru usluga s dodatom vrijednosti i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

- (5) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve Hitnih službi ne moraju biti evidentirani na detaljnom ispisu računa.

IV ODNOS S KORISNICIMA

Član 26. (Identifikacija korisnika)

- (1) U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika BH Telecom prihvata slijedeće identifikacione dokumente:

1. Za fizička lica, alternativno, na uvid:

- a) Lična karta;
- b) Pasoš;
- c) Vozačka dozvola.

2. Za pravna lica, kumulativno:

- a) Aktuelni izvod iz sudskog registra ili drugog zakonom utvrđenog registra, ne stariji od tri mjeseca, ovjeren od strane nadležnog organa (opština ili notar);
- b) Uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem;
- c) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

3. Za strana fizička lica, kumulativno, na uvid:

- a) Pasoš;
- b) Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta.

4. Za strana predstavništva, kumulativno:

- a) Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa;
- b) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

5. Za korisnike prepaid usluge, alternativno:

- a) Prepaid certifikat;
- b) Identifikacione isprave iz stava (1) tačke 1. ovog člana i izjava o posjedovanju prepaid broja;
- c) Potvrda prelaska sa postpaid na prepaid uslugu.

- (2) Korisnik je dužan, na zahtjev BH Telecoma, pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi BH Telecom mogao smatrati neophodnim.

- (3) Pored identifikacionih dokumenata, u skladu sa stavom (1), 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.

- (4) Dokument iz stava (3) ovog člana, Korisnik je dužan, na zahtjev BH Telecoma, dostaviti na uvid i prilikom podnošenja zahtjeva za korištenjem pojedinih usluga ili promjena u ugovornom odnosu.
- (5) Ukoliko se radi o novim pretplatnicima ili pretplatnicima čiji dosadašnji ugovorni odnos o korištenju usluga BH Telecoma ne traje duže od tri mjeseca, a koji u okviru asemblirane usluge ili partnerske ponude uređaja i opreme žele koristiti mogućnost odgođenog plaćanja, BH Telecom pored identifikacionih dokumenata utvrđenih članom 26. Opštih uslova, može zahtijevati i da korisnik dostavi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja (bankovna garancija, trajni nalog ili drugi dokument u skladu sa Cjenovnikom) ili original ili ovjerenu kopiju drugog relevantnog dokumenta izdatog od nadležnog organa, na uvid.
- (6) U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika koji podnose zahtjev preko alternativnih kanala za podnošenje zahtjeva BH Telecom prihvata za pravna lica dostavljanje elektronskim putem dokumentacije iz stava (1) tačke 2., a za fizička lica minimalno slijedeće identifikacione podatke: jasno izgovoreno/ napisano vlastito puno ime i prezime, adresa, kontakt telefon, datum rođenja i broj identifikacionog dokumenta.
- (7) Preduslov za prihvatanje zahtjeva za dodatnu uslugu preko Kontakt centra BH Telecoma je iniciranje zahtjeva za usluge BH Telecoma koju korisnik već koristi, a koja glasi na korisnika podnosioca zahtjeva.

Član 27.

(Valjanost i zakonitost isprave)

Ako radnik nadležne službe posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja te isprave, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, ili odbiti zahtjev.

Član 28.

(Promjena podataka o korisniku)

- (1) Pod promjenom podataka o korisniku podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravnog lica i slično, čija posljedica nije promjena ličnosti/pravnog subjektiviteta korisnika.
- (2) Korisnik je dužan, na odgovarajući način, odmah izvijestiti BH Telecom o svakoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, a posebno podataka koji se smatraju bitnim za dostavu računa a najkasnije petnaest dana od nastale promjene. Ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, uključujući ispravno ispostavljanje računa ili dostavu računa, opomena i obavještenja, smatraće se da je dostavljanje ukupne pošte od strane BH Telecoma uredno izvršeno. Isto uključuje ali se ne ograničava na račune i opomene koje će BH Telecom upućivati na posljednju dostavljenu adresu korisnika.

- (3) Promjena podataka o korisniku vrši se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva korisnika uz obavezu prilaganja validnog dokaza o izvršenim promjenama, a realizuje se ažuriranjem korisničkih podataka na svim nivoima unutar BH Telecoma.
- (4) Ako zbog propusta pretplatnika identifikacijski podaci o pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, BH Telecom će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu pretplatnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

Član 29. (Punomoć)

- (1) Korisnik može svoja prava u vezi sa korištenjem usluga ostvarivati i posredstvom punomoćnika i u tu svrhu je potrebno dostaviti kao dokaz original ili ovjerenu kopiju punomoći ovjerene od strane ovlaštenog organa.
- (2) U slučaju otkazivanja punomoći, korisnik je obavezan o tome obavijestiti BH Telecom pismenim aktom, u protivnom, postupanja punomoćnika bez ili u prekoračenju ovlaštenja ne predstavljaju odgovornost BH Telecoma.

Član 30. (Podnošenje zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) Proces između korisnika i BH Telecoma u vezi sa ugovaranjem korištenja usluga započinje podnošenjem zahtjeva BH Telecomu.
- (2) Izuzetak od stava (1) ovog člana predstavljaju ugovori koji se zaključuju na temelju javnog poziva korisnika, odnosno ugovori kod kojih je komunikacija između BH Telecoma i korisnika inicirana javnim pozivom za dostavu ponude, a započinje dostavom ponude BH Telecoma.
- (3) Zahtjev za korištenje usluga se u pravilu podnosi u pismenom obliku na važećem obrascu na prodajnim mjestima BH Telecoma. BH Telecom može za određene osnovne ili dodatne usluge da odredi i alternativne načine podnošenja zahtjeva za njihovo ugovaranje, kao i za njihove izmjene (npr. Kontakt centar, Web shop, fax, e-mail, SMS, web forma na Internet stranici BH Telecoma, TV meni i drugi).
- (4) BH Telecom može prihvatiti zahtjev za korištenje usluge koji nije podnesen na propisanom obrascu. Takav zahtjev treba da izražava volju korisnika za korištenje ili izmjenu određene usluge i sve podatke potrebne za potpunu identifikaciju korisnika i usluge čije se korištenje zahtijeva (ime i prezime/naziv i adresu/ sjedište korisnika, datum rođenja, broj identifikacionog dokumenta/ID/PDV-a, vrstu usluge, podatke o kontakt osobi, i sl.).

- (5) Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane korisnika, izuzev u slučaju podnošenja zahtjeva alternativnim kanalima podnošenja zahtjeva.
- (6) Podnošenjem zahtjeva korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata ove Opšte uslove, Cjenovnik, Specifične uslove korištenja usluge, te uslove akcijskih ponuda, u slučaju podnošenja zahtjeva za usluge koje su predmet akcije, koji su javno dostupni na web stranici i na prodajnim mjestima BH Telecoma.
- (7) Neovisno od kanala podnošenja, zahtjev za korištenje dodatne usluge ili zahtjev za izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom ili dodatnom uslugom smatrat će se aneksom ugovora, koji je zaključen sa danom realizacije zahtjeva od strane BH Telecoma.
- (8) Usluge koje uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove korisniku i/ili trećoj strani, bez preduzimanja radnje za pokretanje navedene usluge od strane korisnika, uključuju se samo na zahtjev korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti kojim se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će korisnik prethodno biti obaviješten.
- (9) BH Telecom obrađuje lične podatke korisnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje te svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Korisnici (fizička lica) se uvijek mogu obratiti BH Telecomu sa zahtjevom za izmjenu podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Ovo uključuje i zahtjev za prestankom zaprimanja promotivnih obavijesti. Detaljnije informacije o postupanju s ličnim podacima su date u dokumentu Politika zaštite ličnih podataka, koji je dostupan na web stranicama BH Telecoma.

Član 31.

(Realizacija zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) BH Telecom se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana prijema zahtjeva i pri tome može prihvatiti taj zahtjev, što podrazumijeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključanju usluge, ili odbiti zahtjev.
- (2) Korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obaveza prema BH Telecomu do momenta zaključivanja ugovora, pod uslovom da za BH Telecom nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva, kada je obavezan platiti cijenu izvršenih radova koja će se obračunati na osnovu ispostavljenih radnih naloga prema utrošku rada i materijala.
- (3) Ukoliko je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, pristupa se zaključenju ugovora sa korisnikom i uključanju terminalne opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge u roku od najviše trideset dana od dana prihvatanja zahtjeva.
- (4) Utvrđen rok iz stava (4) može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od trideset dana, što znači da ukupan rok od podnošenja zahtjeva do uključanju terminalne opreme i/ili aktiviranja pojedinačne usluge ne može biti duži od šezdeset dana.

- (5) Vrijeme u kojem BH Telecom nije bio u mogućnosti da priključi korisničku terminalnu opremu u mrežu BH Telecoma iz razloga za koje je odgovoran pretplatnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.
- (6) U slučaju odbijanja zahtjeva zbog nepostojanja tehničke mogućnosti za realizaciju, BH Telecom može kontaktirati podnosioca zahtjeva po sticanju tehničke mogućnosti, radi informisanja o dostupnosti usluge.
- (7) U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje konkretne usluge, BH Telecom može, na zahtjev korisnika, dostaviti ponudu tehničkog rješenja na komercijalnoj osnovi, a postupak po zahtjevu će se nastaviti nakon potpisivanja predračuna troškova od strane korisnika i na taj način korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.
- (8) Zahtjev stranog državljanina za pružanje usluge biće prihvaćen ukoliko na poziv BH Telecoma dostavi sredstvo obezbjeđenja plaćanja u skladu sa Cjenovnikom.
- (9) Zahtjev za pružanje usluge na određeno vrijeme do tri mjeseca biće prihvaćen od strane BH Telecoma ukoliko pretplatnik izvrši uplatu akontacije u skladu sa Cjenovnikom, koja se uračunava u ispunjenje obaveze u fazi konačnog obračuna.
- (10) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za novu ili neku od promjena na već korištenim uslugama dužan je prethodno izmiriti sve dospjele obaveze prema BH Telecomu koje se odnose na istu vrstu usluga.
- (11) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za kupovinu terminalne opreme i/ili uređaja iz asemblirane ponude ili partnerske ponude uređaja i opreme, dužan je prethodno izmiriti sve dospjele obaveze prema BH Telecomu za sve korištene usluge, bez obzira na vrstu usluge uz koju se uređaj kupuje.
- (12) Zahtjev čija je realizacija vezana za tačno utvrđeni datum od strane korisnika podnosi se najmanje petnaest dana prije traženog datuma realizacije.
- (13) Korisnik je dužan osigurati ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili nabaviti korisničku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uslove.
- (14) U svrhu realizacije zahtjeva za korištenje usluge, pretplatnik će o svom trošku omogućiti BH Telecomu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine pretplatnika bez naknade, kao i preduzeti ostale potrebne radnje u skladu sa uputama BH Telecoma u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja TK mreže, TK priključne linije i/ili TK terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. U tom slučaju BH Telecom će osigurati i instalirati terminalnu opremu u prostorijama pretplatnika. BH Telecom će pri tome upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija pretplatnika. Vrijeme u kojem BH Telecomu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole BH Telecoma neće biti uračunato u rok za priključenje terminalne opreme i aktivaciju usluge.

- (15) Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uslovi za priključenje na mrežu BH Telecoma, BH Telecom može uz saglasnost podnosioca zahtjeva uspostaviti zamjensko tehničko rješenje za pristup zahtijevanoj usluzi.
- (16) Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uslova, BH Telecom će pretplatniku koji ostvaruje pristup usluzi putem zamjenskog tehničkog rješenja izvršiti promjenu pristupa na standardno tehničko rješenje.

Član 32.

(Odbijanje zahtjeva za korištenje usluge)

- (1) BH Telecom može odbiti zahtjev za pružanje usluge u slučaju kada posumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili postoji sumnja da podnosilac zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku drugu uslugu BH Telecoma ili ako omogućava trećoj osobi zloupotrebu tih usluga, kao i ako podnosilac zahtjeva prikrije, odnosno ne prijavi, zloupotrebu tih usluga od strane trećih lica.
- (2) BH Telecom može odbiti zahtjev i u slučaju kada posumnja da podnosilac zahtjeva neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje TK usluge, odnosno u slučaju kada podnosilac zahtjeva ne plati dug u skladu sa članom 31. stavovima (10) i (11) Opštih uslova ili kada na zahtjev BH Telecoma ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica i sl.).
- (3) U slučaju odbijanja zahtjeva iz razloga utvrđenih u stavu (1) i (2) ovog člana, BH Telecom će donijeti pismenu odluku o obijanju zahtjeva, u cijelosti ili djelimično, na koju korisnik ima pravo žalbe.
- (4) Ako podnosilac zahtjeva, čiji je zahtjev odbijen zbog sumnje u mogućnost podmirenja dugovanja, pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja kao što su bankarska garancija, depozit i sl., BH Telecom će prihvatiti taj zahtjev.
- (5) BH Telecom će o nemogućnosti realizacije zahtjeva pismenim ili usmenim putem obavijestiti korisnika u sljedećim slučajevima:
 - a) kada ne postoji tehnička mogućnost, nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane korisnika ili korisnik ne osigura ispravnu pretplatničku instalaciju, odnosno kada korisnik ne izvrši druge radnje u cilju stvaranja tehničkih pretpostavki za priključenje terminalne opreme, ukoliko priroda usluge zahtjeva takvu aktivnost korisnika;
 - b) kada korisnik ne dostavi potrebne identifikacione i druge dokumente u skladu sa Opštim uslovima, niti u naknadno ostavljenom roku od sedam radnih dana;
 - c) kada korisnik – fizičko lice nema poslovnu sposobnost niti valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
 - d) kada korisnik nije dostupan na prijavljenoj adresi;
 - e) kada postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu korisnika, te ovlaštenju ili pravu zastupanja, netačni ili neistiniti;
 - f) kada postoji osnovana sumnja da će usluge BH Telecoma na osnovu zahtjeva za pružanje usluge biti korištene od strane trećeg lica za koje postoje navedeni razlozi

za odbijanje zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa BH Telecomom;

- g) ukoliko korisnik ne ispunjava posebne uslove za korištenje usluge definisane Specifičnim uslovima ili Cjenovnikom.

Član 33.

(Ugovaranje korištenja usluga)

- (1) Stupanjem na snagu Opštih uslova podrazumijeva se da je BH Telecom saglasan da zaključi ugovor o korištenju usluga sa svakim trećim licem koje prihvata i ispunjava objavljene Opšte uslove.
- (2) U postupku ugovaranja korištenja usluga i realizacije ugovora, BH Telecom i korisnik usluga će poštovati načelo savjesnosti i poštenja. Ugovorne strane se ne mogu pozivati na bilo koju odredbu Opštih uslova čija primjena bi bila protivna ovom načelu.
- (3) BH Telecom zadržava pravo da uslovi pružanje usluge ugovaranjem količine saobraćaja ili njegovog novčanog izraza, uplatom akontacije, depozita ili davanjem od strane pretplatnika drugog sredstva plaćanja u korist BH Telecoma.
- (4) Postupak zaključivanja ugovora pokreće korisnik podnošenjem zahtjeva za pružanje usluga ili prihvatanjem ponude upućene od strane BH Telecoma po javnom pozivu korisnika.
- (5) Korisnik usluge ima pravo da prije zaključenja ugovora, bez naplate, dobije obrazac ugovora koji će sadržavati odredbe ugovora koje će se primjenjivati na pružanje usluge i koji odgovara tekstu ugovora koji će se potpisati, odnosno koji predstavlja sam taj ugovor.
- (6) Korisnik će imati dovoljno vremena da razmotri prijedlog ugovora i da svoju saglasnost na njega.
- (7) BH Telecom će korisniku dati sva pojašnjenja u vezi sa sadržajem ugovora ili primjenom drugih odredbi kojim se tumači ugovor.

Član 34.

(Jedinstveni identifikator korisnika)

BH Telecom zadržava pravo da korisnicima usluga prilikom ugovaranja usluga dodijeli jedinstveni identifikator koji se dodjeljuje u cilju identifikacije korisnika kao postojećeg prilikom izmjena ugovora ili ugovaranja novih usluga u narednom periodu.

Član 35.
(Zaključivanje ugovora)

- (1) Izbor oblika i kreiranje obrazaca ugovora je u nadležnosti BH Telecoma.
- (2) Ugovor se u pravilu zaključuje u pismenom obliku po principu „jedan ugovor – jedan pretplatnik“ bez obzira na vrstu i količinu usluga čije korištenje se ugovara.
- (3) Varijanta unaprijed kreiranog obrasca Ugovora u pravilu se sastoji iz dva dijela:
 - a) Prvi dio obrasca ugovora, koji se ne može „ad hoc“ mijenjati, sadrži odredbe koje na opšti način regulišu prava i obaveze ugovornih strana u vezi sa korištenjem usluga.
 - b) Drugi dio obrasca ugovora, koji se u većem dijelu popunjava ili kreira u skladu sa prihvaćenim zahtjevom korisnika za korištenje osnovnih usluga, u smislu Cjenovnika, predstavlja dodatak/aneks prvom dijelu obrasca ugovora, sadrži podatke o vrsti, nazivu i količini, kao i druge podatke u vezi sa instalacijom usluge, koji u potpunosti utvrđuju identitet osnove usluge čije korištenje se ugovara između ugovornih strana.
- (4) Ukoliko je korištenje osnovne usluge ugovoreno, svaki podneseni zahtjev pretplatnika za povećanje količine osnovnih usluga realizovaće se zaključivanjem novog dodatka/aneksa ugovora.
- (5) Ukoliko pretplatnik u podnesenom zahtjevu ne traži novu osnovnu uslugu u smislu stava (4), već izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom ili korištenje dodatnih usluga u smislu Opštih uslova i Cjenovnika, ovakav zahtjev će se smatrati aneksom ugovora i stupiće na snagu danom prihvatanja od strane BH Telecoma.
- (6) Smatraće se da je BH Telecom prihvatio zahtjev iz stava (5) ukoliko je izvršio uključenje tražene usluge, odnosno izvršio traženu izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom.

Član 36.
(Stupanje ugovora na snagu)

- (1) Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između BH Telecoma i korisnika počinju teći od dana obostranog potpisa ugovora, odnosno od dana prihvatanja zahtjeva za usluge kod kojih se zahtjev, u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra aneksom ugovora.
- (2) Naplata usluga započinje sa danom uključjenja usluge.

Član 37.
(Trajanje ugovornog odnosa)

- (1) Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme uz mogućnost ugovaranja obaveznog perioda trajanja ugovornog odnosa. Period obaveznog trajanja ugovornog odnosa i početak perioda obaveznog trajanja se utvrđuje ugovorom i/ili Specifičnim uslovima konkretne usluge, odnosno ponudom BH Telecoma prihvaćenom od strane korisnika.

- (2) Obavezni period trajanje ugovornog odnosa za konkretnu uslugu ne može biti ugovoren na duže od dvije godine, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu pretplatnika zahtijeva duži period obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
- (3) Ugovor se može zaključiti i na određeno vrijeme. Ukoliko je ugovor zaključen na određeno vrijeme u skladu sa Cjenovnikom cijena pružene usluge se naplaćuje putem akontacije ili uz obavezu dostavljanja nekog od sredstava obezbjeđenja plaćanja u skladu sa Opštim uslovima.
- (4) BH Telecom zadržava pravo da za pojedine usluge utvrdi ugovaranje sa probnim periodom koji će se realizovati u skladu sa ugovorom i Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (5) U toku probnog perioda pretplatnik ostvaruje pravo na raskid ugovora bez naknade sa obavezom plaćanja realizovanog saobraćaja, pristupne i mjesečne naknade za taj period korištenja.
- (6) U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, posebni paketi, asemblirana usluga i slično) BH Telecom i pretplatnik mogu ugovoriti i posebne oblike i rokove obaveznog trajanja ugovornog odnosa za pojedine usluge, po Cjenovniku ili pojedinačnim odlukama BH Telecoma.

Član 38.

(Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija)

- (1) BH Telecom može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga van poslovnih prostorija BH Telecoma u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine.
- (2) Pod ugovorima van poslovnih prostorija smatraju se ugovori koji su zaključeni:
 - a) van poslovnih prostorija, odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta BH Telecoma, na kiosku, štandu ili prodajnom mjestu zastupnika za prodaju;
 - b) u toku posjete predstavnika BH Telecoma u kući ili na radnom mjestu korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu korisnika usluge;
 - c) kao rezultat neočekivanog pristupa predstavnika BH Telecoma korisniku u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu;
 - d) distribucijom formularnih ugovora, telefonskih ili SIM/USIM kartica putem štampe, u poštanski sandučić ili na drugi način, a ta dostava se ne dešava na zahtjev korisnika usluge, i pod uslovom da korisnik usluge potpiše i vrati takav ugovor, odnosno započne korištenje dostavljene telefonske ili SIM kartice;
 - e) distribucijom vaučera sa QR kodom ili drugim autentifikacionim parametrima namijenjenim instalaciji eSIM virtuelne kartice na opremi na strani korisnika.
- (3) Predstavnik BH Telecoma koji sklapa ugovor na način utvrđen stavom (2) tačkama a), b) i c) ovog člana dužan je da se legitimiše putem službene identifikacione kartice.

- (4) Prilikom zaključenja ugovora u skladu sa ovim članom, predstavnik BH Telecoma će korisniku uručiti obavještenje o pravu na raskid ugovora u roku od petnaest dana od dana zaključenja ugovora.

Član 39.

(Zaključivanje ugovora na daljinu)

- (1) BH Telecom može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga putem ugovora na daljinu u skladu sa pozitivnim propisima kojim je regulisana oblast ugovaranja na daljinu.
- (2) Ugovor na daljinu je ugovor kojim se ugovara pružanje usluga putem nekog od sredstava za ugovaranje na daljinu koja posebno obuhvataju, ali se ne ograničavaju na sklapanje ugovora putem:
 - a) Interneta,
 - b) elektronske pošte,
 - c) telefona s ljudskim posredovanjem,
 - d) drugih sredstava daljinske komunikacije.
- (3) Način zaključenja i raskida ugovornog odnosa zaključenog putem ugovora na daljinu, kao i prava i obaveze koje iz istog proizilaze, utvrdit će se posebnim uslovima.

Član 40.

(Ustupanje ugovora)

- (1) Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijeva se prenos prava i obaveza iz zaključenog ugovora o korištenju usluga od strane pretplatnika (ustupilac) na treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa BH Telecomom ili na drugog pretplatnika BH Telecoma (primac), uz saglasnost BH Telecoma.
- (2) Izvršenim ustupanjem ugovora sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora/dijela ugovora prelaze sa ustupioca na primaoca.
- (3) Plaćanje obaveza za saobraćaj iz osnova roaminga koji je ustupilac ostvario do izvršenog ustupanja ugovora predstavlja obavezu primaoca.
- (4) Ukoliko se ustupa ugovor/dio ugovora za koji teče obavezno trajanje, obavezno trajanje nastavlja da teče u neizmijenjenom obliku i roku, sa svim pravima i obavezama s tim u vezi.
- (5) Ustupanje ugovora može biti:
 - a) Djelimično ustupanje – što podrazumijeva ustupanje dijela prava i obaveza iz ugovora u vezi sa korištenjem pojedine/ih osnovnih usluge/a sa ustupioca na primaoca, kada ustupilac ostaje u ugovornom odnosu sa BH Telecomom vezano za korištenje preostalih ugovorenih usluga;
 - b) Potpuno ustupanje – što podrazumijeva ustupanje svih prava i obaveza ugovora sa ustupioca na primaoca, kada prestaje ugovorni odnos između BH Telecoma i ustupioca, a zasniva se na istom obimu ugovornog odnosa između BH Telecoma i primaoca.

- (6) Djelimično ustupanje ugovora nije dozvoljeno ukoliko je predmet ustupanja dodatna usluga.
- (7) Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primalac, dostavljanjem pismenog zahtjeva sačinjenog na unaprijed kreiranom obrascu BH Telecoma.
- (8) Podrazumijeva se da je BH Telecom prihvatio zahtjev iz stava (7) ukoliko nije donio formalnu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa Opštim uslovima.
- (9) Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora sa danom prihvatanja od strane BH Telecoma predstavljaće aneks ugovora iz kojeg se prava i obaveze djelimično ustupaju, i realizovaće se direktno u aplikaciji pretplatnika – ustupioca.
- (10) Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora realizovaće se u pogledu primaoca zaključivanjem ugovora sa BH Telecomom ukoliko se kao primalac pojavljuje treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa BH Telecomom, odnosno Aneksa ugovora za korištenje osnovne usluge/a koje su predmet ustupanja, ukoliko je primalac pretplatnik BH Telecoma.
- (11) Ukoliko je ustupanjem ugovora obuhvaćeno više od jednog priključka prijenos će se, na osnovu zahtjeva koji je potpisan od strane ustupioca i primaoca, realizovati zaključivanjem jednog ugovora/aneksa ugovora sa primaocem na kojem će se zbirno navesti svi priključci za koje se vrši prijenos.

Član 41.

(Uslovi ustupanja ugovora)

BH Telecom će dozvoliti ustupanje ugovora pod sljedećim uslovima:

- a) Da je ugovor iz kojeg se ustupaju prava i obaveze na snazi u dijelu prava i obaveza koje se ustupaju;
- b) Da ustupanjem ugovora ne dolazi do promjene lokacije priključka, odnosno do promjene SIM kartice;
- c) Da su plaćene sve obaveze iz ugovora/dijela ugovora koji je predmet ustupanja, odnosno da ne postoji dug u vezi sa konkretnom uslugom koja je predmet ustupanja, izuzev eventualno duga iz osnova roaminga i sl.;
- d) Da na strani primaoca ne postoje smetnje za ugovaranje korištenja usluga u skladu sa Opštim uslovima;
- e) Da ne postoje druge smetnje utvrđene Opštim uslovima ili Cjenovnikom.

Član 42.

(Prijenos prava korištenja)

- (1) U slučaju smrti korisnika, prestanka postojanja pravnog lica, trajnog iseljenja Korisnika iz stana/prostora u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema ili promjene vlasništva na stanu/poslovnom prostoru, ukoliko ugovor nije prestao da važi iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dozvoliti prijenos prava korištenja usluge na treće lice, ukoliko ispunjava uslove utvrđene Opštim uslovima, sa istim pravnim posljedicama kao kod ustupanja ugovora.

- (2) Ukoliko je u skladu sa stavom (1) korisnička terminalna oprema isključena, ovo pravo se može koristiti do isticanja roka privremenog isključenja iz ovih razloga, u skladu sa Opštim uslovima.

Član 43.

(Lica koja mogu ostvariti prijenos prava korištenja)

- (1) Pravo iz člana 42. mogu ostvariti sljedeća lica na osnovu pismene ponude BH Telecoma ili na lični zahtjev:
- a) Bračni partner ili član porodičnog domaćinstva umrlog pretplatnika ili pretplatnika koji je trajno napustio stan/poslovni prostor, a nije zatražio preseljenje usluge odnosno priključka na novu lokaciju, pri čemu supružnik ima prednost nad ostalim članovima porodičnog domaćinstva;
 - b) Lice koje je postalo vlasnik stana/prostora u kojem se nalazi priključak za korištenje ugovorenih usluga;
 - c) Pravni sljednik.

Član 44.

(Uslovi za prijenos prava korištenja)

- (1) Za ostvarivanje prijenosa prava korištenja, pored odgovarajućih uslova utvrđenih za ustupanje ugovora, potrebno je da se ispune i sljedeći uslovi:
- a) Da je od trajnog napuštanja prostora proteklo najmanje tri mjeseca, osim u slučaju smrti pretplatnika ili prestanka postojanja pravnog lica kada se zahtjev može podnijeti i prije isteka tog roka;
 - b) Da pretplatnik, u slučaju trajnog preseljenja ili prodaje nekretnine, u roku od tri mjeseca od napuštanja prostora u kojem se nalazi priključak nije zatražio preseljenje usluge odnosno priključka na drugu geografsku lokaciju;
 - c) Da se od strane lica na koje se prenosi pravo korištenja usluge izvrši plaćanje duga iz ugovornog odnosa pretplatnika, ukoliko postoji, prije zaključenja ugovora;
 - d) Da lice koje podnosi zahtjev ili prihvati ponudu BH Telecoma za prijenos prava korištenja usluga dostavi validne dokaze kojim se mogu nesporno utvrditi činjenice koje predstavljaju pravnu osnovu za ostvarivanje prijenosa prava korištenja (smrt pretplatnika, trajno napuštanje prostora ili prodaja nepokretnosti). Kao validne BH Telecom će prihvatiti dokumente kao što su umrlica, tzv. kućna lista, ovjerena izjava supružnika odnosno drugog člana porodičnog domaćinstva da je pretplatnik trajno napustio prostor u kojem se nalazi priključak, ugovor o prodaji stana/poslovnog prostora, itd.
- (2) Pod članom porodičnog domaćinstva, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumijevaju se supružnici, odnosno vanbračni supružnici, dijete (bračno, vanbračno, usvojeno, pastorče i dijete bez roditelja uzeto na održavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojilac, dedo/deda i nana/baka (po ocu i majci), braća i sestre i unuci.
- (3) BH Telecom će izvršiti prijenos na bilo koje lice/člana porodičnog domaćinstva koje podnese zahtjev, odnosno prihvati ponudu BH Telecoma i ispuni ostale utvrđene uslove.

- (4) U slučaju spora između članova porodičnog domaćinstva koji je nastao nakon prijenosa prava korištenja usluge na nekoga od članova porodičnog domaćinstva, BH Telecom će izvršiti privremeno isključenje i pismeno zatražiti da članovi porodičnog domaćinstva sporazumno odrede lice na koje se pravo korištenja usluga može prenijeti; u protivnom, smatraće se da je ugovor prestao da važi jednostranim otkazom posljednjeg dana utvrđenog roka.

Član 45.

(Način realizacije prijenosa prava korištenja)

- (1) Prijenos prava korištenja će se realizovati zaključivanjem ugovora/aneksa ugovora sa novim korisnikom.
- (2) Ukoliko se radi o pravnom licu koje kao pravni sljednik vrši prijenos prava korištenja na većem broju priključaka, prijenos će se realizovati zaključivanjem po jednog ugovora/aneksa ugovora za svaku vrstu usluge na kojem će se zbirno navesti svi priključci za koje se vrši prijenos.

Član 46.

(Obaveza čuvanja tajnosti identifikacionih podataka)

- (1) Korisnik usluga je obavezan držati u strogoj tajnosti i čuvati sa dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, broj svoje SIM/USIM/eSIM kartice, PUK/PIN kodove, kao i sve druge identifikacijske oznake iz ugovornog odnosa sa BH Telecomom (korisničko ime, lozinka, podatke vezane za eSIM (QR kod i aktivacijski kod), i druge).
- (2) Korisnik usluga odgovarat će za svu štetu nastalu zbog neprikladnog čuvanja, zloupotrebe, odnosno neovlaštene upotrebe PUK/PIN kodova, podataka od SIM/USIM kartice, podataka od eSIM kartice (QR kod i aktivacijski kod) i drugih identifikacijskih oznaka, osim u slučajevima krađe/nestanka SIM/USIM/eSIM kartice i pod uslovom da je BH Telecom primio prijavu slučaja.
- (3) Korisnik usluga je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući i svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom korisnika usluga kojem je ta identifikacijska oznaka dodijeljena ili o čijoj se oznaci radi. BH Telecom neće snositi odgovornost ni po kojem osnovu i ni za kakvu štetu koja može nastati korisniku usluga i/ili trećim licima usljed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja sa identifikacijskom oznakom korisnika usluga i/ili zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake korisnika usluga, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti u vezi sa ovim postupanjima i/ili zloupotrebom.
- (4) Korisnik je obavezan da početnu vrijednost za "lozinku" i fabričke postavke „lozinke“ na uređajima, gdje je primjenjivo, (tipa: PBX i VoIP centrale i sl.), promijeni u toku dana kada je i zasnovan ugovorni odnos.

- (5) Nije dozvoljeno za vrijednost "lozinke" postaviti identičan alfanumerički skup kao što je pripadajuće "korisničko ime".
- (6) Radnicima BH Telecoma ni u kojem slučaju, a pogotovo ne putem e-maila, nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti korisnikove lozinke.
- (7) Svako traženje vrijednosti lozinke putem e-maila od trećih lica koja se identifikuju kao BH Telecom, korisnik mora prepoznati kao zloupotrebu.
- (8) Korisnik usluga je dužan da promijeni lozinku u slučaju da posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke.
- (9) Korisnik usluga je dužan obavijestiti BH Telecom čim posumnja u moguću zloupotrebu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka.
- (10) Sadržaj poruke čuva se ako je korisnik to zatražio ili ako čuvanje čini dio TK usluge. Tada se obrađuju samo podaci potrebni za pružanje usluge i čuvaju se sadržaji u skladu sa TK uslugom. Sadržaji poruka koji se čuvaju na medijima koji korisniku stoje na raspolaganju, a posebno privremeno sačuvane elektronske poruke, brišu se po nalogu korisnika ili u skladu sa postavkama koje je korisnik odredio ili po prestanku ugovornog odnosa.
- (11) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitet i istinitost, kao i za obezbjeđenje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene upotrebe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa, kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnim korištenjem usluga BH Telecoma, a naročito usluga pristupa Internetu i/ili elektronske pošte.

Član 47. (Trajno isključenje)

Pored trajnog isključenja koje vrši u realizaciji otkaza ugovora dostavljenog od strane pretplatnika, BH Telecom može izvršiti trajno isključenje korisničke terminalne opreme ili obustaviti pružanje usluge iz svih razloga zbog kojih je izvršeno privremeno isključenje krivicom pretplatnika, ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja pretplatnik nije otklonio razlog zbog kojeg je privremeno isključenje izvršeno, a naročito:

- a) Ako korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istog razloga;
- b) Ako korisnik ne izmiri dug u roku privremenog isključenja utvrđenog u Opštim uslovima;
- c) Ako korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji do isteka roka privremenog isključenja utvrđenog iz tih razloga;
- d) Ako korisnik do isteka roka privremenog isključenja iz člana 53. stava (1) tačke f) ne otkloni uzroke smetnji u javnoj TK mreži ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma u cilju otklanjanja smetnji;
- e) Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja usluga i terminalne opreme ni nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;

- f) Ako korisnik ne zatraži ponovno izdavanje/uključenje SIM/USIM kartice ili eSIM kartice privremeno isključene zbog krađe u roku predviđenom članom 69.

Član 48.

(Isključenje na zahtjev korisnika)

- (1) U slučaju trajnog isključenja na zahtjev pretplatnika, pretplata se naplaćuje do dana kada je usluga/terminalna oprema isključena sa TK mreže.
- (2) U slučaju trajnog isključenja krivicom pretplatnika, pretplata se naplaćuje do posljednjeg dana utvrđenog roka privremenog isključenja, koji prethodi trajnom isključenju.
- (3) U slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme iz bilo kojih razloga, pretplatnik je obavezan vratiti terminalnu opremu koja je instalirana od strane BH Telecoma u ispravnom stanju u roku od petnaest dana od dana trajnog isključenja; u protivnom, dužan je BH Telecomu nadoknaditi štetu u vrijednosti terminalne opreme, procijenjene od strane BH Telecoma.
- (4) Ukoliko je na zahtjev ili krivicom pretplatnika došlo do trajnog isključenja usluge u čiju cijenu mjesečne naknade je uključena novčana vrijednost tarifnog paketa ili određena količina saobraćaja, obračun mjesečne naknade će se izvršiti na način utvrđen Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.

Član 49.

(Zahtjev za ponovno zaključenje ugovora)

- (1) BH Telecom će, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, prihvatiti zahtjev korisnika i ponovo zaključiti ugovor koji je prestao na zahtjev korisnika ili zbog neizmirenja duga bez ponovnog plaćanja pristupne takse ukoliko je to omogućeno Cjenovnikom za konkretnu TK uslugu. Pri tome BH Telecom nije u obavezi da obezbijedi identične uslove korištenja usluge.
- (2) Korisnik ostvaruje pravo iz stava (1) ukoliko podnese zahtjev u roku od dvadeset i četiri mjeseca od dana kada je izvršeno trajno isključenje i pod uslovom da izmiri sve obaveze zbog kojih je došlo do prestanka ugovornog odnosa.

Član 50.

(Prestanak važenja ugovora)

- (1) Ugovor za korištenje usluga može prestati da važi zbog:
 - a) Smrti pretplatnika ukoliko nije izvršen prijenos prava i obaveza iz ugovora u skladu sa Opštim uslovima;

- b) Proteka vremena na koje je zaključen;
 - c) Otkaza ugovora u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima;
 - d) Pokretanja stečajnog ili likvidacionog postupka;
 - e) Iz drugih razloga u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima.
- (2) Pretplatnik ima pravo otkazati korištenje usluga u fiksnoj mreži uz poštivanje otkaznog roka od petnaest dana, a u mobilnoj mreži u otkaznom roku od tri dana od dana prijema otkaza na Protokol/prodajno mjesto BH Telecoma.
- (3) Otkaz ugovora vrši se pismenim putem.
- (4) U slučaju jednostranog otkaza ugovora od strane BH Telecoma iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dostaviti pismeno obavještenje pretplatniku, a koje može biti, u slučaju otkaza ugovora zbog duga, sastavni dio opomene pred utuženje.
- (5) Ukoliko nastupi trajno isključenje korisničke terminalne opreme krivicom pretplatnika u slučajevima i po proceduri u skladu sa Opštim uslovima, smatraće se da je ugovor jednostrano otkazan od strane BH Telecoma.
- (6) Po prijemu otkaza od strane pretplatnika, BH Telecom će izvršiti isključenje usluge najdalje posljednjeg dana otkaznog roka bez obzira da li je pretplatnik izvršio sve ugovorne obaveze.
- (7) U toku otkaznog roka BH Telecom će nastaviti sa pružanjem usluge te je pretplatnik obavezan da vrši plaćanje u skladu sa Cjenovnikom.
- (8) BH Telecom će nakon prijema otkaza izvršiti obračun obaveza pretplatnika odmah ili nakon okončanja obračunskog perioda za konkretnu uslugu i dostaviti fakturu ili predračun na plaćanje.
- (9) Ukoliko u otkaznom roku obaveze od strane pretplatnika nisu ispunjene smatraće se da je ugovor otkazan od strane BH Telecoma zbog neispunjenja ugovornih obaveza.
- (10) Ukoliko je ugovor zaključen sa obaveznim trajanjem BH Telecom će prihvatiti otkaz ugovora pod uslovom da pretplatnik, pored redovnih dospjelih obaveza, ispuni i dospjele obaveze na osnovu obaveznog trajanja ugovornog odnosa u skladu sa ugovorom, Specifičnim uslovima i Cjenovnikom, uključujući i sve eventualne pogodnosti dodijeljene na osnovu obaveznog trajanja zaključenog u okviru akcijskih ponuda.
- (11) Ukoliko u toku obaveznog trajanja ugovornog odnosa krivicom pretplatnika nastupi trajno isključenje, odnosno jednostrani otkaz ugovora, kao sankcija od strane BH Telecoma, sve ugovorene, odnosno utvrđene obaveze pretplatnika u vezi sa obaveznim trajanjem, dospijevaju na naplatu odmah.
- (12) Pod dospjelim obavezama iz obaveznog trajanja ugovornog odnosa podrazumijevaju se kako slijedi:

- a) obaveza plaćanja razlike između pune cijene koju bi pretplatnik platio prema Cjenovniku i cijene koju je pretplatnik plaćao do trenutka prestanka ugovornog odnosa;
 - b) naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario;
 - c) obaveza plaćanja razlike do pune cijene terminalne opreme koju je pretplatnik kupio od BH Telecoma u okviru posebne ponude uz ugovoreno obavezno trajanje;
 - d) pogodnosti dodijeljene na osnovu obaveznog trajanja zaključenog u okviru akcijskih ponuda;
 - e) druge obaveze u vezi sa ugovorenim obaveznim trajanjem u skladu sa Cjenovnikom i ugovorom.
- (13) BH Telecom ima pravo jednostrano otkazati pružanje usluge bez ikakvih obaveza prema pretplatniku na osnovu odluke o povlačenju konkretne usluge iz važeće ponude, o čemu se pretplatnici obavještavaju na primjeren način prije prestanka pružanja usluge u rokovima utvrđenim u skladu sa pozitivnim propisima.
- (14) Ukoliko je primjenljivo BH Telecom će pretplatniku ponuditi drugu uslugu kao alternativu usluzi koja se povlači iz ponude.

Član 51.

(Jednostrani raskid ugovora od strane pretplatnika)

- (1) Ukoliko BH Telecom izmijeni Opšte uslove što za posljedicu ima promjenu bitnih elemenata ugovora, pretplatnik ima pravo na jednostrani otkaz ugovora u roku od trideset dana od objavljivanja izmjena.
- (2) Ukoliko su izmjene Opštih uslova u potpunosti nepovoljnije za pretplatnika, pretplatnik na kojeg se odnose izmjene ima pravo da u roku od trideset dana od dana objave izmjena raskine ugovorni odnos bez naknade, pri čemu ostvaruje pravo na povrat uplaćenog a neiskorištenog novčanog iznosa, izuzev ako su izmjene posljedica regulatornih obaveza, promjena poreza na dodatnu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija na koje BH Telecom ne može uticati.

Član 52.

(Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu)

- (1) U slučaju da pretplatnik ne izvrši plaćanje po ispostavljenom računu, račun za sljedeći obračunski period će sadržavati i opomenu za plaćanje dospjelih obaveza po ispostavljenom računu za prethodni obračunski period.
- (2) Opomena sadržana u računu se smatra pismenom opomenom pred privremeno isključenje.

- (3) Ukoliko pretplatnik ne izmiri dug za koji je opomenut računom/opomenom do 25. u mjesecu u kojem je ispostavljen račun/opomena, BH Telecom može preduzeti sankciju privremenog isključenja u skladu sa Opštim uslovima.
- (4) Prije pokretanja postupka sudske naplate duga BH Telecom će dostaviti pretplatniku opomenu pred utuženje, kao poseban pismeni akt u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

Član 53.
(Privremeno isključenje)

BH Telecom može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili obustaviti pružanje usluge, i to kako slijedi:

- a) Ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži koju korisnik koristi ili na terminalnom uređaju koji je u vlasništvu BH Telecoma – do otklanjanja smetnji;
- b) Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže na koju je priključena korisnička terminalna oprema – do završetka radova;
- c) Ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebe u skladu sa Opštim uslovima – do petnaest dana;
- d) Ako korisnik priključi na mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BIH – do trideset dana.
- e) Ako je korisnička terminalna oprema ili instalacija neispravna što prouzrokuje smetnje u javnoj TK mreži – do otklanjanja kvara, a najduže trideset dana;
- f) Ukoliko se zbog nepravilnog korištenja usluge, korištenja neadekvatne usluge ili nedovoljnog kapaciteta za konkretnu uslugu, prouzrokuju smetnje u javnoj TK mreži, a korisnik ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma za promjenu vrste usluge, povećanje korištenog kapaciteta ili drugog modela za prevazilaženje problema – do trideset dana;
- g) Ako i nakon pismene najave neophodnosti pristupa terminalnim uređajima, opremi i mreži BH Telecoma, te opremi iz člana 15., korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i otklanjanja smetnji, dijagnosticiranja i sprječavanja nenamjenskog korištenja terminalne opreme i usluge, izvršenja radova u cilju poboljšanja mreže – do petnaest dana;
- h) Ako pretplatnik ne izvrši plaćanje dospjele obaveze najkasnije do 25. u mjesecu u kojem je pretplatniku ispostavljen račun/opomena – do trideset dana.
- i) Ako pretplatnik za kojeg je ustanovljena neuobičajena potrošnja ili je ugovoreno ograničenje količine saobraćaja ili cijene na mjesečnom nivou, ukoliko je ova usluga uvedena u ponudu BH Telecoma, ne izvrši plaćanje cijene po ispostavljenoj profakturi – do izvršenog plaćanja, a najduže do trideset dana;
- j) Ako korisnik ne izvrši ponovno polaganje sredstva obezbjeđenja plaćanja koje je iskorišteno za namirenje računa ukoliko je isto ugovoreno – do polaganja novog sredstva obezbjeđenja plaćanja, a najduže do trideset dana;
- k) Ako se utvrdi da je pretplatnik umro ili trajno napustio stan/poslovni prostor u kojem se nalazi korisnička terminalna oprema, kao i u slučaju spora u vezi sa prijenosom prava korištenja usluga na člana porodičnog domaćinstva – do trideset dana;
- l) i drugim slučajevima u skladu sa Opštim uslovima i Specifičnim uslovima.

Član 54.

(Privremeno isključenje na osnovu zahtjeva korisnika)

- (1) Pretplatniku koji je zaključio ugovorni odnos na neodređeno vrijeme, BH Telecom će na osnovu zahtjeva omogućiti privremeno isključenje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od jednog do tri mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.
- (2) Privremeno isključenje na osnovu zahtjeva može biti i u dužem trajanju ukoliko je definisano Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima za konkretnu uslugu.
- (3) Pretplatnik koji je zaključio ugovorni odnos sa obaveznim trajanjem, pravo na privremeno isključenje na osnovu zahtjeva ostvaruje uz obavezu prethodnog izmirenja svih obaveza po osnovu obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
- (4) Pretplatnik pravo na podnošenje ponovnog zahtjeva za privremeno isključenje ostvaruje najranije po isteku šest mjeseci od dana ponovnog uključenja korisničke terminalne opreme/usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev pretplatnika.
- (5) Za usluge koje korisnicima (privatni ili poslovni) omogućavaju kreiranje virtualne privatne mreže (privatna telefonska ili podatkovna mreža) nije omogućeno privremeno isključenje na zahtjev korisnika.

Član 55.

(Uslovi privremenog isključenja)

- (1) BH Telecom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, ukoliko korisnik već ranije nije obavješten da će doći do privremenog isključenja.
- (2) Za vrijeme privremenog isključenja BH Telecom će korisniku, izuzev korisnika usluga s dodatnom vrijednosti, omogućiti dolazne pozive kada se korisnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, odnosno dolazne pozive koji ne stvaraju troškove na strani korisnika, te odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Kontakt centra BH Telecoma ukoliko je to tehnički moguće.
- (3) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev korisnika, zbog radova na rekonstrukciji i proširenju TK mreže, kao i otklanjanja smetnji u TK mreži koje nisu prouzrokovane krivicom korisnika, mjesečna naknada se ne naplaćuje.
- (4) U slučaju privremenog isključenja krivicom pretplatnika, pretplatnik je obavezan plaćati pretplatu/naknadu, za osnovnu i sve aktivne dodatne usluge, po cijeni utvrđenoj u Cjenovniku, izuzev ukoliko je za pojedinačnu uslugu utvrđeno da se pretplata/naknada ne plaća ili se plaća po cijeni posebno utvrđenoj za privremeno isključenje.

Član 56.

(Ponovno uključenje nakon privremenog isključenja)

- (1) Ukoliko do isteka roka privremenog isključenja prestanu razlozi za privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje usluga, Terminalna oprema bit će ponovno uključena, odnosno bit će otklonjeno ograničenje usluga.
- (2) Po isteku roka privremenog isključenja izvršenog na zahtjev korisnika BH Telecom će bez podnošenja zahtjeva korisnika izvršiti uključenje, pri čemu nastavljaju da teku prava i obaveze iz zaključenog ugovora.
- (3) Cijena ponovnog uključjenja bit će obračunata korisniku u skladu sa Cjenovnikom.

Član 57.

(Podnošenje prigovora/reklamacija)

- (1) BH Telecom će upoznati korisnika putem računa i na drugi prikladan način sa uslovima podnošenja prigovora/reklamacije, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora/reklamacije, nazivu i sjedištu, te brojevima telefona i telefaksa nadležne organizacione cjeline i o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora/reklamacije.
- (2) Postupak rješavanja sporova pokreće korisnik pismenim putem i drugim kanalima predviđenim za tu svrhu (Kontakt centar/poziv, fax, e-mail, web) dostavljanjem BH Telecomu prigovora/reklamacije u vezi sa korištenjem usluge, odnosno žalbe na prvostepenu odluku.

Član 58.

(Rješavanje sporova)

Bez obzira na pravila o provođenju postupka rješavanja spora u vezi sa korištenjem usluga, korisnik može zaštitu prava ostvarivati i u sudskom postupku ili u postupku pred RAK-om.

Član 59.

(Prvostepeni postupak)

- (1) Prvostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem BH Telecomu kako slijedi:
 - a) Reklamacije/prigovora na račun/obračun za izvršenu uslugu;
 - b) Reklamacije/prigovora na kvalitet izvršene usluge;
 - c) Reklamacije/prigovora zbog sumnje da se vrši zloupotreba usluga;
 - d) Reklamacije/prigovori zbog uznemiravanja korisnika;
 - e) Reklamacije/prigovora zbog prekida u pružanju usluge i zahtjeva za umanjeње mjesečne pretplate, odnosno druge mjesečne naknade;
 - f) Reklamacije/prigovora na prepaid uslugu;
 - g) Reklamacije/prigovora zbog povrede ugovornog odnosa između pretplatnika i BH Telecoma.

- (2) Reklamacija na račun za izvršenu uslugu podnosi se do kraja tekućeg obračunskog perioda za prethodni obračunski period, dok se ostale reklamacije podnose nakon nastanka razloga za podnošenje reklamacije u roku od trideset dana.

Član 60.

(Rokovi za rješavanje prigovora/reklamacije)

- (1) Rok za rješavanje reklamacije odnosno žalbe je petnaest dana od dana prijema.
- (2) Izuzetno, kada rješavanje reklamacije odnosno žalbe zahtijeva složenije provjere, rok utvrđen u stavu (1) može se produžiti do trideset dana od dana prijema.

Član 61.

(Donošenje odluke po prigovoru/reklamaciji)

- (1) Prvostepeni postupak po reklamaciji u skladu sa ovim članom u pravilu se okončava donošenjem formalne odluke na koju korisnik ima pravo žalbe u skladu sa Opštim uslovima.
- (2) BH Telecom formalnu odluku iz stava (1) neće donositi u slučajevima kada je reklamacija/prigovor koja je podnesena putem Kontakt centra riješena odmah u komunikaciji sa korisnikom.

Član 62.

(Drugostepeni postupak)

- (1) Drugostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem žalbe na prvostepenu odluku.
- (2) Žalba se podnosi u roku od petnaest dana od dana dostavljanja pismenog akta koji se pobija.
- (3) Odluka donesena po žalbi je konačna u BH Telecomu. Korisnik koji smatra da su njegova prava povrijeđena donesenom odlukom, zaštitu svojih prava može ostvarivati u sudskom postupku.

Član 63.

(Umanjenje mjesečne naknade i potraživanje naknade štete)

- (1) Ukoliko zbog tehničke smetnje usluge u djelokrugu odgovornosti BH Telecoma korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnih TK usluga u periodu dužem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se srazmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se korisnik na drugi način obeštećuje u skladu sa Cjenovnikom i/ili Specifičnim uslovima.
- (2) Tehničkom smetnjom iz stava (1) ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom javne TK mreže BH Telecoma, te korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade.

- (3) U cilju ostvarivanja prava iz stava (1) korisnik TK usluge je dužan u roku od petnaest dana od dana ispostave računa za mjesec u kojem je nastao razlog za podnošenje prigovora, podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojim zasniva svoj zahtjev.
- (4) BH Telecom će rješavati samo zahtjeve korisnika za naknadu direktne štete koja u smislu ovih Opštih uslova podrazumijeva umanjnje imovine korisnika u koju ne spada tzv. izmakla dobit.
- (5) BH Telecom će umanjiti račun za plaćanje usluge i bez posebnog zahtjeva korisnika usluge kada se radi o nemogućnosti izvršenja ili propustu koji je prouzrokovao prekid pristupa usluzi za veći broj korisnika odjednom a za koje odgovara BH Telecom.
- (6) Ukoliko je u vezi sa korištenjem usluge između korisnika i BH Telecoma ugovoren poseban režim održavanja, sva prava i obaveze, uključujući i prava iz ovog člana, ostvaruju se u skladu sa zaključenim ugovorom.
- (7) Maksimalna visina svih umanjnja iz osnova u skladu sa ovim članom koja se može isplatiti svim pretplatnicima po jednom slučaju prekida utvrđuje se u ukupnom iznosu od 10.000,00 KM.
- (8) U slučaju kada zbir pojedinačnih umanjnja mjesečne naknade prelazi iznos iz stava (7), BH Telecom će izvršiti proporcionalno umanjnje visine obračunatog umanjnja po pojedinačnom zahtjevu u odnosu na procenat učešća pojedinačnog pretplatnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu po jednom uzroku prekida.
- (9) Na dijelu fakture koji se odnosi na zakup terminalne opreme ne može se vršiti umanjnje.

Član 64.
(Podrška korisnicima)

- (1) Podrška korisnicima podrazumijeva informisanje korisnika, rješavanje zahtjeva, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju TK usluga. Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta BH Telecoma, Kontakt centra, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, e-maila, pošte ili na drugi način.
- (2) Razgovori sa Službom za podršku korisnicima BH Telecoma (Kontakt centar) mogu biti snimljeni i to u svrhu internog praćenja pružanja usluga prema korisnicima i poboljšanja kvaliteta usluga, za potrebe rješavanja prigovora, te kao dokaz u slučaju sudskih i drugih postupaka u vezi sa pružanjem usluga. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Kontakt centra.

Član 65.
(Informisanje korisnika)

- (1) BH Telecom obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uslovima pružanja, načinu upotrebe i uslovima korištenja.
- (2) Obavještavanje korisnika BH Telecom osigurava objavljivanjem uslova poslovanja, opisa i cijena usluga, kao i njihovih izmjena prije njihovog stupanja na snagu u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i osiguranjem dostupnosti na svojoj službenoj web stranici kao i na svim prodajnim mjestima.
- (3) BH Telecom obavještava korisnike putem sredstava javnog informisanja, u pravilu 24 sata prije početka radova, o radovima koje će preduzimati u TK mreži a koji mogu dovesti do prekida i/ili smetnji u pružanju usluga.
- (4) BH Telecom svojim korisnicima omogućava besplatan pristup Kontakt centru putem broja kojim je obezbjeđena mogućnost razgovora sa kontakt osobom zaduženom za podršku korisnicima.
- (5) BH Telecom će na zahtjev korisnika za usluge za koje je to tehnički izvodivo omogućiti besplatnu provjeru informacija o potrošnji.

V OSTALE ODREDBE

Član 66.
(Hitni pozivi)

BH Telecom omogućava korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasne i ostalih hitnih službi na način koji je utvrđen od strane nadležnog organa.

Član 67.
(Korištenje SIM/USIM/eSIM kartice)

- (1) BH Telecom dodjeljuje korisniku SIM/USIM/eSIM karticu u svrhu korištenja usluga mobilne mreže.
- (2) Korisnik je dužan pažljivo umetnuti/aktivirati SIM/USIM/eSIM karticu u korisničku terminalnu opremu u skladu sa uputama proizvođača uređaja, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja. BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja je posljedica nepridržavanja navedenih uslova.
- (3) Korisnik usluga ima pravo na besplatnu zamjenu dodijeljene SIM/USIM/eSIM kartice ukoliko se u dodatnom testiranju SIM/USIM/eSIM kartice ustanovi da kvar ili smetnja nije prouzrokovana nepravilnim korištenjem SIM/USIM/eSIM kartice od strane Korisnika u smislu stava (2).

- (4) Korisnička terminalna oprema mora biti kompatibilna sa SIM/USIM/eSIM karticom.

Član 68.

(Aktiviranje i korištenje prepaid usluga)

- (1) Otvaranjem start paketa koji sadrži SIM/USIM karticu za prepaid uslugu, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima i Cjenovnikom te da iste prihvata u cilju regulisanja korištenja odabrane usluge/paketa, što ujedno podrazumijeva da je zaključen ugovor između korisnika i BH Telecoma za korištenje odabrane usluge/paketa.
- (2) Aktiviranjem eSIM kartice za prepaid uslugu, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima i Cjenovnikom te da iste prihvata u cilju regulisanja korištenja odabrane usluge/paketa, što ujedno podrazumijeva da je zaključen ugovor između korisnika i BH Telecoma za korištenje odabrane usluge/paketa.
- (3) Prepaid usluga se aktivira u momentu generisanja saobraćaja- ostvarivanje prvog odlaznog poziva ili odlazne SMS poruke ili korištenje usluge prijenosa podataka.
- (4) Korisnički broj kao i PIN/PUK kodovi dodjeljuju se korisniku putem sertifikata ili potvrde o prelasku sa postpaid na prepaid paket usluga koji ujedno predstavlja dokaz o vlasništvu broja, te je korisnik dužan isti čuvati za vrijeme korištenja dodijeljenog broja.
- (5) Kredit je novčani iznos koji se nalazi na korisničkom računu i koji korisnik može iskoristiti unutar određenog roka upotrebe za obavljanje razgovora i korištenje drugih usluga. Iznos kredita umanjuje se automatski za vrijednost obavljenih razgovora i drugih korištenih usluga u skladu sa Cjenovnikom.
- (6) Rokovi važenja kredita i način dopune utvrđeni su Cjenovnikom.
- (7) U slučaju da korisnik u utvrđenom roku ne izvrši dopunu kredita, SIM/USIM/eSIM kartica se trajno isključuje, čime se gubi korisnički status i preostali iznos kredita.
- (8) Registracija prepaid korisnika će se provoditi prema Specifičnim uslovima za registraciju prepaid korisnika u skladu sa važećim propisima.

Član 69.

(Krađa ili gubitak SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme)

- (1) Korisnik usluga je obavezan BH Telecomu prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu SIM/USIM/eSIM kartice i/ili terminalne opreme odmah nakon spoznaje o tome, obavezno navodeći identifikacijske podatke SIM kartice BH Telecoma, broj priključka i druge podatke potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave.
- (2) Korisnik ima mogućnost podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM/USIM/eSIM kartice na slijedeće načine:

- a) Odlaskom na najbliže prodajno mjesto BH Telecoma sa identifikacijskim dokumentima;
 - b) Pozivom na broj Kontakt centra (fizička lica);
 - c) Slanjem pismenog zahtjeva na fax broj Kontakt centra;
 - d) Putem e-mail zahtjeva na adresu Kontakt centra.
- (3) BH Telecom će po primljenoj prijavi odmah, a najkasnije u roku od trideset minuta blokirati SIM/USIM/eSIM karticu, odnosno privremeno je isključiti.
- (4) Ukoliko korisnik ne podnese zahtjev za zamjenu/aktivaciju SIM/USIM/eSIM kartice najkasnije do trideset dana nakon privremenog isključenja, nastupa raskid ugovora, koji se smatra da je uzrokovan krivicom pretplatnika sa svim posljedicama takvog raskida u skladu sa ovim Opštim uslovima i Cjenovnikom.
- (5) U toku privremenog isključenja, iz osnova utvrđenih u ovom članu, plaća se mjesečna naknada.
- (6) BH Telecom neće biti odgovoran korisniku ili trećem licu za bilo koju štetu nastalu usljed gubitka ili krađe SIM/USIM/eSIM kartice ili lažne prijave.

Član 70.

(Promjena lokacije priključka)

- (1) Promjena lokacije priključka biće omogućena na zahtjev pretplatnika BH Telecoma ukoliko je to utvrđeno u Cjenovniku za konkretnu uslugu i ukoliko postoji tehnička mogućnost za realizaciju.
- (2) U cilju korištenja usluge pretplatnik je dužan platiti sve dospjele obaveze u vezi sa konkretnom uslugom za koju se podnosi zahtjev za promjenu lokacije priključka.
- (3) U realizaciji zahtjeva pretplatnika za promjenu lokacije priključka u okviru BH Telecoma, izvršiće se isključenje korisničke terminalne opreme na ranijoj adresi sa datumom određenim u zahtjevu.
- (4) Ukoliko ne postoji tehnička mogućnost za korištenje usluge na traženoj geografskoj lokaciji označenoj u zahtjevu, BH Telecom će pretplatniku na novoj lokaciji ponuditi zamjensko tehničko rješenje, ako postoji tehnička mogućnost za isto ili izvršiti raskid ugovora za predmetnu uslugu i staviti na listu čekanja. Pretplatnik je u ovom slučaju dužan izmiriti obaveze ugovorene po osnovu kupovine uređaja/opreme (asembliрана usluga i partnerske ponude uređaja i opreme) kao i sve pogodnosti u vezi sa konkretnom uslugom.
- (5) Nakon sticanja tehničke mogućnosti pretplatniku će se ponuditi ponovna instalacija predmetne usluge bez plaćanja pristupne takse, uz obavezu plaćanja cijene za uslugu promjene lokacije priključka definisane u Cjenovniku.

Član 71.
(Promjena numeracije)

- (1) BH Telecom zadržava pravo promjene pojedinačne numeracije iz posebno opravdanih tehničkih razloga.
- (2) U slučaju da se radi o promjenama serija numeracije, BH Telecom je dužan informisati korisnike putem sredstava javnog informisanja petnaest dana prije i sedam dana poslije izvršene promjene numeracije.
- (3) BH Telecom je dužan obavijestiti pretplatnika o novom telefonskom broju petnaest dana prije promjene.
- (4) Ukoliko se radi o promjenama pojedinačne numeracije malog obima (pojedinačni slučajevi), BH Telecom će o izvršenoj promjeni obavještavati pozivaoce govornom porukom u trajanju od najmanje sedam dana od dana izvršene promjene ukoliko postoji tehnička mogućnost za to.
- (5) Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi koje će procijeniti nadležna stručna služba, BH Telecom može izvršiti promjenu numeracije na lični zahtjev.

VI ZAVRŠNE ODREDBE

Član 72.
(Stupanje na snagu)

- (1) Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja a počinju se primjenjivati protekom roka od trideset dana od dana objavljivanja u sredstvima javnog informisanja nakon pribavljanja saglasnosti RAK-a.
- (2) Opšti uslovi će se početi primjenjivati po isteku trideset dana od dana njihove objave.
- (3) Početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma broj: 00.1-2.1.-30121-2/13, 00.1-2.1-7962-1/14, 00.1-2.1-859-3518/15-5 i 00.1-14-99956/20-2.
- (4) Na sve odnose koji nisu regulisani Opštim uslovima primjenjuju se pozitivni propisi u Bosni i Hercegovini.