

DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM SARAJEVO

U S L O V I
ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

SARAJEVO, 03.02.2009. GODINE

I	UVODNE ODREDBE.....	5
1.	PREDMET	5
2.	ZNAČENJE POJMOVA I SKRAĆENICA	5
II	OPŠTI USLOVI.....	9
1.	OSNOVNI PRINCIPI PRUŽANJA USLUGA.....	9
2.	RADNO VRIJEME	10
3.	IDENTIFIKACIJA KORISNIKA	10
4.	OSNOVNA PODJELA USLUGA	12
5.	CIJENA USLUGA.....	13
5.1.	OPŠTE ODREDBE	13
5.2.	CIJENA PRISTUPA USLUZI	13
5.3.	CIJENA PRETPLATE/NAKNADE.....	13
6.	ISPOSTAVLJANJE RAČUNA	14
7.	USLUGE ODABIR/PREDODABIR OPERATORA I USLUGA PRIJENOSA BROJA	15
8.	KVALITET USLUGA	15
9.	UMANJENJE PRETPLATE	16
10.	INFORMISANJE KORISNIKA	16
11.	PROMJENA PODATAKA O KORISNIKU	16
12.	PROMJENA NUMERACIJE.....	16
13.	PREGLED TERMINALNE OPREME	17
14.	ZAHTJEVI.....	17
15.	UGOVARANJE PRUŽANJA/KORIŠTENJA USLUGA	18
15.1.	OPŠTE ODREDBE.....	18
15.2.	REALIZACIJA ZAHTJEVA ZA PRUŽANJE USLUGE	19
15.3.	OBLIK I ZAKLJUČIVANJE UGOVORA	20
15.4.	TRAJANJE UGOVORNOG ODNOSA	21
15.5.	USTUPANJE UGOVORA	21
15.6.	PRIJENOS PRAVA KORIŠTENJA.....	23
16.	MIROVANJE PRAVA I OBAVEZA IZ ZAKLJUČENOG UGOVORA.....	24
17.	ZLOUPOTREBA.....	24
18.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE	26
19.	TRAJNO ISKLJUČENJE	27
20.	RJEŠAVANJE SPOROVA.....	28
20.1.	PRVOSTEPENI POSTUPAK.....	28
20.2.	DRUGOSTEPENI POSTUPAK.....	28
20.3.	NADLEŽNOST AGENCIJE	29
21.	PRESTANAK UGOVORA	29
III	POSEBNI USLOVI	30
III-1	USLUGE BH MOBILE MREŽE	30
1.	OPŠTE ODREDBE.....	30
2.	GOVORNA TELEFONSKA USLUGA.....	30

3.	USLUGE PRIJENOSA PODATAKA.....	31
4.	USLUGE PRISTUPA U MREŽU	31
5.	REALIZACIJA ZAHTJEVA ZA PRUŽANJE USLUGE.....	31
6.	KORIŠTENJE SIM KARTICE	31
7.	ROAMING SAOBRAĆAJ.....	32
8.	IZNAJMLJIVANJE SIM KARTICE I/ILI TERMINALNOG KORISNIČKOG UREĐAJA	32
9.	KRAĐA ILI GUBITAK SIM KARTICE.....	33
10.	KVALITET USLUGA MOBILNE MREŽE I SMETNJE.....	33
11.	AKTIVIRANJE I KORIŠTENJE ULTRA USLUGE	34
12.	PROMJENA STATUSA KORISNIKA	34
13.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE.....	35
14.	MIROVANJE.....	35
III- 2	USLUGE BH LINE MREŽE	35
1.	GOVORNA TELEFONSKA USLUGA.....	35
2.	USLUGE PRISTUPA U MREŽU	36
3.	VRSTE SAOBRAĆAJA I NAČIN FORMIRANJA CIJENE.....	36
4.	GOVORNA TELEFONSKA USLUGA NA JAVNOM MJESTU	37
5.	REALIZACIJA ZAHTJEVA ZA USLUGE FIKSNE JAVNE TELEFONSKE MREŽE.....	37
6.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE.....	38
7.	MIROVANJE.....	38
8.	PROMJENA LOKACIJE PRIKLJUČKA	38
9.	ZAKUP VODOVA	39
10.	USLUGE JAVNE PODATKOVNE MREŽE.....	41
10.1.	TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI JAVNE TK MREŽE ZA PRIJENOS PODATAKA I OTKLANJANJE SMETNJI 41	
10.2.	PROMJENA LOKACIJE PRIKLJUČKA	41
11.	USLUGE JAVNE PODATKOVNE MREŽE ZA PRISTUP INTERNETU (BIHNET MREŽA).....	41
11.1.	REALIZACIJA ZAHTJEVA.....	41
11.2.	OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LOZINKE.....	42
11.3.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE	42
11.4.	NAČIN FORMIRANJA CIJENE BIHNET MREŽE.....	42
12.	USLUGE JAVNE PODATKOVNE MREŽE - VPN (BIHPAK MREŽA).....	43
12.1.	REALIZACIJA ZAHTJEVA	43
12.2.	NAČIN FORMIRANJA CIJENE	43
III-3	INTEGRISANA USLUGA.....	43
III-3.1.	ASEMBLIRANA USLUGA
		43
1.	IDENTIFIKACIONI DOKUMENTI.....	43
2.	NAČIN PLAĆANJA	44
3.	MIROVANJE.....	44
4.	PROMJENA TARIFNOG PAKETA.....	44
5.	PRIJENOS OBAVEZA PO OSNOVU ASEMBLIRANE USLUGE	45

6.	PRIJEVREMENI PREKID OBAVEZNOG TRAJANJA.....	45
III-3.2. TOPTIM USLUGA	
	45	
1.	OPŠTE ODREDBE.....	45
2.	ZNAČENJE POJMOVA.....	45
3.	KARAKTERISTIKE TOPTIMA I USLOVI ZA PRISTUP.....	46
4.	ZAHTJEV ZA PRUŽANJE/KORIŠTENJE TOPTIMA.....	47
5.	MODIFIKACIJA TOPTIM UGOVORA.....	47
6.	PROMJENA GOVORNE TELEFONSKE USLUGE.....	49
7.	PRIJENOS KORISNIČKOG ODNOSA.....	49
8.	PRAVA TOPTIM PRETPLATNIKA I TOPTIM ČLANA.....	50
9.	OBAVEZE TOPTIM PRETPLATNIKA I TOPTIM ČLANA.....	50
10.	OBAVEZNO TRAJANJE.....	51
11.	PROMJENA PAKETA TOPTIM-A.....	52
12.	PROFIL TOPTIMA.....	52
13.	TARIFNI PAKET TOPTIM.....	53
14.	DETALJNI IZVJEŠTAJ.....	53
15.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE.....	53
16.	PRESTANAK UGVORNOG/KORISNIČKOG ODNOSA.....	54
17.	TRAJANJE TOPTIM UGOVORA, OTKAZ TOPTIM UGOVORA I OTKAZ KORISNIČKOG ODNOSA PRIVATNOG KORISNIKA.....	54
IV	ZAVRŠNE ODREDBE.....	55

Na osnovu člana 68. Statuta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, Uprava Društva, na 62. sjednici, održanoj dana 03.02.2009. godine, donosi akt :

U S L O V I

ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

I UVODNE ODREDBE

1. Predmet

Član 1.

Uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: 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 (u daljem tekstu: usluga), koji koriste usluge isključivo za svoje potrebe, sa druge strane, u vezi sa pružanjem, odnosno korištenjem usluga.

Uslovi sadrže Opšte uslove, čiji je predmet utvrđivanje pravila pružanja koja su zajednička za sve vrste usluga, koje pruža BH Telecom, u smislu prethodnog stava, i Posebne uslove, čiji je predmet utvrđivanje pravila koja, na određeni način, odstupaju od pravila utvrđenih u Opštim uslovima, a zajednička su za određenu grupu usluga, bilo zbog specifičnosti tehnologije koja podržava njihovo pružanje, bilo zbog specifičnosti samih usluga.

Specifični uslovi za pružanje pojedinačne usluge se utvrđuju u Cjenovniku usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik), ukoliko priroda konkretne usluge to zahtjeva.

2. Značenje pojmova i skraćenica

Član 2.

1. **TK mreža** (Telecommunications Network): označava prijenosne sisteme i, u slučajevima na koje se to odnosi, opremu za komutiranje i usmjeravanje poziva, te druga sredstva koja omogućavaju prijenos električnog signala putem žice, optičkih kablova, radijskim ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže;
2. **Javna TK mreža** (Public Telecommunications Network): označava TK mrežu koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih TK usluga;
3. **Fiksna javna TK mreža** (Fixed Public Telecommunications Network): označava javnu TK mrežu koja se koristi, u cijelosti ili dijelom, za pružanje javnih TK usluga između fiksnih završnih tačaka mreže;
4. **Fiksna javna telefonska mreža** (Fixed Public Telephone Network): označava fiksnu javnu TK mrežu koja omogućava komunikaciju na bazi komutacije kanala i/ili komutacije paketa; - IDBHLLine

5. **GSM mreža** (GSM Network): označava TK mrežu određenu GSM Tehničkom specifikacijom, pri čemu GSM (Global System for Mobile Communication) označava TK sistem definisan kao Globalni sistem za mobilne komunikacije;
6. **WAP** (Wireless Application Protocol): je protokol za bežične komunikacije koji korisnicima mobilnih aparata pruža mogućnost da pristupaju različitim vrstama informacija i usluga;
7. **GPRS** (General Packet Radio Service): je digitalna tehnologija koja omogućava brži prijenos podataka u mobilnoj telefoniji, pretraživanje interneta (Mobile Browsing), e-mail u pokretu, multimedijalne poruke (MMS), vizualnu komunikaciju i lokacijski bazirane servise (LBS). Brzina prijenosa iznosi u laboratorijskim uslovima 117,6 kbit/s, a praktično iznosi do 56,4 kbit/s;
8. **EDGE**: je tehnologija koja koristi postojeću GSM mrežu i predstavlja nadogradnju na GPRS tehnologiju za pružanje multimedijalnih usluga, kao i korak dalje prema trećoj generaciji (3G) mobilnih komunikacija. EDGE omogućava brži prijenos podataka, brzine i do 384 kbit/s;
9. **UMTS (3G)**: označava TK sistem definisan kao univerzalni mobilni TK sistem;
10. **APN** (Access Point Name): ime pristupne tačke;
11. **Postpaid usluga**: označava uslugu za čije je korištenje potrebno zasnivanje ugovornog odnosa i plaća se unazad;
12. **Prepaid usluga**: označava uslugu za čije korištenje nije potrebno zasnivanje ugovornog odnosa i plaća se unaprijed;
13. **ULTRA**: označava prepaid uslugu u BH Mobile mreži;
14. **SMS**: (Short Message Service) – označava uslugu koja omogućava slanje i primanje tekstualnih poruka putem terminalnih korisničkih uređaja (fiksni i mobilni telefon, računar). Jedna SMS poruka može da sadrži do 160 alfanumeričkih znakova.
15. **MMS**: (Multimedia Messaging Service) – označava uslugu koja omogućava slanje i primanje multimedijalnog sadržaja putem terminalnih korisničkih uređaja (mobilni telefon i računar). Sve multimedijalne sadržaje moguće je kombinovati, tako da MMS poruka može sadržavati tekst, zvuk i video zapis.
16. **Internet**: je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
17. **Javna mreža za prijenos podataka** (Public Data Network): je javna TK mreža koja omogućava prijenos podataka komutacijom paketa;
18. **Pristupna mreža** (Access Network): je bilo koji dio TK sistema koji omogućava prijenos električnog signala od lokacije korisnika do najbližeg čvorišta BH Telecoma;
19. **BIHNET**: označava IP mrežu i ISP BH Telecoma;
20. **BIHPAK**: je javna mreža za prijenos podataka u vlasništvu BH Telecoma na bazi okvira (Frame Relay, X.25, X.28, SNA);
21. **Operator telekomunikacija**: označava javna ili privatna tijela, kao i podružnice pod njihovom kontrolom, kojima je dodijeljena dozvola za uspostavljanje javne TK mreže, odnosno pružanje TK usluga;
22. **Agencija**: označava Regulatornu agenciju za komunikacije Bosne i Hercegovine;
23. **Pružalac Internet usluga** (ISP - Internet Service Provider): označava operatora telekomunikacija koji je ovlašten od RAK da pruža internet usluge;
24. **Korisnik** (User): označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva javnu TK uslugu;

25. **Pretplatnik** (Subscriber): označava pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor o pružanju/korištenju usluga sa BH Telecomom;
26. **Terminalna oprema** (Terminal Device): označava bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika. Terminalna oprema može biti obezbijeđena od strane BH Telecoma i/ili korisnika;
27. **Korisnički uređaj**: označava TK opremu koju Pretplatnik/korisnik obezbijeduje u svrhu korištenja TK usluga;
28. **Završna tačka mreže** (Network Termination Point): označava odgovarajuću terminalnu opremu instaliranu na lokaciji najbližoj Pretplatniku;
29. **Međupovezivanje** (Interconnection): je specifična vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatora sa ciljem omogućavanja korisnicima jednog operatora da komuniciraju sa korisnicima istog ili drugog operatora, ili da pristupaju uslugama koje pruža drugi operator;
30. **TK usluge** (Telecommunications Services): označavaju usluge koje se obično pružaju uz naknadu, a koje se sastoje u cjelini ili uglavnom u prenošenju signala putem TK mreže.
31. **Javna TK usluga** (Public Telecommunications Service): označava TK uslugu koja je dostupna javnosti;
32. **Međunarodna TK usluga** (International Telecommunications Service): označava javnu TK uslugu koja se pruža između Bosne i Hercegovine i drugih država;
33. **ISDN** (Intergrated Services Digital Network): označava digitalnu mrežu sa integrisanim servisima;
34. **NTS usluge** (Number Translation Services): označava usluge Inteligentne mreže kojim se pristupa putem negeografskih kodova, a bazirane su na konverziji negeografskih u geografske kodove;
35. **TK vod** (Leased Line): označava cjelokupan prijenosni put, između završnih tačaka TK mreže, koji obezbijeduje transparentan prijenosni kapacitet, bez mogućnosti prespajanja po zahtjevu;
36. **Pristupna brzina** (Access Rate): označava maksimalan broj bita koje terminalna oprema na strani korisnika može slati (primati) u TK mrežu u jednoj sekundi vremena;
37. **Propusni opseg** (Bandwidth): označava maksimalan broj bita koji se mogu procesuirati u jednoj sekundi;
38. **Autorizacija**: označava proces kojim se provjerava validnost svakog Pretplatnika koji ostvari konekciju na bilo koji čvor TK mreže;
39. **Korisničko ime** (User Name): je skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i cifre) određene dužine, koji jednoznačno predstavljaju svakog Pretplatnika odgovarajućih usluga BH Telecoma u interakcijama sa sistemom;
40. **Lozinka** (Password): je skup znakova (slova engleskog alfabeta, cifre i specijalni znaci npr. #) koja predstavlja najvažniji element autorizacije pristupa na sistem BH Telecoma. Velika i mala slova se različito interpretiraju;
41. **Domen** (Domain): označava logično i jedinstveno ime kojim je na Internet mreži predstavljen Pretplatnik ili grupa Pretplatnika. Sastoji se od određenog broja slova engleskog alfabeta i cifara;
42. **DNS** (Domain Name System): označava Servis/Server koji obezbijeduje prevođenje logičkih, decimalnih IP adresa u odgovarajuća imena domena (i obrnuto) sa ciljem olakšanog pronalaska odgovarajućeg sadržaja i/ili korespondenata na Internet mreži;

43. **IP adresa** (IP Adress): označava 32 bitnu ili 128 bitnu adresu organizovanu u oktete, međusobno odvojene tačkama;
44. **Virtualni krug** (Virtual Circuit - VC): označava jednu dvosmjernu, zaštićenu, logičku konekciju koja povezuje samo dvije udaljene korisničke lokacije kroz javnu mrežu za prijenos podataka;
45. **Virtualna privatna mreža** (VPN - Virtual Private Network): označava skup zaštićenih logičkih konekcija između udaljenih korisničkih lokacija realizovanih korištenjem samo jednog dijela instaliranih resursa javne TK mreže;
46. **Komutirani virtualni krug** (SVC - Switched Virtual Circuit): označava povremeni virtualni krug koji se uspostavlja po potrebi signalizacijom terminalne oprema na strani korisnika, a prekida nakon završene odgovarajuće sesije;
47. **Stalni virtualni krug** (PVC - Permanent Virtual Circuit): označava trajni virtualni krug postavljen od strane administratora mreže sa unaprijed definisanim karakteristikama za koje su trajno pridruženi odgovarajući resursi sistema za prijenos podataka;
48. **Zagarantovani propusni opseg** (CIR - Committed Information Rate): je prosječna dozvoljena količina podataka na ulazu određenog stalnog virtualnog kruga za koju mreža garantuje da će biti i isporučena na izlazu tog virtualnog kruga u normalnom režimu rada;
49. **Povišeni propusni opseg** (EIR - Excess Information Rate): je broj bita izvan zagarantovanog propusnog opsega koji još uvijek može biti prihvaćen od strane javne podatkovne mreže, ali se ne garantira njihova isporuka na drugom kraju virtualnog kruga;
50. **Tarifna zona**: označava mjeru dužine fizičkog i/ili virtualnog kanala između dvije korisničke lokacije. Primjenjuje se u domaćem i međunarodnom saobraćaju pri fiksnom načinu pristupa mreži BH Telecoma;
51. **Javna telefonska govornica**: označava telefon dostupan javnosti gdje se upotreba plaća telefonskom karticom, kovanicama/žetonima, odnosno direktno operatoru, kod javnih telefonskih govornica sa posredovanjem;
52. **Imenik** (Directory): u vezi sa javnom TK mrežom označava spisak Pretplatnika koji sadrži imena, adrese i telefonske brojeve;
53. **Tehničko rješenje**: predstavlja način tehničke realizacije TK usluge;
54. **Statička IP adresa**: predstavlja trajno rezervisanu IP adresu, iz skupa javnih IP adresa dodijeljenih na administriranje BIHnetu, koja se neizmijenjena pridružuje pojedinačnom korisniku prilikom svakog njegovog pristupa javnoj TK mreži;
55. **Dinamička IP adresa**: predstavlja privremeno rezervisanu IP adresu, iz skupa javnih IP adresa dodijeljenih na administriranje BIHnetu, koja se pridružuje pojedinačnom korisniku sa drugom vrijednošću prilikom svakog njegovog pristupa javnoj TK mreži;
56. **Prijenos podataka komutacijom kanala**: omogućava korisniku usluge prijenos podataka putem GSM mreže i fiksne javne telefonske mreže, pri čemu brzina prijena podataka zavisi od mreže putem koje se usluga koristi;
57. **ADSL** (Asimetric Digital Subscriber Line): asimetrična digitalna pretplatnička linija, predstavlja jednu od tehnologija xDSL, koja omogućava pristup internetu kroz postojeću pristupnu telefonsku mrežu;
58. **Pristup BIHnetu kroz komutaciju**: vrsta pristupa koja omogućava potpuno i nesmetano komuniciranje sa bilo kojim dostupnim hostom na mreži BIHneta i/ili Internet mreži. Pretplatniku se dodjeljuje jedinstvena šifra korisnika, korisničko ime i lozinka. Prilikom svake veze na BIHnet, Pretplatnik treba proći proces autorizacije. Podržane su komutirane asinhronne i sinhronne veze;

59. **Prijenos podataka «Frame Relay» okvira:** omogućava realizaciju pretplatničke VPN mreže putem zakupa odgovarajućeg broja stalnih i/ili komutiranih VC-ija na bazi komutacije Frame Relay okvira;
60. **Prijenos podataka «Frame Relay» PVC-ijem:** omogućava realizaciju pretplatničke VPN mreže putem zakupa odgovarajućeg broja stalnih VC-ija na bazi komutacije Frame Relay okvira. Zahtijevani kapaciteti stalnih VC-ija se formiraju multiplikacijom propusnog opsega baznog stalnog VC-ija;
61. **Prijenos podataka «Frame Relay» SVC-ijem:** omogućava realizaciju pretplatničke VPN mreže putem zakupa odgovarajućeg broja komutiranih VC-ija na bazi komutacije Frame Relay okvira;
62. **Prijenos podataka povišenim propusnim opsegom:** omogućava prijenos podataka unutar BIHpak mreže u propusnom opsegu iznad dogovorenog CIR opsega. Usluga se realizuje na bazi EIR parametra predmetnog VC-ija;
63. **Prijenos podataka na bazi «X.25, X.28 i SNA» paketa:** omogućava komunikaciju na bazi komutacije paketa sa unaprijed definisanom dužinom i kontrolisanim formatom paketa.

II OPŠTI USLOVI

1. Osnovni principi pružanja usluga

Član 3.

BH Telecom pruža usluge svim korisnicima pod jednakim uslovima u pogledu dostupnosti, kvaliteta i cijene usluga.

Transparentnost Uslova i Cjenovnika se postiže na sljedeće moguće načine:

- Obaveznim jednokratnim objavljivanjem Uslova u sredstvima javnog informisanja, u skladu sa pozitivnim propisima;
- Obaveznim javnim objavljivanjem Uslova i Cjenovnika na službenoj web stranici BH Telecoma;
- Kontinuiranim informisanjem korisnika putem utvrđenih kanala komunikacije za prodaju usluga ili u sklopu aktivnosti marketinga.

Komunikacija između BH Telecoma i korisnika se ostvaruje utvrđenim kanalima komunikacije za prodaju i marketing, a može se ostvarivati i elektronskim putem, izuzev ukoliko korisnik izričito ne izjavi protivljenje ovom modelu komunikacije.

U cilju pravovremenog i tačnog informisanja korisnika o svim aspektima pružanja/korištenja usluga obezbjeđena je podrška korisnicima, što podrazumijeva niz aktivnosti i radnji, koje se u BH Telecomu poduzimaju putem prodajnih mjesta, kontakt centra, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, pošte ili na drugi način.

U postupku ugovaranja pružanja/korištenja usluga i realizaciji ugovora, BH Telecom i korisnik usluga će poštovati načelo savjesnosti i poštenja. Ugovorne strane se ne mogu pozivati na bilo koju odredbu Uslova, čija primjena bi bila protivna ovom načelu.

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 obezbjeđenja plaćanja u korist BH Telecoma.

BH Telecom zadržava pravo poduzimanja aktivnosti odnosno mjera i sankcija u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, iako to nije eksplicitno utvrđeno u Uslovima, u svim situacijama kada ustanovi da se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji, ili postoji osnovana sumnja da bi se moglo raditi o zloupotrebi, iz kojeg osnova može nastati šteta za BH Telecom i korisnike (privremena isključenja, traženje obezbjeđenja plaćanja, ispostavljanje vanredne fakture).

BH Telecom će posebnim internim aktom definisati kriterije i proceduru utvrđivanja neuobičajene potrošnje, u smislu prethodnog stava.

Podaci i informacije koje pribavi o korisnicima u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, BH Telecom će koristiti za svoje potrebe i u zakonom dopuštenu svrhu.

Informacije o korisnicima, koje ne spadaju u javne, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe, u smislu ovih Uslova, naročito ako je zloupotreba kvalifikovana kao uznemiravanje, mogu biti prezentovani ili dostavljeni isključivo na zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa.

Promjene Uslova će biti javno objavljena najmanje 30 dana prije početka primjene.

Sporovi u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga će se rješavati u skladu sa posebnim internim aktom BH Telecoma.

2. Radno vrijeme

Član 4.

Radno vrijeme raspoloživosti TK kapaciteta BH Telecoma je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

Radno vrijeme organizacionih jedinica BH Telecoma, u čijoj je nadležnosti neposredan rad sa korisnicima, je istaknuto na prodajnim mjestima.

Radno vrijeme rada tehničkih službi za otklanjanje kvarova je minimalno 6 dana u sedmici (ponedjeljak – subota), od 7.30 do 16.00 sati.

Radno vrijeme organizacione jedinice BH Telecoma, nadležne za informisanje korisnika je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

3. Identifikacija korisnika

Član 5.

U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika, BH Telecom prihvata sljedeće identifikacione dokumente:

1. Za fizička lica, alternativno:
 - Lična karta
 - Pasoš
 - Vozačka dozvola
2. Za pravna lica, kumulativno:
 - Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar

- Uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem
 - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
3. Za strana fizička lica, kumulativno:
- Pasoš
 - Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca
4. Za strana predstavništva, kumulativno:
- Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa
 - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
5. Za korisnike ULTRA usluge, alternativno:
- Ultra certifikat
 - Identifikacione isprave iz tačke 1. ovog člana i izjava o posjedovanju ULTRA broja

Član 6.

Pored identifikacionih dokumenata, u skladu sa prethodnim članom, fizička lica su dužna dostaviti i CIPS-ov dokument "prijava prebivališta", prilikom prvog ugovaranja pružanja/korištenja usluga sa BH Telecomom.

Član 7.

Korisnik je saglasan da BH Telecom može kod nadležnih institucija/organa, provjeriti identitet i lične podatke korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke u vezi sa odabranim načinom plaćanja usluga, odnosno ukupni bonitet korisnika.

Član 8.

Ako zaposlenik 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, do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 15 dana.

Član 9.

Korisnik je dužan, na odgovarajući način, izvijestiti BH Telecom o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, a najkasnije 15 dana od nastale promjene, u protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, smatraće se da je dostavljanje ukupne pošte, od strane BH Telecoma, uredno izvršeno.

Član 10.

Korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika, u koju svrhu je potrebno dostaviti kao dokaz original ili ovjerenu kopiju generalne ili specijalne punomoći, u kojoj je precizno naveden obim ovlaštenja u vezi sa konkretnom uslugom.

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.

4. Osnovna podjela usluga

Član 11.

Sve usluge, čije pružanje/korištenje omogućava BH Telecom, u skladu sa ovim Uslovima, utvrđene su u Cjenovniku, u skladu sa dozvolama/licencama dodijeljenim BH Telecomu od strane Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija).

Član 12.

U skladu sa dodijeljenim licencama od strane Agencije, sve usluge su grupisane na sljedeći način:

- Govorne telefonske usluga putem javne fiksne i mobilne mreže;
- Zakup vodova;
- Usluge prijenosa podataka TK mrežom;
- Usluge pristupa u mrežu.

Član 13.

Za potrebe jednostavnijeg administriranja u ugovaranju pružanja/korištenja usluga, sve usluge u Cjenovniku su označene kao osnovne i dodatne usluge, prema kriterijima, procijenjenim i utvrđenim od strane BH Telecoma (da li se konkretna usluga može koristiti samostalno ili ne, da li služi isključivo unaprjeđenju određene usluge, i sl.).

Član 14.

U skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, BH Telecom je obavezan pružati i sljedeće usluge:

- Izdavanje imenika Pretplatnika;
- Davanje informacija iz imenika telefonskim putem;
- Ustupanje imenika Pretplatnika zainteresovanim licima u elektronskoj formi ili on-line, u svrhu pružanja informacija ili objavljivanja imenika, na komercijalnoj osnovi;
- Besplatan pristup hitnim službama.

Član 15.

Davanje informacija o pretplatnicima BH Telecom osigurava putem izdavanja imenika Pretplatnika, objavljivanja imenika na službenoj web stranici, telefonskim putem i putem SMS-a.

Osnovne informacije koje se uobičajeno uvrštavaju u imenik Pretplatnika, odnosno saopštavaju zainteresovanim licima telefonskim putem, obuhvataju: ime/naziv Pretplatnika, adresa i telefonski broj.

BH Telecom je dužan obezbijediti tajnost informacija iz prethodnog stava na izričit zahtjev Pretplatnika.

Informacije o pretplatnicima drugih operatora u zemlji i inostranstvu, BH Telecom po mogućnosti pruža koristeći dostupne internet stranice ili posredovanjem preko međunarodnih operatora.

Član 16.

BH Telecom obezbjeđuje korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi, na način koji određuje Agencija.

5. Cijena usluga

5.1. Opšte odredbe

Član 17.

Cijene usluga BH Telecoma se utvrđuju Cjenovnikom.

Cijene usluga utvrđene Cjenovnikom su javne. Obavezu da Cjenovnik učini dostupnim korisnicima usluga, BH Telecom ispunjava objavljivanjem Cjenovnika na službenoj web stranici, omogućavanjem uvida ili predajom Pretplatniku izvoda iz Cjenovnika, prije i poslije zaključenja Ugovora.

Cjenovnik minimalno sadrži naziv, jedinicu mjere i cijenu usluge, kao i oznaku tehnološke cjeline kojoj usluga pripada.

Cijena usluga u Cjenovniku je iskazan bez poreza. Porez na cijenu usluge će se dodati u fazi obračuna, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima.

Obračunski period je jedan kalendarski mjesec.

Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje datumom priključenja terminalne opreme Pretplatnika i/ili aktiviranja usluge.

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.

Cijena usluge zavisi od vrste usluge, a može obuhvatati: cijenu pristupa mreži/priključak, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog TK saobraćaja i druge naknade, u skladu sa Cjenovnikom.

5.2. Cijena pristupa usluzi

Član 18.

Cijena pristupa usluzi je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za stvorenu mogućnost pristupa na javnu TK mrežu.

5.3. Cijena pretplate/naknade

Član 19.

Cijena stavljanja resursa javne TK mreže na raspolaganje Pretplatniku, odnosno omogućavanja korištenja usluge, utvrđuje se u Cjenovniku u vidu pretplate/naknade.

Pretplata/naknada se naplaćuje mjesečno, počev od dana uključenja terminalne opreme Pretplatnika u cilju korištenja usluge, zajedno sa izvršenim obračunom za obračunski period.

U cijenu pretplate/naknade može biti uključena i određena količina saobraćaja, što se utvrđuje u Cjenovniku.

U slučaju privremenog isključenja na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan plaćati pretplatu/naknadu 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.

U slučaju privremenog isključenja zbog radova na rekonstrukciji i proširenju TK mreže kao i otklanjanja smetnji u TK mreži, pretplata se ne plaća.

U slučaju trajnog isključenja na zahtjev Pretplatnika, pretplata se naplaćuje do dana kada je terminalna oprema isključena sa TK mreže.

U slučaju trajnog isključenja krivicom Pretplatnika, pretplata se naplaćuje do posljednjeg dana utvrđenog roka privremenog isključenja, koji prethodi trajnom isključenju.

Ukoliko se, na zahtjev ili krivicom pretplatnika, trajno isključuje usluga 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.

6. Ispostavljanje računa

Član 20.

Dužničko – povjerilački (DPO) odnos između BH Telecoma i korisnika, u vezi sa pruženom/korištenom uslugom, nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda (posljednjeg dana u mjesecu).

BH Telecom je dužan dostaviti Pretplatniku račun za pruženu uslugu u roku od 10 dana od dana nastanka dužničko – povjerilačkog odnosa.

Račun mora imati dovoljan nivo prikaza obračunskih stavki koji korisniku omogućava verifikaciju i kontrolu cijene.

Pretplatnik je dužan platiti račun u roku od 25 dana od dana nastanka dužničko – povjerilačkog odnosa.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši plaćanje po ispostavljenom računu, u roku iz prethodnog stava, račun za sljedeći obračunski period će sadržavati i opomenu za plaćanja dospjelih obaveza po ispostavljenom računu za prethodni obračunski period, što podrazumijeva da se poseban akt opomene neće dostavljati Pretplatniku.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi po nalogu iz opomene i ne plati dug do 20. u mjesecu u kome je ispostavljen račun sa opomenom, BH Telecom može preduzeti sankciju privremenog isključenja, u skladu sa Uslovima.

Prije pokretanja postupka sudske naplate duga, BH Telecom može dostaviti Pretplatniku opomenu pred utuženje, kao poseban pismeni akt, u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

7. Usluge odabir/predodabir operatora i usluga prijenosa broja

Član 21.

Pretplatniku BH Telecoma je omogućeno korištenje usluga drugog operatora telekomunikacija, odnosno Pretplatniku drugog operatora telekomunikacija je omogućeno korištenje usluga BH Telecoma, putem usluga izbor/predizbor operatora i usluge prijenosa broja.

Uslovi koje Pretplatnik mora ispuniti da bi BH Telecom prihvatio zahtjev, razlozi odbijanja zahtjeva, kao i svi pravni odnosi koji nastaju između BH Telecoma, Pretplatnika i drugog operatora telekomunikacija, u vezi sa korištenjem usluga odabir/predodabir operatora i usluge prijenosa broja, regulisani su pozitivnim propisima iz ove oblasti.

Ukoliko je to neophodno u cilju stvaranja tehničkih i drugih mogućnosti korištenja usluga iz prethodnog stava, BH Telecom može izvršiti promjenu paketa ili tarifnog modela koje je ugovorio Pretplatnik.

Sve obaveze u vezi sa korištenjem usluga drugog operatora telekomunikacija putem usluga izbor/predizbor operatora i usluge prijenosa broja, uključujući i obavezu plaćanja korištenja usluga, Pretplatnik ispunjava u skladu sa uslovima i po cijeni koje utvrđuje odabrani/predodabrani operator, odnosno operator u čiju mrežu je broj prenesen.

Obračun i naplatu usluga iz prethodnog stava vrši odabrani/predodabrani operator, odnosno operator u čiju mrežu je broj prenesen.

BH Telecom može, zavisno od postignutog komercijalnog dogovora s davaocem usluga sa dodanom vrijednošću, vršiti za njegov račun obračun i naplatu tih usluga.

Ukoliko je, u skladu sa pozitivnim propisima, korištenje usluga izbor/predizbor operatora ili usluge prijenosa broja, uslovljeno raskidom ugovora za pružanje/korištenje usluge, zaključenog između Pretplatnika i BH Telecoma, sve obaveze Pretplatnika iz zaključenog ugovora za konkretnu uslugu dospjevaju za naplatu odmah, uključujući i obavezu vraćanja eventualno ostvarenih uslovnih beneficija u korištenju konkretne usluge, u skladu sa Uslovima.

BH Telecom nije odgovoran za kvalitet odlaznog saobraćaja, koji se putem usluga izbor/predizbor operatora ostvaruje iz pravnog odnosa Pretplatnika sa drugim operatorom.

Ukoliko je izvršen prijenos broja, po proceduri u skladu sa pozitivnim propisima iz ove oblasti, sljedeći zahtjev za korištenje usluge prijenosa broja se može podnijeti nakon isteka roka od šest (6) mjeseci od izvršenog prijenosa.

Pojedine usluge, koje drugi operatori telekomunikacija pružaju putem mreže BH Telecoma, neće biti na raspolaganju Pretplatniku u toku privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz mreže BH Telecoma, u skladu sa ovim Uslovima.

8. Kvalitet usluga

Član 22.

BH Telecom pruža usluge po kvalitetu u skladu sa standardima objavljenim od strane Evropskog instituta za TK standarde (ETSI) i uputstvima i pokazateljima kvaliteta usluga i metoda mjerenja, koje utvrđuje Agencija, odnosno BH Telecom, na osnovu saglasnosti Agencije.

BH Telecom je dužan na odgovarajući način blagovremeno obavještavati korisnike o smetnjama u pružanju usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja ponavljanja i skraćenja dužine trajanja smetnji.

9. Umanjenje pretplate

Član 23.

Pretplatnik ostvaruje pravo na umanjenje mjesečne pretplate, odnosno druge mjesečne naknade, zbog prekida u pružanju usluge za koji odgovara BH Telecom, ukoliko je to utvrđeno u Posebnim uslovima.

Ukoliko je u vezi sa pružanjem/korištenjem usluge između korisnika i BH Telecoma ugovoren poseban režim održavanja, sva prava i obaveze, uključujući i pravo iz prethodnog stava, ostvaruju se u skladu sa zaključenim ugovorom.

10. Informisanje korisnika

Član 24.

BH Telecom obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uslovima pružanja, načinu upotrebe i uslovima korištenja.

BH Telecom obavještava korisnike putem javnih glasila o radovima koje će poduzimati u TK mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ili smetnji u pružanju usluga.

Obavještenja koje se odnose na prethodni stav, objavljuju se u javnim glasilima, u pravilu, 24 sata prije početka radova.

11. Promjena podataka o korisniku

Član 25.

Pod promjenom podataka o korisniku podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravnog lica i slično, čija posljedica nije promjena ličnosti/pravnog subjektiviteta korisnika.

Promjena podataka o korisniku vrši se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva korisnika uz obavezu prilaganja validnog dokaza o izvršenim promjenama, a realizuje se ažuriranjem podataka u pretplatničkoj aplikaciji na svim nivoima.

12. Promjena numeracije

Član 26.

BH Telecom zadržava pravo promjene pojedinačne numeracije, iz posebno opravdanih tehničkih razloga.

U slučaju da se radi o promjenama serija numeracije, BH Telecom je dužan informisati korisnike putem sredstava javnog informisanja, 15 dana prije i 7 dana poslije izvršene promjene numeracije.

BH Telecom je dužan obavijestiti Pretplatnika o novom telefonskom broju, 15 dana prije promjene.

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 7 dana od dana izvršene promjene, ukoliko postoji tehnička mogućnost.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi, koje će cijeniti nadležna stručna služba, BH Telecom može izvršiti promjenu numeracije na lični zahtjev.

13. Pregled terminalne opreme

Član 27.

Korisnik je dužan omogućiti ovlaštenim licima BH Telecoma pristup TK opremi radi obavljanja TK radova, pregleda ispravnosti, otklanjanja smetnji na TK mreži i kontrolu namjenskog korištenja terminalne opreme, izuzev ukoliko je u pitanju 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.

14. Zahtjevi

Član 28.

Komunikacija između korisnika i BH Telecoma, u vezi sa ugovaranjem pružanja/korištenja usluga, realizacije ugovora i rješavanja sporova s tim u vezi, započinje u BH Telecomu dostavljanjem Zahtjeva.

Zahtjev za pružanje usluga se, u pravilu, podnosi u pismenom obliku, na važećem obrascu, putem prodajnih mjesta BH Telecoma, odnosno drugih kanala komunikacije sa korisnikom, ustanovljenih od strane BH Telecoma, neovisno o nadležnosti organizacionih dijelova BH Telecoma za njegovu realizaciju, mjestu realizacije usluge, odnosno prebivališta/sjedišta korisnika.

Obrazac Zahtjeva je kreiran tako da omogućava unos svih podataka potrebnih za identifikaciju korisnika i usluge čije pružanje/korištenje se zahtjeva.

Član 29.

Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane korisnika.

Korisnik je obavezan uz Zahtjev priložiti identifikacione dokumente, u skladu sa Uslovima.

Zahtjev korisnika za pružanje/korištenje osnovne usluge, koji nije podnesen na propisanom obrascu, može biti prihvaćen od strane BH Telecoma ukoliko je ovjeren i/ili potpisan od strane korisnika, u kome je neopozivo izražena volja korisnika za korištenje određene usluge, koji sadrži sve podatke potrebne za potpunu identifikaciju korisnika i usluge čije pružanje/korištenje se zahtjeva, a naročito: ime i prezime/naziv i adresu/sjedište korisnika, JMBG/ID/PDV broj, vrstu usluge, podatke o kontakt osobi, i sl.

Zahtjev za pružanje/korištenje dodatne usluge ili izmjena u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom, koji će se u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom, prihvatanjem od strane BH Telecoma, smatrati aneksom ugovora, podnosi se na propisanom obrascu, koji sadrži odredbu da se ovakav zahtjev smatra aneksom ugovora.

Internim aktom BH Telecoma se ustanovljavaju kriteriji za određivanje dodatnih usluga, iz prethodnog stava, koje se mogu pružiti i na osnovu pismenog zahtjeva korisnika, koji nije podnesen na propisanom obrascu, ukoliko sadrži sve podatke utvrđene u stavu 3. ovog člana.

Postupak podnošenja Zahtjeva drugim kanalima komunikacije, njegove verifikacije i autentifikacije se utvrđuje odlukom BH Telecoma.

Član 30.

Za potrebe ovih Uslova, pod zahtjevom uopšte, podrazumijeva se naročito:

- Zahtjev za pružanje/korištenje usluge;
- Zahtjev za otkazivanje korištenja usluge;
- Reklamacija/Prigovor na račun za izvršenu uslugu;
- Reklamacija/Prigovor na kvalitet izvršene usluge;
- Reklamacija/Prigovor zbog sumnje da se vrši zloupotreba usluga;
- Reklamacija/Prigovor zbog prekida u pružanju usluge, i zahtjev za umanjenje mjesečne pretplate odnosno druge mjesečne naknade;
- Reklamacija/Prigovor na Ultra program;
- Žalba na prvostepenu odluku;
- Primjedbe/Sugestije.

Član 31.

U pravilu, BH Telecom donosi formalnu odluku ukoliko odbija zahtjev korisnika za pružanje usluge ili rješava dostavljenu reklamaciju, iz osnova utvrđenih Uslovima.

Zahtjevi korisnika koji spadaju u primjedbe/sugestije, analiziraju se u okviru redovne djelatnosti organizacionih dijelova BH Telecoma, nadležnih za prodaju usluga i marketing, u najboljem interesu korisnika i BH Telecoma, o čemu se korisnik, u pravilu, obavještava na primjeren način.

Član 32.

Bez obzira na pravila o provođenju postupka rješavanja spora u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, korisnik može zaštitu prava ostvarivati i u postupku po tužbi pred redovnim sudom ili u postupku pred Agencijom.

15. Ugovaranje pružanja/korištenja usluga

15.1. Opšte odredbe

Član 33.

Stupanjem na snagu Uslova podrazumijeva se da je BH Telecom saglasan da zaključi ugovor o pružanju/korištenju usluga (u daljem tekstu: Ugovor) sa svakim trećim licem koje prihvata i ispunjava objavljene Uslove.

Postupak zaključivanja Ugovora pokreće korisnik podnošenjem zahtjeva za pružanje usluga.

15.2. Realizacija Zahtjeva za pružanje usluge

Član 34.

BH Telecom se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od 7 radnih dana od dana prijema i pri tome može prihvatiti zahtjev, što podrazumjeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključenju usluge, ili odbiti zahtjev.

Ukoliko se u postupku realizacije zahtjeva posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave, prihvatanje zahtjeva se može odgoditi do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 15 dana.

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.

U slučaju da se u postupku realizacije zahtjeva ustanovi da se usluga ne može pružiti, iz razloga u skladu sa Uslovima, BH Telecom će donijeti formalnu odluku o odbijanju zahtjeva, u cjelosti ili djelimično, na koju korisnik ima pravo žalbe.

Ukoliko zahtjev nije odbijen, u smislu prethodnog stava, smatra se da je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, bez donošenja formalne odluke, nakon čega se pristupa zaključenju ugovora sa korisnikom i uključenju terminalne opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge, u rokovima koji su utvrđeni u dijelu Posebni uslovi.

Rokovi utvrđeni u Posebnim uslovima mogu se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od 30 dana, odnosno ukoliko se radi o naročito složenim slučajevima, ne duže od 60 dana od datuma podnošenja zahtjeva.

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, na koji način korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.

Zahtjev stranog državljanina za pružanje usluge biće prihvaćen, ukoliko na poziv BH Telecoma dostavi sredstvo obezbjeđenja plaćanja, u skladu sa Cjenovnikom.

Zahtjev za pružanje usluge na određeno vrijeme do 3 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 obračunu.

Pretplatnik, koji podnosi Zahtjev za novu ili neku od promjena na već korištenim uslugama, dužan je izmiriti sve dospjele obaveze prema BH Telecomu.

Zahtjev, čija je realizacija vezana za tačno utvrđeni datum od strane korisnika, podnosi se 15 dana prije traženog datuma realizacije.

Korisnik je dužan osigurati ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili nabaviti korisnički uređaj koji zadovoljava propisane tehničke uslove.

Član 35.

BH Telecom može odbiti Zahtjev Pretplatnik, ukoliko:

1. ne postoji tehnička mogućnost ili nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane korisnika;
2. korisnik ne ispuni sve uslove za pružanje usluga, a naročito ako:
 - korisnik ne dostavi potrebne identifikacione i druge dokumente, u skladu sa Uslovima, niti u naknadno ostavljenom roku od 7 radnih dana;
 - se prilikom provjere, u smislu člana 7., utvrdi nepostojanje platežne sposobnosti odnosno potrebnog stepena boniteta korisnika za stupanje u ugovorni odnos sa BH Telecomom;
 - korisnik – fizičko lice nema poslovnu sposobnost niti valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
 - na zahtjev BH Telecoma ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica, i sl.);
 - ne plati dug u skladu sa članom 34. stav 10. Uslova;
 - nije dostupan na prijavljenoj adresi;
 - ne osigura ispravnu pretplatničku instalaciju, odnosno ne izvrši druge radnje u cilju stvaranja tehničkih pretpostavki za priključenje terminalne opreme, ukoliko priroda usluge zahtjeva takvo činjenje Pretplatnika;
 - ako postoji osnovana sumnja da podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža BH Telecom ili ako omogućava trećoj osobi zloupotrebu tih usluga, kao i ako podnositelj zahtjeva prikriva, odnosno ne prijavi zloupotrebu tih usluga od strane trećih lica;
3. iz drugih razloga, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

15.3. Oblik i zaključivanje Ugovora

Član 36.

Izbor oblika i kreiranje obrazaca ugovora je u nadležnosti BH Telecoma.

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.

Varijanta unaprijed kreiranog obrasca Ugovora se, u pravilu, sastoji od 2 dijela:

- 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 pružanjem/korištenjem usluga.
- Drugi dio obrasca ugovora, koji se u većem dijelu popunjava ili kreira u skladu sa prihvaćenim Zahtjevom korisnika za pružanje/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 pružanje/korištenje se ugovara između ugovornih strana.

Ukoliko je korištenje osnovne usluge ugovoreno, svaki podneseni Zahtjev Pretplatnika za povećanje količine osnovnih usluga, realizovaće se zaključivanjem novog dodatka/aneksa Ugovora.

Ukoliko Pretplatnik u podnesenom Zahtjevu ne traži novu osnovnu uslugu, u smislu prethodnog stava, već izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom ili korištenje dodatnih usluga, u smislu Uslova i Cjenovnika, ovakav Zahtjev će se smatrati aneksom ugovora i stupiće na snagu danom prihvatanja od strane BH Telecoma.

Smatraće se da je BH Telecom prihvatio Zahtjev iz prethodnog stava ukoliko je izvršio uključenje tražene usluge, odnosno izvršio traženu izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom uslugom.

15.4. Trajanje ugovornog odnosa

Član 37.

Ugovor se zaključuje u pravilu na neodređeno vrijeme, sa obaveznim trajanjem od 90 dana.

U slučaju otkaza ugovora na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, prije isteka roka obaveznog trajanja, Pretplatnik ima obavezu da plati ukupnu pretplatu/obavezne naknade, za period od 90 dana.

Ugovor se može zaključiti i na određeno vrijeme. Ukoliko je ugovor zaključen na određeno vrijeme do 90 dana, u skladu sa Cjenovnikom, cijena pružene usluge se naplaćuje putem akontacije ili uz obavezu dostavljanja nekog od sredstava obezbjeđenja plaćanja, u skladu sa Uslovima.

Ukoliko se ugovor zaključuje na određeno vrijeme, obavezno trajanje će se smatrati ugovorenim uvijek kada se ugovor zaključuje na vrijeme duže od 90 dana.

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, posebni paketi, kreditiranje korisnika, asemblirana usluga i slično), BH Telecom i Pretplatnik mogu ugovoriti i posebne oblike i rokove obaveznog trajanja ugovornog odnosa za pojedine usluge, saglasno Cjenovniku ili pojedinačnim odlukama BH Telecoma.

Ako tokom roka obaveznog trajanja ugovornog odnosa za ugovorenu osnovnu uslugu Pretplatnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeće razdoblje obaveznog trajanja počinje teći tek nakon isteka već ugovorenog roka obaveznog trajanja, ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom.

15.5. Ustupanje ugovora

Član 38.

Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Uslova, se podrazumijeva prenošenje prava i obaveza iz zaključenog ugovora o pružanju/korištenju usluga, od strane Pretplatnika (ustupilac) na treće lice koje nije u ugovornom odnosu sa BH Telecomom ili na drugog Pretplatnika BH Telecoma (prijemnik), uz saglasnost BH Telecoma.

Izvršenim ustupanjem ugovora sva prava i obaveze iz ustupljenog ugovora/dijela ugovora, prelaze sa ustupioca na prijemnika.

Plaćanje obaveza za saobraćaj iz osnova roaminga, koji je ustupilac ostvario do izvršenog ustupanja ugovora, predstavlja obavezu prijemnika.

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.

Član 39.

Ustupanje ugovora može biti:

- Djelimično ustupanje – što podrazumijeva ustupanje dijela prava i obaveza iz ugovora, u vezi sa pružanjem/korištenjem pojedine/ih osnovnih usluge/a, sa ustupioca na prijemnika, kada ustupilac ostaje u ugovornom odnosu sa BH Telecomom za korištenje preostalih ugovorenih usluga;
- Potpuno ustupanje – što podrazumijeva ustupanje svih prava i obaveza ugovora sa ustupioca na prijemnika, kada prestaje ugovorni odnos između BH Telecoma i ustupioca, a zasniva se u istom obimu ugovorni odnos između BH Telecoma i prijemnika.

Djelimično ustupanje ugovora nije dozvoljeno ukoliko je predmet ustupanja dodatna usluga.

Član 40.

Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupilac i primjemnik, dostavljanjem pismenog zahtjeva, sačinjenog na unaprijed kreiranom obrascu od strane BH Telecoma.

Podrazumijeva se da je BH Telecom prihvatio zahtjev iz prethodnog stava ukoliko nije donio formalnu odluku o odbijanju zahtjeva, u skladu sa Uslovima.

Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora, sa danom prihvatanja od strane BH Telecoma, predstavljaće aneks ugovora iz koga se prava i obaveze djelimično ustupaju, i realizovaće se direktno u aplikaciji Pretplatnika – ustupioca.

Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora, realizovaće se u pogledu prijemnika, zaključivanjem Ugovora o pružanju/korištenju usluga sa BH Telecomom, ukoliko se kao prijemnik 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 prijemnik Pretplatnik BH Telecoma.

Član 41.

BH Telecom će dozvoliti ustupanje ugovora pod sljedećim uslovima:

- Da je ugovor iz koga se ustupaju prava i obaveze na snazi u dijelu prava i obaveza koje se ustupaju;
- Da ustupanjem ugovora ne dolazi do promjene lokacije priključka, odnosno do promjene Sim kartice;
- 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 roaming-a.
- Da na strani prijemnika ne postoje smetnje za ugovaranje pružanja/korištenja usluga, u skladu sa Uslovima;
- Da ne postoje druge smetnje utvrđene Uslovima ili Cjenovnikom.

15.6. Prijenos prava korištenja

Član 42.

U slučaju smrti korisnika, trajnog iseljenja korisnika iz stana/prostora u kome se nalazi korisnički uređaj ili promjene vlasništva na stanu/poslovnom prostoru, ukoliko ugovor o pružanju/korištenju usluga nije prestao iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dozvoliti prijenos prava korištenja usluge na treće lice, ukoliko ispunjava uslove utvrđene Uslovima, sa istim pravnim posljedicama kao kod ustupanja ugovora.

Ukoliko je iz razloga u skladu sa prethodnim stavom korisnički uređaj isključen, pravo iz prethodnog stava se može koristiti do isticanja roka privremenog isključenja iz ovih razloga, u skladu sa Uslovima.

Ukoliko u utvrđenom roku prijenos prava korištenja ne bude realizovan, a nema osnova za utvrđivanje mirovanja prava i obaveza iz zaključenog ugovora u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom, smatraće se da je ugovor o pružanju/korištenju usluga jednostrano otkazan od strane korisnika.

Član 43.

Pravo iz prethodnog člana mogu ostvariti sljedeća lica, na osnovu pismene ponude BH Telecoma ili na lični zahtjev:

- Bračni drug 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;
- Lice koje je postalo vlasnik stana/prostora u kome se nalazi priključak za korištenje ugovorenih usluga.

Član 44.

Prijenos prava korištenja će se realizovati zaključivanjem ugovora/aneksa ugovora sa novim korisnikom.

Član 45.

Za ostvarivanje prijenosa prava korištenja, pored odgovarajućih uslova utvrđenih za ustupanje ugovora, u skladu sa Uslovima, potrebno je da se ispune i sljedeći uslovi:

- Da je od trajnog napuštanja prostora proteklo najmanje 3 mjeseca, izuzev u slučaju smrti Pretplatnika, kada se zahtjev može podnijeti i prije proteka tog roka;
- Da Pretplatnik, u slučaju trajnog preseljenja ili prodaje nekretnine, u roku od 3 mjeseca od napuštanja prostora u kome se nalazi telefonski priključak, nije zatražio preseljenje usluge odnosno priključka na drugu geografsku lokaciju;
- Da se od strane lica na koje se prenosi pravo korištenja usluge izvrši plaćanje duga iz ugovornog odnosa Pretplatnika, ukoliko postoji, prije zaključenja ugovora;
- 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 pravni osnov za ostvarivanje prijenosa prava korištenja (činjenica smrti Pretplatnika, trajnog napuštanja prostora ili prodaje nepokretnosti). Kao validne, BH Telecom će prihvatiti dokumente kao što su: umrlica, tzv. kućna lista, ovjerena izjava supružnika odn. drugog člana porodičnog domaćinstva da je Pretplatnik trajno napustio

prostor u kome se nalazi telefonski priključak, ugovor o prodaji stana/poslovnog prostora, itd.

Član 46.

Pod članom porodičnog domaćinstva, u smislu ovih Uslova, podrazumijevaju se: supružnici, odnosno vanbračni supružnici, dijete (bračno, vanbračno, usvojeno, pastorče i dijete bez roditelja uzeto na izdržavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojlac, dedo/deda i nana/baka (po ocu i majci), braća i sestre i unuci.

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.

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 jednostranim otkazom, posljednjeg dana utvrđenog roka.

16. Mirovanje prava i obaveza iz zaključenog ugovora

Član 47.

Ukoliko je to utvrđeno u Posebnim uslovima, BH Telecom može na zahtjev Pretplatnika utvrditi mirovanje prava i obaveza iz zaključenog ugovora (u daljem tekstu: Mirovanje), bez obaveze obezbjeđenja istovjetnih uslova korištenja usluge, kao prije mirovanja, jednom u toku kalendarske godine.

Pretplatnik ne može podnijeti novi zahtjev za mirovanje prije isteka roka od šest (6) mjeseci od uključenja usluge za koju su mirovala prava i obaveze.

Mirovanje utvrđeno na osnovu ličnog zahtjeva Pretplatnika ne može trajati duže od 12 mjeseci.

Mirovanje će se realizovati izmjenama u pretplatničkoj aplikaciji, bez donošenja pismene odluke.

Ponovno uključenje usluge/a za koju/e miruju prava i obaveze, izvršiće se na zahtjev Pretplatnika u skladu sa Cjenovnikom.

Za vrijeme mirovanja Pretplatnik ne plaća pretplatu/naknadu.

Usluga mirovanja se plaća ukoliko je to utvrđeno Cjenovnikom.

17. Zloupotreba

Član 48.

Pod zloupotrebom usluga podrazumijeva se neovlašteno korištenje usluge iz ponude BH Telecoma, u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ove oblasti, korištenje usluga protivno utvrđenim pravilima korištenja usluga, cilju ili namjeni radi kojih se korištenje usluga ugovara, kao i protivno načelu savjesnosti i poštenja i pravilima etike.

Imajući u vidu da kompleksnost TK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude BH Telecoma, ne dozvoljava sagledavanje svih vrsta i modaliteta mogućih

zloupotreba, što ne smije dovesti do zanemarivanja problema zloupotreba uopšte, niti onemogućiti kontinuirani rad na otkrivanju i sprečavanju zloupotreba u korištenju usluga, BH Telecom zadržava pravo da primjeni sankcije privremenog/trajnog isključenja i kada to nije eksplicitno ustanovljeno kao pravni osnov u Uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.

Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja, kao mehanizma za zaštitu interesa pretplatnika i BH Telecoma zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga, koristiće BH Telecom naročito ako na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju TK prometa, ili drugih aktivnosti kojima bi mogla nastati šteta za BH Telecom ili korisnike usluga.

Član 49.

Pod zloupotrebom u korištenju usluga se podrazumijeva naročito:

1. Neovlašteno korištenje usluga;
2. Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu;
3. Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne TK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
4. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika i zaposlenika BH Telecoma;
5. Zloupotreba TK mreže BH Telecoma od strane korisnika, u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili treća lica;
6. Kršenje pravila korištenja usluga, utvrđenih ovim Uslovima, Cjenovnikom ili drugim aktima BH Telecoma, kao i pozitivnim propisima donesenim od strane Agencije;
7. Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava i sl., u cilju izbjegavanja plaćanja korištenja ugovorene usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluga, namijenjenih posebnim kategorijama korisnika;
8. Reprogramiranje SIM kartice;
9. Ako korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
10. Ako BH Telecom nakon zaključenja ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga, koji bi da je ustanovljen u predugovornoj fazi bio osnov za odbijanje zahtjeva;
11. U slučajevima zlonamjernih poziva na brojeve telefona javnih specijalnih službi (policija, hitna pomoć, vatrogasci i slično).
12. 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;
13. 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;
14. Neautorizovani pokušaj pristupa i/ili prepravka bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluga BIHneta ili računarskom resursu koji ne pripadaju tom korisniku;
15. Dobijanje ili pokušaj dobijanja usluge ili servisa u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja;
16. Druge zloupotrebe u skladu sa Uslovima, Cjenovniku ili drugim zvaničnim aktom BH Telecoma.

18. Privremeno isključenje

Član 50.

BH Telecom može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži koju korisnik koristi – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže koju korisnik koristi – do završetka radova;
3. Na zahtjev korisnika, ukoliko su za konkretnu uslugu ili grupu usluga, pravo, rokovi, cijena i uslovi korištenja usluge privremenog isključenja utvrđeni u Cjenovniku ili Uslovima – na vrijeme utvrđeno Cjenovnikom, a najduže 90 dana;
4. Ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebe, u skladu sa Uslovima – do 15 dana;
5. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj TK mreži – do otklanjanja kvara, a najduže 30 dana;
6. 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 30 dana;
7. Ako i nakon pismene najave neophodnosti pristupa terminalnim uređajima, opremi i mreži BH Telecoma, korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i otklanjanja smetnji, dijagnosticiranja i sprečavanja nenamjenskog korištenja terminalne opreme i usluge, izršenja radova u cilju poboljšanja mreže – do 15 dana;
8. Ako korisnik priključi na TK mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BiH - do 30 dana;
9. Ako korisnik ne izvrši plaćanje dospjele obaveze najkasnije do 20. u mjesecu u kome je dostavljen račun sa opomenom za plaćanje računa za prethodni mjesec – do 90 dana;
10. Ako korisnik za koga je u internoj proceduri 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;
11. Ako korisnik ne izvrši ponovno polaganje obezbjeđenja, koji je iskorišten za namirenje računa, ukoliko je to ugovoreno – do polaganja obezbjeđenja;
12. Ako se utvrdi činjenica da je Pretplatnika umro ili trajno napustio stan/poslovni prostor u kome se nalazi korisnički uređaj, kao i u slučaju spora u vezi sa prijenosom prava korištenja usluga na člana porodičnog domaćinstva – do 30 dana;
13. U drugim slučajevima u skladu sa Uslovima i drugim aktima BH Telecoma.

Član 51.

Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara korisnik, do isteka roka utvrđenog Uslovima, BH Telecom će izvršiti uključenje bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika.

BH Telecom će putem računa ili na drugi odgovarajući način obavijestiti korisnika o privremenom isključenju 5 dana prije isključenja.

BH Telecom može Pretplatnika obavijestiti o privremenom isključenju i nakon izvršenog isključenja, u slučaju da postoji osnovana sumnja da bi odlaganjem isključenja na vrijeme iz prethodnog stava, mogle nastupiti štetne posljedice za korisnike ili BH Telecom.

Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev ili krivicom korisnika, pretplata odnosno druga mjesečna naknada se plaća, izuzev ukoliko u Posebnim uslovima i Cjenovnikom nije drugačije utvrđeno.

19. Trajno isključenje

Član 52.

Pored trajnog isključenja koje vrši u realizaciji otkaza ugovora dostavljenog od strane pretplatnika, BH Telecom može izvršiti trajno isključenje pretplatničke terminalne opreme 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:

1. Ako korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istog razloga;
2. Ako korisnik ne plati račun u roku privremenog isključenja utvrđenog u Uslovima;
3. Ako korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji do isteka roka privremenog isključenja utvrđenog iz tih razloga;
4. Ako korisnik do isteka roka privremenog isključenja iz člana 50. stav 1. tačka 6. ne otkloni uzroke smetnji u javnoj TK mreži ili ne prihvati pismenu ponudu BH Telecoma u cilju otklanjanja smetnji;
5. Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme ni nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
6. Ako korisnik ne dostavi pismeni zahtjev za uključenje usluge za čije pružanje/korištenje miruju prava i obaveze iz zaključenog ugovora, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom, izuzev, ukoliko se radi o mirovanju koje je utvrđeno zbog nemogućnosti seobe - u roku u skladu sa Uslovima.

U slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme, Pretplatnik je obavezan vratiti terminalnu opremu koja je instalirana od strane BH Telecoma, u ispravnom stanju, u roku od 15 dana od dana trajnog isključenja, iz bilo kojih razloga, u protivnom, dužan je BH Telecomu naknaditi štetu iz ovog osnova, u visini vrijednosti terminalne opreme, procijenjene od strane BH Telecoma.

Član 53.

BH Telecom će usvojiti zahtjev korisnika i ponovo zaključiti ugovor o pružanju/korištenju usluge koji je prestao zbog neplaćanja duga, bez ponovnog plaćanja pristupne takse, ukoliko korisnik plati dug u roku od 12 mjeseci od dana kada je izvršeno trajno isključenje iz istih razloga, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

20. Rješavanje sporova

Član 54.

Postupak rješavanja sporova nastalih u pružanju/korištenju usluga provodi se u skladu sa posebnim internim aktom BH Telecoma.

Postupak rješavanja sporova pokreće korisnik pismenim putem, dostavljanjem BH Telecomu reklamacije u vezi sa pružanjem/korištenjem usluge, odnosno žalbe na prvostepenu odluku.

Rok za rješavanje reklamacije odnosno žalbe je petnaest (15) dana od dana dostavljanja.

Izuzetno, kada rješavanje reklamacije odnosno žalbe zahtijeva složenije provjere, rok utvrđen u stavu 3. ovog člana se može produžiti do trideset (30) dana od dana dostavljanja.

20.1. Prvostepeni postupak

Član 55.

Prvostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem BH Telecomu:

- Reklamacije/Prigovora na račun za izvršenu uslugu;
- Reklamacije/Prigovora na kvalitet izvršene usluge;
- Reklamacije/Prigovora zbog sumnje da se vrši zloupotreba usluga;
- Reklamacije/Prigovora zbog prekida u pružanju usluge i zahtjeva za umanjenje mjesečne pretplate odnosno druge mjesečne naknade;
- Reklamacije/Prigovora na Ultra uslugu;

Rješavanje reklamacija/prigovora korisnika u prvom stepenu je u nadležnosti organizacionih dijelova BH Telecoma, nadležnih za prodaju konkretne usluge u vezi sa čijim korištenjem se reklamacija/prigovor podnosi.

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.

Prvostepeni postupak po reklamaciji, u skladu sa ovim članom, se okončava donošenjem formalne odluke, na koju korisnik ima pravo žalbe, u skladu sa Uslovima.

20.2. Drugostepeni postupak

Član 56.

Drugostepeni postupak pokreće korisnik dostavljanjem žalbe na prvostepenu odluku, ukoliko Uslovima nije drugačije utvrđeno.

Za rješavanje žalbe u drugom stepenu je nadležna drugostepena komisija.

Komisiju iz prethodnog stava imenuje generalni direktor, odnosno direktor Regionalne direkcije, po ovlaštenju generalnog direktora.

Žalba se podnosi u roku od petnaest (15) dana od dana dostavljanja pismenog akta koji se pobija.

Odluka donesena po žalbi je konačna u BH Telecomu. Korisnik koji smatara da su njegova prava povrijeđena donesenom odlukom, zaštitu svojih prava može ostvarivati u sudskom postupku.

20.3. Nadležnost Agencije

Član 57.

Izuzetno, Agencija je nadležna da rješava u drugom stepenu, ukoliko je predmet žalbe:

- pristup javnim TK mrežama i/ili uslugama odnosno potencijalna netransparentnost i diskriminatornost u davanju pristupa TK mreži i/ili usluzi;
- potencijalno spriječavanje ili otežavanje korisnika da pristupaju i međusobno komuniciraju putem javnih TK usluga;
- potencijalno kršenje interesa korisnika, u smislu dostupnosti TK usluga, njihovog kvaliteta i cijena;
- nivo kvaliteta TK usluga i TK opreme;
- transparentnost i diskriminatornost cijena TK usluga.

21. Prestanak ugovora

Član 58.

Ugovor za pružanje/korištenje usluga može prestati:

- Smrću Pretplatnika, ukoliko nije izvršen prijenos prava i obaveza iz Ugovora, u skladu sa Uslovima;
- Protekom vremena na koje je zaključen;
- Otkazom ugovora u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Uslovima;
- Iz drugih razloga u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Uslovima.

Otkaz ugovora vrši se pismenim putem.

Otkazni rok u slučaju otkaza od strane Pretplatnika je 30 dana od dana prijema otkaza na protokol BH Telecoma.

U slučaju jednostranog otkaza ugovora od strane BH Telecoma, iz bilo kojih razloga, BH Telecom će dostaviti pismeno obavještenje Pretplatniku.

Ukoliko nastupi trajno isključenje pretplatničke terminalne opreme krivicom Pretplatnika, u slučajevima i po proceduri u skladu sa Uslovima, smatraće se da je ugovor jednostrano otkazan od strane BH Telecoma.

Prijemom 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.

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.

Ukoliko u otkaznom roku obaveze od strane Pretplatnika nisu ispunjene, smatraće se da je ugovor otkazan od strane BH Telecoma zbog neispunjenja ugovornih obaveza.

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 iz osnova obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

Ukoliko u toku roka 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 za naplatu odmah.

Pod dospjelim obavezama iz obaveznog trajanja ugovornog odnosa, podrazumijevaju se :

- obaveza plaćanja razlike između pune cijene koju bi Pretplatnik platio prema Cjenovniku i cijene koju je Pretplatnik plaćao do trenutka prestanka ugovornog odnosa;
- obaveza plaćanja razlike do pune cijene terminalne opreme koju je Pretplatnik kupio od BH Telecoma u okviru posebne ponude uz ugovoreno obavezno trajanje;
- druge obaveze u vezi sa ugovorenim obaveznim trajanjem, u skladu sa Ugovorom, Cjenovnikom i odlukom BH Telecoma.

BH Telecom ima pravo jednostrano otkazati pružanje usluge, bez ikavih obaveza prema Pretplatniku, na osnovu odluke o povlačenju konkretne usluge iz važeće ponude, o čemu se pretplatnici obavještavaju na primjeren način, u rokovima u skladu sa pozitivnim propisima, prije prestanka pružanja usluge.

Član 59 .

Ukoliko BH Telecom izmijeni Uslove, što za posljedicu ima promjenu bitnih elemenata ugovora, Pretplatnik ima pravo jednostranog otkaza ugovora, u roku od četiri (4) sedmice od objavljivanja izmjena.

III POSEBNI USLOVI

III-1 USLUGE BH MOBILE MREŽE

1. Opšte odredbe

Član 60.

BH Mobile mreža, u smislu ovih Uslova, označava javnu mobilnu TK mrežu, nezavisno o tehnologiji kojom se TK usluge u BH Mobile mreži pružaju.

Pod uslugama u BH Mobile mreži podrazumijevaju se usluge koje omogućavaju međusobnu glasovnu komunikaciju između korisnika usluga u realnom vremenu, SMS/MMS komunikaciju, pristup u mrežu, pristup internetu, prijenos podataka, kao i druge usluge utvrđene Cjenovnikom.

2. Govorna telefonska usluga

Član 61.

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu i obavlja se unutar javne TK mreže BH Telecoma, kao i između BH Telecoma i drugih operatera telekomunikacija, u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

3. Usluge prijenosa podataka

Član 62.

Usluga prijenosa podataka omogućava komunikaciju između mobilnih i drugih korisničkih terminalnih uređaja za sve vrste prijenosa podataka, koristeći GPRS/EDGE/UMTS/HSPA tehnologiju i SMS, kao kanal komunikacije.

4. Usluge pristupa u mrežu

Član 63.

Usluga pristupa u mrežu predstavlja fizičko i logičko povezivanje terminalne i druge opreme na TK mrežu ili dijelove te mreže radi upotrebe funkcija te mreže, u cilju obezbjeđenja uslova za korištenje drugih usluga, za koje je Cjenovnikom definisana mogućnost i način realizacije ove vrste pristupa.

U tu svrhu se pojedinačnoj pretplatničkoj vezi na strani TK mreže, za vrijeme dok traje ugovorni odnos, dodjeljuje odgovarajući pristupni port namijenjen za realizaciju zahtjeva za pružanje/korištenje usluge, koji Pretplatnik ne može dalje iznajmljivati trećim licima.

5. Realizacija Zahtjeva za pružanje usluge

Član 64.

Prihvaćeni zahtjev BH Telecom je dužan realizovati u roku od sedam (7) radnih dana.

6. Korištenje SIM kartice

Član 65.

BH Telecom dodjeljuje korisniku SIM karticu u svrhu korištenja usluga BH Mobile mreže.

Korisnik je dužan pažljivo umetnuti SIM karticu u terminalni korisnički uređaj u skladu sa uputama proizvođača, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja.

Terminalni korisnički uređaj mora biti kompatibilan sa SIM karticom.

Korisnik je dužan držati u tajnosti broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK šifre i sve druge identifikacione šifre.

BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja je posljedica nepridržavanja uslova utvrđenih u ovom članu.

Član 66.

Korisnik usluga ima pravo na besplatnu zamjenu dodijeljene SIM kartice, ukoliko se u dodatnom testiranju SIM kartice ustanovi da kvar nije prouzrokovan nepravilnim korištenjem SIM kartice od strane korisnika, u smislu prethodnog člana.

7. Roaming saobraćaj

Član 67.

BH Telecom će svojim korisnicima omogućiti korištenje usluga u mrežama drugih mobilnih operatera u zemlji i inostranstvu, sa kojima ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korištenjem mreža drugih mobilnih operatera.

Korisnik se obavezuje da će pri korištenju usluga u mrežama drugih mobilnih operatera poštovati važeće uslove operatera čija je mreža korištena.

Cijena usluga koje korisnik BH Telecoma koristi u okviru mreže drugog mobilnog operatera utvrđena je Cjenovnikom mobilnog operatera u čijoj mreži se korisnik nalazi.

Pretplatnik je obavezan platiti BH Telecomu cijenu korištenja usluga drugog mobilnog operatera, uvećanu za iznos cijene za međuoperatorski obračun i naplatu.

Ukoliko Korisnik BH Telecoma koristi mrežu drugog mobilnog operatera, pozivi proslijeđeni iz BH Mobile mreže, za vrijeme korištenja mreže drugog mobilnog operatera, bit će tarifirani po posebnim cijenama za roaming saobraćaj, u skladu sa Cjenovnikom.

Cijena odlaznog roaming saobraćaja za korisnika Ultra usluge za pozive koji se ostvaruju korištenjem usluge povratnog poziva ili usluge Camel roaming, utvrđena je Cjenovnikom.

BH Telecom nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga od strane drugih operatera po osnovu korištenja usluga u roaming saobraćaju. BH Telecom nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenih od strane drugih operatera, po osnovu korištenja usluga u roaming saobraćaju, na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih usluga korisniku.

Na pismeni zahtjev Pretplatnika, BH Telecom će zatražiti od operatera telekomunikacija provjeru obračuna u skladu sa navodima Pretplatnika, pismenim putem, o čemu će po okončanju informisati Pretplatnika pismenim aktom.

8. Iznajmljivanje SIM kartice i/ili terminalnog korisničkog uređaja

Član 68.

Ukoliko zvanična ponuda usluga BH Telecoma uključuje uslugu iznajmljivanja SIM kartice i/ili terminalnog korisničkog uređaja, utvrđuju se sljedeći posebni uslovi pružanja/korištenja ove usluge:

- Usluga iznajmljivanja SIM kartice i/ili terminalnog korisničkog uređaja se pruža nakon uplate depozita u skladu sa Cjenovnikom;
- Korisnik je dužan vratiti iznajmljenu SIM karticu i/ili terminalni korisnički uređaj u roku od 48 sati od dana isteka roka utvrđenog za iznajmljivanje, u ispravnom stanju;
- Korisnik je dužan naknaditi štetu BH Telecomu koja je nastala usljed oštećenja, krađe ili gubitka SIM kartice i/ili terminalnog korisničkog uređaja, u visini vrijednosti SIM kartice i/ili terminalnog korisničkog uređaja, procijenjenoj od strane BH Telecoma.

9. Krađa ili gubitak SIM kartice

Član 69.

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice BH Telecom je dužan privremeno isključiti korisnika, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na šalteru BH Telecoma u toku radnog vremena.

BH Telecom će, u pravilu postupiti po zahtjevu odmah, a najkasnije u roku od 30 minuta od prijema zahtjeva, od kada se korisnik oslobađa svih troškova koji mogu nastupiti krivicom BH Telecoma.

Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice i usmeno (telefonskim putem), uz obavezu da saopšti identifikacione podatke na osnovu kojih je moguće utvrditi identitet korisnika koji zahtjeva privremeno isključenje (ime/naziv Pretplatnika, broj telefona, matični broj i druge podatke).

Nakon podnošenja usmenog zahtjeva iz prethodnog stava, korisnik je dužan podnijeti i pismeni zahtjev, u roku od 48 sati od izvršene usmene prijave, u protivnom će SIM kartica biti ponovo aktivirana od strane BH Telecoma.

Izuzetak od pravila utvrđenog u prethodnom stavu predstavlja slučaj kada korisnik nije u mogućnosti da izvrši pismenu prijavu u utvrđenom roku, zbog boravka van mjesta gdje postoji prodajno mjesto BH Telecoma. U tom slučaju BH Telecom će, uz ovakvo objašnjenje, izvršiti provjeru pozivanjem Pretplatnika na saopšteni telefonski broj, prihvatiti usmenu prijavu, i neće izvršiti uključenje Pretplatnika do podnošenja pismene prijave.

BH Telecom neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu usljed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

10. Kvalitet usluga mobilne mreže i smetnje

Član 70.

BH Telecom održava nivo parametara kvaliteta usluga BH Mobile mreže unutar zadanih vrijednosti, u skladu sa pozitivnim propisima u BiH, te pravilima i preporukama međunarodnih asocijacija iz oblasti telekomunikacija, a posebno vodi računa o visokom kvalitetu osnovne usluge BH Mobile mreže.

Korisnici usluga prihvataju da, u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti BH Mobile mreže, postoji mogućnost da usluge BH Mobile mreže neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Pretplatnici su dužni plaćati mjesečnu pretplatu/naknadu i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

11. Aktiviranje i korištenje ULTRA usluge

Član 71.

Prava i obveze korisnika Ultra usluge i BH Telecoma počinju teći u momentu aktiviranja Ultra usluge.

Ultra usluga se aktivira u momentu ostvarivanja prvog poziva.

U cilju pružanja Ultra usluge, BH Telecom korisniku dodjeljuje Ultra Start paket.

Korisnički broj kao i PIN/PUK kodovi dodjeljuju se korisniku putem Ultra certifikata koji ujedno predstavlja dokaz o vlasništvu broja te je korisnik dužan isti čuvati za vrijeme korištenja dodjeljenog broja.

ULTRA kredit je novčani iznos koji se nalazi na ULTRA korisničkom računu i koji korisnik može iskoristiti unutar određenog roka upotrebe za obavljanje razgovora i korištenje drugih usluga unutar BH Mobile mreže. Iznos ULTRA kredita umanjuje se automatski za vrijednost obavljenih razgovora i drugih korištenih usluga BH Mobile mreže, u skladu sa Cjenovnikom.

Dopuna Ultra kredita korisnik može izvršiti putem Scratch kartice ili na drugi način, u skladu sa Cjenovnikom.

Scratch kartica je vrijedonosna kartica na kojoj se ispod zaštitne folije nalazi tajni kod, vidljiv nakon odstranjivanja folije.

Pristupom automatskom servisu korisnik pomoću ovog koda vrši dopunjavanje kredita sa nominalnom vrijednošću kartice.

Sa dopunjavanjem kredita obnavlja se i vrijeme upotrebe kredita. Ako je preostalo vrijeme upotrebe prethodnog kredita duže od vremena upotrebe Scratch kartice kojom se vrši dopuna Ultra kredita, zadržava se prethodni rok upotrebe kredita.

Nakon isteka roka upotrebe Ultra kredita, bez obzira na preostali iznos, korisnik može samo primati pozive, pozivati ULTRA automatski servis, ULTRA centar za brigu o korisniku i hitne pozive.

Od trenutka isteka roka upotrebe Ultra kredita korisnik ima na raspolaganju 90 dana da izvrši dopunu Ultra kredita. Ukoliko dopunjavanje izvrši u naznačenom roku zadržava i preostali iznos kredita.

U slučaju da korisnik u navedenom roku ne izvrši dopunu ULTRA kredita, SIM kartica se trajno isključuje, čime on gubi korisnički status, kao i preostali iznos kredita.

BH Telecom će dozvoliti reaktivaciju isključenog korisničkog broja, u smislu prethodnog stava, ukoliko je ista tehnički izvodljiva, uz prethodnu identifikaciju u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

12. Promjena statusa korisnika

Član 72.

Pod promjenom statusa korisnika podrazumjeva se prelazak sa prepaid na postpaid uslugu i obrnuto.

Zahtjev prepaid korisnika za prelazak u postpaid korisnika realizovaće se zaključivanjem Ugovora/aneksa ugovora, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

13. Privremeno isključenje

Član 73.

Pretplatnik BH Mobile mreže ima pravo koristiti uslugu privremenog isključenja na lični zahtjev, ukoliko je to za konkretnu uslugu utvrđeno Cjenovnikom.

14. Mirovanje

Član 74.

Pretplatnik BH Mobile mreže ima pravo koristiti uslugu mirovanja za govornu telefonsku uslugu BH Mobile mreže, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

Član 75.

BH Telecom će utvrditi mirovanje i u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko je privremeno isključenje izvršeno na lični zahtjev, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom, a Pretplatnik ne podnese pismeni zahtjev za uključenje usluge u roku utvrđenom u Uslovima, nastupiće mirovanje, na period od 12 mjeseci od prvog narednog dana nakon isteka roka privremenog isključenja.
- Ukoliko Pretplatnik ne zatraži uključenje SIM kartice za koju je zahtjevao isključenje zbog krađe, u roku od 30 dana od dana isključenja, nastupit će mirovanje na period od 12 mjeseci od prvog narednog dana nakon isteka roka privremenog isključenja.
- Ukoliko se u roku privremenog isključenja izvršenog zbog smrti, u smislu člana 50. stav 1. tačka 12., ne izvrši prijenos prava korištenja, u skladu sa Uslovima, protekom roka privremenog isključenja nastupiće mirovanje prava i obaveza iz ugovora, na period od 12 mjeseci od od prvog narednog dana nakon isteka roka privremenog isključenja.

III- 2 USLUGE BH LINE MREŽE

1. Govorna telefonska usluga

Član 76.

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, putem javne TK mreže.

Član 77.

Govorna telefonska usluga obavlja se unutar TK mreža BH Telecoma i prema drugim TK operatorima, u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

Govorna telefonska usluga ostvaruje se u poluautomatskom i automatskom saobraćaju. U poluautomatskom saobraćaju za uspostavljanje veze neophodno je posredovanje operatora. U automatskom saobraćaju poziv se uspostavlja bez posredovanja operatora.

2. Usluge pristupa u mrežu

Član 78.

Usluge pristupa u mrežu omogućavaju fizičku i logičku vezu od završne tačke mreže do najbližeg čvorišta TK mreže, u cilju obezbjeđenja uslova za korištenje drugih usluga.

Član 79.

Fizički i/ili logički pristup (analogni ili digitalni) mreži može biti:

1. **Pristup kroz komutaciju** - je oblik pristupa koji podrazumijeva da se na strani TK mreže dodijele pripadni resursi za vrijeme korištenja usluge. Pristup kroz komutaciju može biti analogni ili digitalni, žični ili bežični, ovisno putem koje TK mreže se pristupa uslugama;
2. **Fiksni pristup** – je oblik korištenja pristupne mreže u kojem se pojedinačnoj pretplatničkoj vezi na strani TK mreže, za vrijeme dok traje ugovorni odnos, dodjeljuje odgovarajući pristupni port namijenjen samo toj vezi koji ni u jednom trenutku ne mogu koristiti drugi pretplatnici niti može biti iznajmljen trećim licima.

3. Vrste saobraćaja i način formiranja cijene

Član 80.

Domaći saobraćaj u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži podrazumijeva:

- Mjesni (unutar opština, unutar grada);
- Unutar mrežne grupe;
- Između mrežnih grupa;
- Međuoperatorski.

U Federaciji BiH geografsko područje kantona telekomunikaciono odgovara mrežnoj grupi.

Međunarodni saobraćaj se obavlja između korisnika BH Telecoma i korisnika drugih TK operatera u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH i između stranih TK operatera posredovanjem međunarodnih kapaciteta BH Telecoma.

Član 81.

Cijena za mjesne telefonske razgovore i razgovore unutar mrežene grupe određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena za telefonske razgovore između mrežnih grupa u automatskom i poluautomatskom saobraćaju sa direktnim uspostavljanjem veza određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora, pripadnosti zoni i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena za međunarodne telefonske razgovore u automatskom i poluautomatskom saobraćaju sa direktnim uspostavljanjem veza određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora, zonalne udaljenosti i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena poziva prema uslugama putem dodijeljenih negeografskih i kratkih kodova određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora ili fiksnim iznosom po ostvarenom pozivu.

Registrowanje podataka za naplatu obavljenih razgovora vrši se putem CDR-a (zapis detalja obračuna). Zaduženje razgovora (tarifiranje) počinje u trenutku javljanja pozvanog korisnika.

Zaduženje razgovora se vrši mjerenjem trajanja razgovora putem obračunske jedinice, u skladu sa Cjenovnikom.

Zaduženje razgovora u poluautomatskom saobraćaju i govornicama sa posredovanjem vrši se automatski, ako za to postoje tehničke mogućnosti, odnosno manuelno, ako ne postoje tehničke mogućnosti, uz dodatak za posredovanje.

4. Govorna telefonska usluga na javnom mjestu

Član 82.

Pod govornom telefonskom uslugom na javnom mjestu podrazumijeva se usluga koja se pruža putem javne telefonske govornice.

Javna govornica može biti automatska i/ili javna govornica sa posredovanjem.

Član 83.

BH Telecom putem javne telefonske govornice obezbjeđuje sljedeće usluge: govornu telefonsku uslugu, pristup službi davanja informacija iz imenika, pristup usluzi besplatnog poziva i hitne pozive.

Član 84.

Sredstvo plaćanja u automatskim telefonskim govornicama je čip kartica plaćena unaprijed.

Naplata telefonske usluge na telefonskim govornicama sa posredovanjem vrši se direktno od korisnika, saglasno Cjenovniku.

5. Realizacija zahtjeva za usluge fiksne javne telefonske mreže

Član 85.

Prihvaćeni zahtjev Pretplatnika BH Telecom će realizovati u roku od 15 radnih dana.

Rok iz prethodnog stava može se produžiti, ukoliko postoje opravdani razlozi (dodatni radovi, realizacija tehničkog rješenja, i sl.), u skladu sa članom 34. stav 6. Uslova.

Zahtjev Pretplatnika za dodatnom uslugom realizovaće se u roku od 5 dana od datuma prihvatanja.

Priključenje terminalne opreme i korisničkog uređaja na fiksnu javnu telefonsku mrežu obavlja ovlašteni zaposlenik BH Telecoma.

Terminalna oprema treba, po pravilu, biti priključena na najbliži komutacioni čvor.

Na zahtjev Pretplatnika, BH Telecom može dopustiti priključenje terminalne opreme na drugi komutacioni čvor, u istom ili drugom mjestu, ako za to postoje tehničke mogućnosti, na komercijalnoj osnovi.

6. Privremeno isključenje

Član 86.

Korisnik usluga BH Line mreže ima pravo koristiti uslugu privremenog isključenja na lični zahtjev, ukoliko je to za konkretnu uslugu utvrđeno Cjenovnikom.

7. Mirovanje

Član 87.

Pretplatnik ima pravo koristiti uslugu mirovanja za govornu telefonsku uslugu u mreži BH Line, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

Član 88.

BH Telecom će utvrditi mirovanje i u sljedećim slučajevima:

1. Ukoliko je privremeno isključenje izvršeno na lični zahtjev, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom, a korisnik ne podnese pismeni zahtjev za uključenje usluge u roku utvrđenom u Uslovima, nastupiće mirovanje, na period od 12 mjeseci od prvog narednog dana nakon isteka roka privremenog isključenja.
2. Ukoliko se u roku privremenog isključenja izvršenog zbog smrti ili trajnog napuštenja stana/poslovnog prostora u kome se nalazi korisnički uređaj, u smislu člana 50. stav 1. tačka 12., ne izvrši prijenos prava korištenja, u skladu sa Uslovima, protekom roka privremenog isključenja nastupiće mirovanje prava i obaveza iz ugovora, na period od 12 mjeseci od prvog narednog dana nakon isteka roka privremenog isključenja.
3. BH Telecom će utvrditi mirovanje i u slučaju nemogućnosti realizacije zahtjeva za promjenu lokacije priključka, za govornu telefonsku uslugu i druge usluge, ukoliko je to pravo za konkretnu uslugu utvrđeno Cjenovnikom.

8. Promjena lokacije priključka

Član 89.

Promjena lokacije priključka biće omogućena na zahtjev Pretplatnika za govornu telefonsku uslugu, a za druge usluge BH Line mreže, ukoliko je to utvrđeno u Cjenovniku za konkretnu uslugu.

Promjena lokacije priključka za govornu telefonsku uslugu će biti dozvoljena i Pretplatniku govorne usluge drugog operatora telekomunikacija, ukoliko postoji tehnička mogućnost.

U realizaciji zahtjeva Pretplatnika BH Telecoma za promjenu lokacije priključka, u okviru BH Telecoma, izvršiće se isključenje pretplatničke terminalne opreme na ranijoj adresi, sa datumom određenim u Zahtjevu.

Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za omogućavanje korištenja govorne telefonske usluge na traženoj geografskoj lokaciji, označenoj u Zahtjevu, BH Telecom će utvrditi mirovanje, do sticanja tehničke mogućnosti, ukoliko se radi o Pretplatniku BH Telecoma.

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.

Ukoliko se zbog nemogućnosti seobe utvrdi mirovanje, a Pretplatnik ima ugovoreno obavezno trajanje u vezi sa konkretnom uslugom za koju podnosi zahtjev za promjenu lokacije priključka, mirovanje obuhvata i obavezno trajanje, koje će se nastaviti po stvaranju tehničke mogućnosti i uključanju tražene usluge na novoj lokaciji.

9. Zakup vodova

Član 90.

Zakup vodova predstavlja uslugu zakupa određene vrijednosti prijenosnog opsega kroz javnu TK mrežu BH Telecoma, u cilju uspostavljanja transparentne konekcije, bez mogućnosti prespajanja po zahtjevu.

Jednim vodom se smatra cjelokupan prijenosni put definisan jedinstvenom oznakom između završnih tačaka mreže bez obzira na broj dionica.

Član 91.

Vrste vodova koji se daju u zakup mogu biti:

- Analogni vodovi, koji označavaju zakup odgovarajućeg frekventnog opsega identičnog na oba kraja zakupljenog voda;
- Digitalni vodovi, koji označavaju zakup odgovarajućeg propusnog opsega bez dodavanja zaglavlja na korisničke digitalne podatke u cilju prespajanja unutar javne TK mreže. Propusni opseg na oba kraja jednog zakupljenog digitalnog voda mora biti identičan. Ovakve konekcije su sinhronne i simetrične.

Član 92.

Minimalni set vodova koje će BH Telecom ponuditi svojim pretplatnicima predstavljaju sljedeći kapaciteti:

- Analogni vod, frekventnog opsega od 300 do 3.400 Hz, običnog i posebnog govornog kvaliteta i to dvožično ili četverožično;
- Digitalni vod propusnog opsega 64kbps, 2Mbps nestruktuirano i 2 Mbps struktuirano.

Član 93.

Pored razloga saglasno Uslovima, BH Telecom ima pravo privremeno isključiti zakupljeni vod, u skladu sa Pravilom Agencije, broj: 7/2001 .

Član 94.

Prihvaćeni zahtjev Pretplatnika BH Telecom će, zavisno od vrste zahtjeva, realizovati u sljedećim rokovima :

- u roku od 7 dana – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim konekcijama;

- u roku 30 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je Pretplatnik obezbijedio uslove za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.), za minimalni set vodova koji se daju u zakup, za postojeće kapacitete;
- u roku 90 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je Pretplatnik obezbijedio uslove za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom za kapacitete digitalnih vodova ispod 34 Mbps, a koji ne spadaju u minimalni set vodova koji se daju u zakup);
- u roku 180 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je Pretplatnik obezbijedio uslove za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom za kapacitete digitalnih vodova iznad 34 Mbps).

BH Telecom i Pretplatnik mogu utvrditi rokove drugačije od navedenih posebnim ugovorom.

Član 95.

Prijavu nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu Pretplatnik može izvršiti putem kontakt centra, telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj službi BH Telecoma.

Obavezan dio prijave mora biti jedinstvena oznaka iznajmljenog voda za koji se kvar prijavljuje, kratak opis problema i identifikacija osobe koja vrši prijavu.

Obaveza BH Telecoma ali i Pretplatnika je da dijagnosticiraju problem, a i otklanjanju kvara pristupe odmah po prijemu prijave.

Član 96.

Ukoliko, i pored preduzetih radnji na otklanjanju nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu dođe do prekida funkcionisanja određenog zakupljenog voda u kontinuitetu od najmanje 3 (tri) sata, Pretplatnik ima pravo zahtijevati korekciju fakture za obračunski period u kojem se prekid i desio, ukoliko se utvrdi da je kvar uzrokovan od strane BH Telecoma.

Umanjenje iznosa mjesečne pretplate obračunava se stavljanjem u odnos iznosa mjesečne pretplate i broja sati trajanja smetnje.

Maksimalna visina svih umanjeja 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 (desethiljada) KM.

U slučaju kada zbir pojedinačnih umanjeja mjesečne naknade prelazi iznos iz prethodnog stava, BH Telecom će izvršiti proporcionalno umanjenje visine obračunatog umanjeja po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na procenat učešća pojedinačnog Pretplatnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

Umanjenje mjesečne naknade će biti evidentirano na ispostavljenoj fakturi.

Ne može se vršiti umanjenje dijela fakture na ime zakupa terminalane opreme.

Zahtjev za korekciju mora biti podnesen u toku sljedećeg obračunskog perioda.

Validnost zahtjeva kao i dužinu kontinuiranog prekida ovjerava nadležna tehnička služba BH Telecoma, što predstavlja osnovicu za umanjenje fakture. Iznos umanjeja fakture se obračunava u skladu sa važećim Cjenovnikom, a umanjenje se može odnositi samo na dio fakture vezan za pretplatu na ime zakupa voda.

Ne može se vršiti umanjeno dijela fakture na ime zakupa terminalne opreme ili bilo kojeg drugog dijela fakture na ime zakupa iznajmljenog voda.

10. Usluge javne podatkovne mreže

10.1. Tehničke i operativne mogućnosti javne TK mreže za prijenos podataka i otklanjanje smetnji

Član 97.

BH Telecom, pored ostalih usluga, pruža i usluge prijenosa podataka i pristupa Internet mreži, za čije ispravno funkcionisanje je neophodno da svi mrežni slojevi TK sistema, unutar svih operatora za predmetnu konekciju, budu u funkciji. Pretplatnici potpisom zahtjeva prihvataju da BH Telecom takve usluge pruža unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sistema za prijenos podataka, te da zbog toga usluge prijenosa podataka možda neće biti dostupne u svako doba.

Ukoliko je kvalitet u pružanju TK usluge narušen zbog nefunkcionisanja mrežnih slojeva drugih operatora telekomunikacija, BH Telecom ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi.

10.2. Promjena lokacije priključka

Član 98.

Na zahtjev Pretplatnika BH Telecom će dozvoliti promjenu lokacije priključka u javnoj podatkovnoj mreži na području iste ili druge direkcije BH Telecoma, ukoliko je to pravo utvrđeno Cjenovnikom i ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

11. Usluge javne podatkovne mreže za pristup Internetu (BIHnet mreža)

11.1. Realizacija zahtjeva

Član 99.

Prihvaćeni zahtjev Pretplatnika BH Telecom će realizovati u sljedećim rokovima, zavisno od vrste zahtjevanje usluge :

- Odmah – ukoliko je u pitanju usluga javne podatkovne mreže sa pristupom kroz komutaciju;
- U roku od sedam (7) radnih dana – ukoliko je u pitanju promjena parametara na već uspostavljenim konekcijama;
- U roku od deset (10) radnih dana – za ponudu tehničkog rješenja za Pretplatnike sa fiksnim pristupom na sistem, ako se radi o novoj instalaciji jedne ili više završnih tačaka mreže;
- U roku od petnaest (15) radnih dana od datuma otvaranja radnog naloga odnosno prihvatanja tehničkog rješenja od strane korisnika, a najkasnije u roku od trideset (30) dana za složenije slučajeve – instalirati terminalnu opremu na lokaciji Pretplatnika ukoliko je Pretplatnik obezbijedio uslove za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i slično), za postojeće kapacitete pristupne mreže.

11.2. Obaveza čuvanja tajnosti lozinke

Član 100.

Svaki Pretplatnik BIHnet usluga ima isključivo pravo i obavezu da se brine o tajnosti i zaštiti svoje lozinke od bilo koje vrste zloupotrebe. Pretplatnik potpuno individualno, u interakciji sa tehničkim sistemom BIHneta, bez posredovanja operatora BH Telecoma, određuje, postavlja, i definiše vrijeme promjene svoje lozinke. Broj izmjena lozinke nije ograničen.

Svaki Pretplatnik, u ovisnosti od korištenog paketa usluge, će dobiti vlastito korisničko ime i lozinku.

Pretplatnik je obavezan da početnu vrijednost za «lozinku», promijeni u toku dana kad je i zasnovan ugovorni odnos.

Nije dozvoljeno, za vrijednost «lozinke» postaviti identičan alfanumerički skup kao što je to pripadno «korisničko ime».

Zaposlenicima BH Telecoma ni u kojem slučaju, a pogotovo ne putem e-maila, nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti Pretplatnikove lozinke. U tom smislu, svako traženje vrijednosti lozinke putem e-maila od trećih lica koja se identifikuju kao BH Telecom, Pretplatnik mora prepoznati kao zloupotrebu.

BH Telecom je obavezan da obezbijedi tehničke preduslove za nesmetanu, samostalnu i efikasnu izmjenu lozinke.

11.3. Privremeno isključenje

Član 101.

Korisnik usluga BH Line mreže ima pravo koristiti uslugu privremenog isključenja na lični zahtjev, ukoliko je to za konkretnu uslugu utvrđeno Cjenovnikom.

U slučaju privremenog isključenja, u smislu Uslova, BIHnet korisnički račun postaje neaktivan tako da Pretplatnik ne može koristiti paket usluga BIHneta na koje je pretplaćen (pristup Internetu, mail-box i slično).

11.4. Način formiranja cijene BIHnet mreže

Član 102.

Cijena korištenja BIHnet mreže za uslugu Dial-up pristupa se određuje prema dužini trajanja veze, vremenskom periodu kada se obavlja i ne zavisi od lokacije sa koje se pristup ostvaruje.

Cijena korištenja BIHnet mreže za uslugu ADSL pristupa se određuje ovisno o paketu usluga prema količini prenesenih podataka ili je određena fiksnim mjesečnim iznosom, u skladu sa Cjenovnikom.

Cijena korištenja BIHnet mreže za uslugu fiksnog pristupa se formira na osnovu zakupljenog propusnog opsega.

12. Usluge javne podatkovne mreže - VPN (BIHPAK mreža)

12.1. Realizacija Zahtjeva

Član 103.

Prihvaćeni zahtjev Pretplatnika BH Telecom će realizovati u sljedećim rokovima, zavisno od vrste zahtjevanoj usluge :

- U roku od 48 radnih sati - izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim konekcijama;
- U roku 15 radnih dana - instalirati terminalnu opremu na lokaciji Pretplatnika ukoliko je Pretplatnik obezbijedio uslove za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i slično), za postojeće kapacitete pristupne mreže.

12.2. Način formiranja cijene

Član 104.

Cijena upotrebe virtualnih kanala u mreži BIHPak se formira na osnovu kapaciteta virtualnog kanala, te dužine virtualnog kanala ili kvaliteta realizovanog saobraćaja (CIR ili EIR).

III-3 INTEGRISANA USLUGA

III-3.1. Asemblirana usluga

Član 105.

Asemblirana usluga podrazumijeva paketiranje usluga BH Telecoma sa pripadajućom terminalnom opremom za njeno korištenje, po subvencioniranoj cijeni, uz ugovaranje obaveznog trajanja ugovornog odnosa, na vrijeme utvrđeno u Cjenovniku.

1. Identifikacioni dokumenti

Član 106.

Ukoliko se radi o novim pretplatnicima ili pretplatnicima čiji dosadašnji ugovorni odnos ne traje duže od tri mjeseca, koji u asembliranoj usluzi koriste mogućnost odgođenog plaćanja, pored identifikacionih dokumenata utvrđenih u Opštim uslovima, dužni su dostaviti i sljedeće dokumente:

- M2 obrazac ili drugi relevantan dokument izdat od nadležnog organa, kao dokaz da je korisnik u radnom odnosu, posljednja dva čeka od penzije, ukoliko se radi o penzionerima, i/ili odgovarajući dokument obezbjeđenja plaćanja (bankovna garancija, trajni nalog ili drugi dokument u skladu sa Cjenovnikom).

Vjerodostojnost dokumenata iz prethodnog stava korisnik dokazuje prezentacijom originala dokumenta ili ovjeravanjem kopije dokumenta od strane nadležnog organa.

Pretplatnici koji usluge BH Telecoma koriste duže od tri mjeseca, pri ugovaranju asemblirane usluge oslobođeni su obaveza iz stava 1., alineja 1. ovog člana.

2. Način plaćanja

Član 107.

Način plaćanja terminalne opreme kupljene putem asemblirane usluge BH Telecoma se utvrđuje u Cjenovniku.

Ukoliko je u Cjenovniku utvrđeno više načina plaćanja, izbor načina plaćanja vrši Pretplatnik u podnesenom zahtjevu.

Pretplatnik ima pravo izvršiti plaćanje svih obaveza iz osnova ugovorene asemblirane usluge sa obaveznim trajanjem, jednokratno.

Na zahtjev Pretplatnika, BH Telecom će izvršiti obračun ukupnih obaveza, u skladu sa prethodnim stavom, u računu za prvi sljedeći obračunski period.

Jednokratno ispunjenje obaveza od strane Pretplatnika, u skladu sa prethodnim stavom, ne utiče na rok obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

Član 108.

Pretplatnicima BH Telecoma je omogućena kupovina terminalne opreme, bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa, po nesubvencioniranoj cijeni u skladu sa Cjenovnikom.

Kupovina terminalne opreme po nesubvencioniranoj cijeni omogućena je i pretplatnicima za vrijeme obaveznog trajanja ugovornog odnosa.

Po osnovu kupovine po nesubvencioniranoj cijeni Pretplatnik može imati samo jedno kreditno zaduženje.

Član 109.

Po osnovu kupovine asemblirane prepaid usluge korisnik po istom telefonskom broju može koristiti samo jedan benefit u isto vrijeme.

3. Mirovanje

Član 110.

Mirovanje u asembliranoj usluzi u pravilu nije dozvoljeno. Cjenovnikom može biti utvrđeno drugačije.

4. Promjena tarifnog paketa

Član 111.

Za vrijeme obaveznog trajanja ugovornog odnosa u korištenju asemblirane usluge Pretplatnik može zahtjevati promjenu tarifnog paketa na sljedeći način:

- ukoliko korisnik zahtijeva promjenu sa tarifnog paketa više vrijednosti na tarifni paket niže vrijednosti, Pretplatnik se obavezuje jednokratno uplatiti cijenu naknade za promjenu tarifnog paketa za vrijeme obaveznog trajanja u skladu sa Cjenovnikom;

- ukoliko korisnik zahtijeva promjenu sa tarifnog paketa niže vrijednosti na tarifni paket više vrijednosti, BH Telecom će obračunati mjesečno odobrenje Pretplatnika u obliku dodatnog saobraćaja do kraja obaveznog trajanja ugovornog odnosa u skladu sa Cjenovnikom.

5. Prijenos obaveza po osnovu asemblirane usluge

Član 112.

Pravnim licima je omogućeno prenošenje obaveza po osnovu asemblirane usluge sa jednog telefonskog broja na drugi broj pod slijedećim uslovima:

- da se radi o prijenosu u okviru jednog pravnog lica;
- da se broj priključaka pravnog lica ne umanjuje;
- da se prijenos vrši između dva paketa iste vrijednosti.

6. Prijemni prekid obaveznog trajanja

Član 113.

Ukoliko Pretplatnik zahtijeva prekid obaveznog trajanja ugovornog odnosa prije isteka ugovorenog perioda, obaveze po kojima je obavezno trajanje zasnovano, što podrazumjeva preostale rate i odobrene subvencije, dospjevaju za naplatu odmah.

III-3.2. Toptim usluga

1. Opšte odredbe

Član 114.

Posebni uslovi za pružanje/korištenje Toptim usluge (U daljem tekstu: Toptim) predstavljaju specijalne odredbe koje se primijenu isključivo u pružanju/korištenju Toptima, u skladu sa prihvaćenim Zahtjevom za pružanje/korištenje Toptima (u daljem tekstu: Zahtjev).

Za sve što nije regulisano u Posebnim uslovima za pružanje/korištenje Toptim usluge (u dalje tekstu: Posebni uslovi Toptima) primijenit će se odredbe Uslova i Cjenovnika.

2. Značenje pojmova

Član 115.

Pojmovi koji se koriste u Posebnim uslovima Toptima imaju sljedeće značenje:

1. **Virtualna mreža** predstavlja zamišljenu mrežu unutar stvarne TK mreže, koja korisnicima omogućava realizaciju internih poziva prema bilo kojoj destinaciji u ovoj mreži;
2. **Menadžer velikih korisnika** – zaposlenik BH Telecoma nadležan za prodaju Toptima i brigu o Toptim Pretplatniku i Toptim članovima;
3. **Toptim** - predstavlja integrisanu uslugu koja omogućava kreiranje privatne virtualne mreže (Virtual Private Network) unutar mobilne i fiksne mreže BH Telecoma, (BH Mobile, BH Line);
4. **Toptim Pretplatnik** – predstavlja ugovornu stranu iz ugovora o pružanju/korištenju Toptima, na osnovu čijeg zahtjeva se vrši aktivacija Toptim i konfiguracija Toptim članova;

5. **Priključak** – je komunikacioni kanal putem kojeg korisnik pristupa uslugama BH Telecoma (POTS parica, MSISDN u mobilnoj mreži, B kanal kod ISDN-A, iznajmljena 2-megabitna grupa;
6. **Toptim član** – je krajnji korisnik Toptima, predstavljen pretplatničkim brojem, kojem su dodijeljenim korisničkim profilom određene mogućnosti korištenja Toptima;
7. **Virtualni član** – je Toptim član kome je omogućeno samo primanje dolaznih poziva i ne ubraja se u ukupan broj članova jedne Toptim grupe;
8. **Partner član** – je Toptim član kojem je omogućeno samo primanje dolaznih poziva, a pripada nekoj drugoj Toptim grupi, te se ne ubraja u ukupan broj članova jedne Toptim grupe.
9. **Privatni korisnik** – predstavlja fizičko lice koje Toptim Pretplatnik uključuje u Toptim grupu kao Toptim člana, u skladu sa Uslovima Toptima, koje preuzima obavezu plaćanja Privatnog računa za korištenje Toptima;
10. **Toptim grupa** – predstavlja grupu Toptim članova jednog Toptim Pretplatnika;
11. **Poslovni račun** – predstavlja račun za izvršenu Toptim uslugu, za koju je Toptim Pretplatnik preuzeo obavezu plaćanja obaveza Zahtjevom i zaključenim ugovorom o pružanju/korištenju Toptima, a koji obuhvata cijenu pretplatu, ostvarenog saobraćaj i korištenja eventualnih dodatnih usluga;
12. **Poslovni dio/privatni dio računa** – predstavlja podijeljene stavke u okviru poslovnog računa na osnovu zahtjeva Toptim Pretplatnika, koji preuzima obavezu plaćanja poslovnog i privatnog dijela u cjelosti, u cilju omogućavanja Toptim Pretplatniku utvrđivanje ukupne cijene privatnih razgovora Toptim članova u cilju eventualne interne podjele plaćanja;
13. **Privatni račun** - predstavlja račun Privatnog korisnika koji se ispostavlja Privatnom korisniku za korištenje Toptim-a čiju obavezu plaćanja je preuzeo potpisivanjem zahtjeva;
14. **Profil** - definiše dopuštene vrste poziva za pojedinačnog Toptim člana, ograničavanje poziva prema pojedinim brojevima i prema pojedinim mrežama;
15. Data i fax pozivi nisu uključeni u opciju «Tarifa 0»;
16. **“Opcija 9”** – omogućava korisniku da ostvaruje pozive koji nisu dopušteni njegovim profilom (privatni razgovori). Ova opcija se omogućava tako da se ispred telefonskog broja koji se poziva bira cifra 9. Toptim Pretplatnik za sve svoje Toptim članove definira mogućnost korištenja “Opcije 9”;
17. **Toptim tarifni paketi** – predstavljaju dodatne tarifne pakete koji se mogu aktivirati za mobilne članove Toptim grupe. Mjesečna naknada za tarifne pakete ne uključuje pretplatu za mobilni priključak (mobilnog člana) u Toptim grupi.

3. **Karakteristike Toptima i uslovi za pristup**

Član 116.

Toptim Pretplatnik može postati pravno lice ili fizičko lice u smislu pozitivnih zakonskih propisa, koje je aktivni Pretplatnik sa minimalnim brojem fiksnih/mobilnih priključaka unutar mreže BH Telecoma, definisanih Cjenovnikom, koje uključuje u Toptim grupu.

Svaki Toptim član koji se, u smislu definicije iz člana 115., smatra priključkom, i koji je predstavljen pretplatničkim brojem, ulazi u minimalni broj priključaka, u smislu stava 1. ovog člana.

Ugovorni odnos, zasnovani za svaki pojedinačni priključak koji se u skladu sa Zahtjevom uključuje u Toptim grupu, u cilju korištenja Toptima u svojstvu Toptim člana, modifikuje se na osnovu

prihvaćenog Zahtjeva i zaključenog ugovora o pružanju/korištenju Toptima, u skladu sa Posebnim slovima Toptima.

Uključivanje priključaka trećih lica u Toptim grupu je ograničeno na:

- Fizičko lice - Pretplatnika BH Telecoma, koje je zaključio ugovor o pružanju/korištenju usluga BH Mobile, na neodređeno vrijeme;
- Fizičko lice – na koje je Toptim Pretplatnik prenio dio prava i obaveza iz zaključenog ugovora u cilju korištenja opcije "Privatni račun" na određeno vrijeme, do prestanka korištenja Toptima.

Pretpostavka uključenja trećeg lica u Toptim grupu u svojstvu Toptim člana je saglasnost Toptim Pretplatnika i pristanak Toptim člana, što potvrđuju svojeručnim potpisivanjem Zahtjeva, sa jedne strane, i prihvatanje zahtjeva od strane BH Telecoma, sa druge strane.

Član 117.

U nadležnosti Menadžera velikih korisnika je briga o ukupnom životnom ciklusu Toptima za pojedinačnog Toptim Pretplatnika, u cilju maksimalnog iskorištenja mogućnosti Toptima.

4. Zahtjev za pružanje/korištenje Toptima

Član 118.

Zahtjev za pružanje/korištenje Toptima se podnosi na zvaničnom obrascu BH Telecoma i istovremeno predstavlja obrazac aneksa ugovora kojim je ugovoreno korištenje usluge za svaki pojedini priključak koji se uključuje u Toptim grupu za korištenje Toptim usluge.

Zahtjev se sastoji od seta obrazaca koji se mogu i odvojeno podnositi, zavisno od vrste usluge koja se zahtjeva u datom trenutku.

Zahtjev obavezno sadrži podatke koji u potpunosti određuju zahtjevani model Toptima za Toptim Pretplatnika i svako treće lice koje se uključuje u Toptim grupu u svojstvu Toptim člana, na osnovu kojih se vrši aktivacija Toptima, aktivacija i konfiguracija priključaka za sve Toptim članove.

Zahtjev mora biti potpisan/ovjeren od strane Toptim Pretplatnika i svakog trećeg lica koje se uključuje u Toptim grupu za korištenje Toptima u svojstvu Toptim člana – Privatnog korisnika.

Potpisivanjem Zahtjeva od strane Toptim Pretplatnika i trećih lica koja se uključuju u Toptim grupu, i njegovim prihvatanjem od strane BH Telecoma, smatra se da je postignuta saglasnost da se izvrši modifikacija konkretnog/ih ugovornog/ih odnosa, da su prihvaćeni uslovi pod kojim će se TK usluge dalje koristiti, kao i sva prava i obaveze koje iz tog osnova proističu za sve tri strane.

Prihvaćeni Zahtjev BH Telecom će realizovati u roku od pet (5) radnih dana.

5. Modifikacija Toptim ugovora

Član 119.

U cilju omogućavanja korištenja Toptima, na osnovu prihvaćenog Zahtjeva, izvršiće se modifikacija ugovora u dijelu koji se tiče prava i obaveza u vezi sa svakim pojedinačnom uslugom (priključkom/pretplatničkim brojem), koji se uključuju u Toptim grupu za korištenje Toptima.

Modifikacija ugovora iz prethodnog stava podrazumijeva da od trenutka realizacije prihvaćenog Zahtjeva, miruju prava i obaveze iz svih važećih ugovora za korištenje određene TK usluge za svaki pojedini priključak koji se uključuje u Toptim, sa jedne strane, i ugovaraju se drugačija prava i obaveze u vezi sa korištenjem Toptima, u potpunosti u skladu sa Posebnim uslovima Toptima.

Sticanjem uslova za ponovno uspostavljanje prava i obaveza iz ranije zaključenih ugovora, za koje je izvršena modifikacija ugovora, na osnovu Zahtjeva Pretplatnika, u skladu sa Posebnim uslovima Toptima, izvršiće se vraćanje tarifnog modela/paketa koji je u konkretnom ugovornom odnosu korišten prije izvršene modifikacije, odnosno, ukoliko je zvanična ponuda BH Telecoma transparentno izmijenjena, drugog odgovarajućeg modela/paketa, sa istim obimom prava i obaveza kao prije izvršene modifikacije, u skladu sa Posebnim uslovima Toptima.

Član 120.

Ukoliko je na priključcima, koji se na osnovu Zahtjeva uključuju u Toptim, ugovorena asemblirana usluga, uključenje će se izvršiti uz sljedeće posebne uslove:

- Pretplatnici koji su ugovorili korištenje asemblirane usluge prije uključnja u Toptim, na postpaid paketima iz ranije ponude BH Telecoma (3T - Trim, Trendi, Triumpf), mogu ostvariti uključnje u Toptim, sa ili bez odabira nekog od dodatnih tarifnih paketa u Toptim-u;
- Pretplatnici – pravna lica, koji su ugovorili korištenje asemblirane usluge prije uključnja u Toptim, na postpaid paketima iz važeće ponude BH Telecoma, mogu ostvariti uključnje u Toptim uz dodatni uslov da tarifni paket usluga koji obavezno odabiru u okviru Toptima, ne može biti manji od postpaid paketa koji su koristili prije uključnja u Toptim, isključivo na poslovnom računu.
- Pretplatnici – fizička lica, koji su ugovorili korištenje asemblirane usluge prije uključnja u Toptim, na postpaid paketima iz važeće ponude BH Telecoma, mogu ostvariti uključnje u Toptim uz dodatni uslov da tarifni paket usluga koji odabiru obavezno u okviru Toptima, ne može biti manji od postpaid paketa koji su koristili prije uključnja u Toptim, isključivo na privatnom računu.

Član 121.

Pretplatnici koji nemaju asembliranu uslugu, mogu ući u Toptim, te asembliranu uslugu ostvariti u Toptim-u sa ili bez tarifnog paketa.

Asemblirana ponuda je dostupna i korisnicima privatnih računa uz tarifni paket ili bez tarifnog paketa uz jednokratno plaćanje bez popusta.

Asembliranu uslugu unutar Toptim usluge može ostvariti samo vlasnik priključka.

Ako je izvršen privremeni prijenos vlasništva priključka sa pravnog na fizičko lice radi korištenja opcije „privatni račun“, fizičko lice ne može zasnovati asembliranu uslugu kroz privatni račun, već to za njega može ostvariti samo poslodavac isključivo kroz poslovni račun.

Fizičko lice može ostvariti asembliranu uslugu u Toptim-u isključivo kroz privatni račun, kada je fizičko lice vlasnik priključka.

Član 122.

Mobilni Toptim članovi (pravno i/ili fizičko lice) koji su ugovorili asembliranu uslugu u Toptim-u ili su je ostvarili prije ulaska u Toptim, u toku ugovorenog roka obaveznog trajanja ugovornog odnosa za asembliranu uslugu, obavezni su:

- U slučaju prestanka pružanja/korištenja usluge za konkretni priključak (na zahtjev ili krivicom Toptim Pretplatnika) odnosno prestanka korisničkog odnosa pojedinih Toptim članova, isplatiti puni iznos popusta u skladu sa uslovima koji su ugovoreni za korištenje asemblirane usluge;
- U slučaju isključenja iz Toptim-a, Pretplatniku koji je ugovorio asembliranu uslugu na tarifnom paketu u Toptim-u, bit će dodijeljen postpaid paket koji je po vrijednosti adekvatan tarifnom paketu iz Toptim-a, za koji je ugovorena asemblirana usluga;
- U slučaju isključenja iz Toptim-a, Pretplatniku koji je asembliranu uslugu ostvario u Toptim-u bez tarifnog paketa, bit će dodijeljen najniži postpaid paket važeće ponude;
- U slučaju isključenja iz Toptim-a, Pretplatniku koji je asembliranu uslugu ostvario prije ulaska u Toptim, bit će dodijeljen postpaid paket za koji je asemblirana usluga ugovorena.

6. Promjena govorne telefonske usluge

Član 123.

Ukoliko je na osnovu Zahtjeva potrebno uključiti kao Toptim člana korisnika ULTRA usluge BH Telecoma, prethodno će se na osnovu naloga Menadžera velikih korisnika izvršiti promjena govorne telefonske usluge prepaid – postpaid, u skladu sa Uslovima.

7. Prijenos korisničkog odnosa

Član 124.

U cilju omogućavanja Toptim Pretplatniku da na vlastitom mobilnom priključku, koji je uključen u Toptim grupu u svojstvu Toptim člana, omogući aktiviranje opcije "Privatni račun" za treće lice, ustanovljava se specifična kategorija prijenosa korisničkog odnosa Toptim člana sa Toptim Pretplatnika na treće lice, koje na ovaj način postaje Privatni korisnik.

Prijenos korisničkog odnosa iz prethodnog stava izvršiće se zaključivanjem ugovora između Toptim Pretplatnika i trećeg lica, sa jedne strane, i BH Telecoma, sa druge strane, uz identifikaciju u skladu sa Uslovima.

Prijenos korisničkog odnosa će se izvršiti na određeno vrijeme, do prestanka statusa Privatnog korisnika, ostvarenog na ovakav način, iz bilo kojih razloga, u skladu sa Posebnim uslovima Toptima.

Ugovorom o prijenosu korisničkog odnosa stvara se obligacioni odnos između Toptim Pretplatnika, Privatnog korisnika i BH Telecom, isključivo u cilju regulisanja prava i obaveza između ugovornih strana u vezi sa korištenjem opcije "Privatni račun" od strane Privatnog korisnika, na koga je korisnički odnos prenesen.

Na osnovu zaključenog ugovora o prijenosu korisničkog odnosa, za konkretni priključak će se u pretplatničkoj aplikaciji Toptim Pretplatnika generisati novi korisnički odnos na ime trećeg lica –

Privatnog korisnika, na određeno vrijeme, do prestanka statusa Privatnog korisnika, iz bilo kojih razloga.

Korisnički odnos Toptim Pretplatnika koji je prenesen, na način iz ovog člana, se stavlja u stanje mirovanja i ponovno aktivira nakon prestanka statusa Privatnog korisnika, sa istim obimom prava i obaveza, kao prije izvršenog prijenosa.

8. Prava Toptim Pretplatnika i Toptim člana

Član 125.

Toptim Pretplatnik i Toptim član, koji su uključili vlastite priključke u Toptim, zadržavaju pravo ponovnog uspostavljanja svih prava i obaveza ugovorenih ugovorom za svaki pojedinačni priključak i istih uslova korištenja, nakon prestanka svojstva Toptim Pretplatnika i Toptim člana, izuzev ukoliko je do prestanka svojstva došlo zbog neplaćanja računa.

Privatni korisnik, za vrijeme trajanja statusa Toptim člana, ima ista prava i obaveze prema Toptim Pretplatniku, kao bilo koji Toptim član jedne Toptim grupe.

Privatni korisnik ne može bez saglasnosti Toptim Pretplatnika otkazati korisnički odnos u svojstvu Toptim člana.

Toptim Pretplatnik koji je prenio korisnički odnos na Privatnog korisnika, u cilju korištenja opcije "Privatni račun", zadržava pravo ponovnog uspostavljanja ranijeg korisničkog odnosa i istih uslova korištenja, nakon prestanka svojstvu Privatnog korisnika.

Prava i obaveze Privatnog korisnika, na koga je korisnički odnos prenesen za korištenje opcije "Privatni račun", u potpunosti su jednaka pravima i obavezama fizičkog lica – Pretplatnika BH Mobile koje ima status Privatnog Pretplatnika u Toptim grupi.

Isključivo pravo Toptim Pretplatnika je da odredi sve uslove korištenja Toptima za svakog Toptim člana.

Toptim Pretplatnik je ovlašten da, bez saglasnosti Toptim člana, promijeni njegove uslove korištenja, ukoliko novi uslovi korištenja ne utiču na zahtjevom preuzetu obavezu plaćanja od strane Toptim člana.

Ukoliko zahtjevane izmjene iz prethodnog stava utiču na Zahtjevom preuzetu obavezu plaćanja za korištenje Toptima od strane Toptim člana, zahtjev neće biti realizovan bez njegove saglasnosti, odnosno potpisivanja Zahtjeva.

Privatni korisnik je ovlašten da bez saglasnosti Toptim Pretplatnika podnese Zahtjev za pružanje dodatnih usluga u okviru Toptima, čija cijena korištenja se uključuje na njegov "Privatni račun" za čije korištenje preuzima obavezu plaćanja.

9. Obaveze Toptim Pretplatnika i Toptim člana

Član 126.

Podjela obaveza iz osnova korištenja Toptim-a, između Toptim Pretplatnika i Toptim člana, u potpunosti će se izvršiti na osnovu prihvaćenog Zahtjeva za pružanje usluge, što će se realizovati obračunom u ispostavljenom TK računu.

Ukupna cijena korištenja Toptim-a za Toptim Pretplatnika i svakog Toptim člana direktno će zavisiti od vrste i količine TK usluga utvrđenih u Zahtjevu i ostvarenog TK saobraćaja.

Toptim Pretplatnik u potpunosti preuzima obaveze prema BH Telecomu za sve Toptim članove, osim dijela obaveze Toptim člana koja se odnosi na korištenje opcije "Privatni račun".

Toptim Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu pretplate u skladu sa Cjenovnikom za sve Toptim članove, izuzev pretplate za korištenje dodatnih usluga na Privatnom računu.

Toptim Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti Toptim članove o promjeni uslova Toptima.

U slučaju da Toptim Pretplatnik podnese zahtjev za deaktiviranje usluge 'Virtual on net broj/evi i Partner broj/evi, dužan je o ovoj promjeni obavijestiti sve Toptim članove.

10. Obavezno trajanje

Član 127.

Ugovor za pružanje/korištenje Toptima i korisnički odnos, u smislu Posebnih uslova Toptima, obavezno traje 12 (dvanaest) ili 24 (dvadesetčetiri) mjeseca od dana stupanja na snagu ugovora o pružanju/korištenju Toptima.

Migracija postojećih Toptim Pretplatnika izvršit će se automatski sa primjenom novog modela pružanja Toptim usluge, bez zaključivanja ugovora između BH Telecoma i Pretplatnika koji migriraju u novi model pružanja usluge. Migracija ne utiče na tok ugovorenog obaveznog trajanja.

Toptim Pretplatnik, čiji je ugovorni odnos u statusu obaveznog trajanja po ranijoj ponudi, ima pravo da prekine ranije ugovoreno obavezno trajanje, isključivo u cilju ugovaranja obaveznog trajanja na rok od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, radi korištenja beneficije iz ovog osnova po novoj ponudi, kada se neće primijeniti sankcija od strane BH Telecoma zbog prekida obaveznog trajanja na lični zahtjev Toptim preplatnika.

Ugovoranje obaveznog trajanja iz prethodnog stava, realizovaće se direktno u pretplatničkoj aplikaciji, a izvršit će se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva Toptim Pretplatnika, sačinjenog na propisanom obrascu, koji će se prihvatanjem od strane BH Telecoma smatrati aneksom ugovora.

Rok iz stava 3. obaveznog trajanja po novoj ponudi teče iznova, od momenta prihvatanja zahtjeva toptim Pretplatnika od strane BH Telecoma.

Član 128.

U slučaju prestanka pružanja/korištenja Toptima, na zahtjev ili krivicom Toptim Pretplatnika, odnosno prestanka korisničkog odnosa pojedinih Toptim članova na zahtjev ili krivicom Toptim Pretplatnika, prije isteka roka ugovorenog obaveznog trajanja iz prethodnog člana, Toptim Pretplatnik je dužan jednokratno platiti ukupnu preostalu cijenu mjesečne pretplate, uvećanu za iznos već iskorištenog popusta na cijenu pretplate i saobraćaja iz osnova obaveznog trajanja, u skladu sa Zahtjevom, odnosno, ukoliko je u toku korištenja usluge došlo do pojedinačnog prestanka korisničkog odnosa Privatnog korisnika na njegov zahtjev, samo za preostale Toptim članove, od dana raskida do isteka ugovorenog roka obaveznog trajanja.

Član 129.

U slučaju prestanka korisničkog odnosa Privatnog korisnika na lični zahtjev, uz saglasnost Toptim Pretplatnika, prije isteka obaveznog trajanja iz Toptim ugovora, kao i obaveznog trajanja korisničkog odnosa, obavezno trajanje se automatski prenosi na raniji ugovorni odnos, koji je modificovan na osnovu Zahtjeva, u kome se suspenduje zadata modifikacija i aktivira raniji status, i nastavlja da teče do isticanja ugovorenog roka obaveznog trajanja.

U slučaju da ponovo aktivirani ugovorni odnos prestane na zahtjev ili krivicom Pretplatnika (ranijeg Privatnog korisnika) iz bilo kojih razloga, u toku obaveznog trajanja, u skladu sa prethodnim stavom, Pretplatnik je dužan jednokratno platiti cijenu ukupne preostale pretplate za korišteni paket, od dana prestanka do isteka ugovorenog roka obaveznog trajanja.

Član 130.

Obaveza Toptim Pretplatnika i Privatnog korisnika, u slučaju prestanka ugovornog/korisničkog odnosa, prije isteka roka obaveznog trajanja, dospijeva za naplatu nastupanjem posljednjeg dana obračunskog perioda u kome su se stekli razlozi prestanka.

11. Promjena paketa Toptim-a

Član 131.

Toptim Pretplatnik u zahtjevu utvrđuje vrstu paketa Toptim-a, što je njegovo isključivo pravo.

U slučaju da broj aktivnih pretplatničkih brojeva uključenih u Toptim dostigne broj koji je potreban za korištenje povoljnijeg paketa Toptim-a, obaveza Menadžera velikih korisnika je da obavijesti Toptim Pretplatnika o uslovima povoljnijeg paketa Toptim-a i pribavi njegovu saglasnost da se izvrši promjena sa prvim sljedećim obračunskim periodom, ukoliko u tom trenutku ispunjava uslove za korištenje povoljnijeg paketa.

Toptim Pretplatnik ima mogućnost da prije isteka roka ugovorenog obaveznog trajanja ugovornog/korisničkog odnosa, u toku svakog obračunskog perioda, izvrši isključenje maksimalno dva člana iz Toptim grupe (po važećim pravilima brojanja priključaka za potrebe formiranja Toptim grupe), bez sankcija iz člana 128., pri čemu se broj aktivnih pretplatničkih brojeva uključenih u Toptim ne može smanjiti ispod graničnog broja priključaka Toptim paketa koji Toptim Pretplatnik koristi u trenutku podnošenja zahtjeva za isključenje.

Ukoliko se broj aktivnih pretplatničkih brojeva, uključenih u Toptim, smanji ispod graničnog broja priključaka korištenog Toptim paketa, a još uvijek se ispunjavaju uslovi za Toptim paket sa manjim brojem priključaka, a do kraja tekućeg obračunskog perioda Toptim Pretplatnik ne izvrši dopunjavanje za korišteni Toptim paket, Menadžer velikih korisnika će obavijestiti Toptim Pretplatnika da će u slučaju da Toptim Pretplatnik ne izvrši dopunjavanje do početka novog obračunskog perioda, automatski izvršiti promjenu Toptim-a, odnosno ukoliko automatska promjena nije moguća, jer se koristi Toptim paket sa manjim brojem priključaka, nastupiće raskid Toptim ugovora u roku od pet (5) dana od dana kada je smanjen broj priključaka ispod granične vrijednosti.

12. Profil Toptim-a

Član 132.

Toptim Pretplatnik ima isključivo pravo da odabere profil za svakog pojedinačnog Toptim člana. Toptim Pretplatnik za svakog Toptim člana može istovremeno izabrati samo jedan profil.

Svi pozivi definisani profilom korisnika pripadaju poslovnom dijelu računa, osim poziva ostvarenih korištenjem opcije "Opcija 9".

Promjena Profila se može vršiti maksimalno jednom mjesečno.

13. Tarifni paket Toptim

Član 133.

Tarifni paket Toptim sa uključenim iznosom za off net saobraćaj, može se aktivirati sa primjenom od prvog narednog obračunskog perioda isključivo na mobilnim priključcima – članovima Toptim-a, kroz poslovni ili kroz privatni račun.

Aktiviranjem tarifnog paketa Toptim, obavezno se potpisuje zahtjev od strane Toptim Pretplatnika, ako se tarifni paket prikazuje na poslovnom računu ili Toptim člana koji se obavezuje da će plaćati tarifni paket kroz privatni račun.

Tarifni paket se može aktivirati/deaktivirati na poslovnom ili na privatnom dijelu računa. Iznos naknade za tarifni paket ne uključuje osnovnu pretplatu koja se plaća za svakog mobilnog člana grupe.

Tarifni paket pokriva samo saobraćaj na poslovnom računu ili samo na privatnom računu, ovisno uz koji račun je aktiviran.

U slučaju napuštanja Toptim-a jednog ili svih mobilnih priključaka i vraćanja u redovan ugovorni odnos, svi tarifni paketi iz Toptim-a se poništavaju, te se pretplatnički brojevi vraćaju u zatečeno stanje do trenutka korištenja Toptim usluge, osim u slučaju ako postoje ugovorene obaveze po osnovu asemblirane usluge.

14. Detaljni izvještaj

Član 134.

Toptim Pretplatnik ima pravo na detaljni izvještaj za dio saobraćaja koji se plaća kroz Poslovni račun.

Toptim član ima pravo na detaljni izvještaj o dijelu saobraćaja koji se plaća kroz Privatni račun.

15. Privremeno isključenje

Član 135.

Sankcija privremenog isključenja koja se primjenjuje prema Toptim Pretplatniku zbog neplaćanja računa, podrazumijeva onemogućavanje korištenja Toptim-a svim članovima Toptim grupe.

U slučaju iz prethodnog stava Toptim Pretplatnik je obavezan platiti ukupnu naknadu za ponovno uključivanje u skladu sa Cjenovnikom.

Sankcija privremenog isključenja koja se primjenjuje prema Privatnom korisniku zbog neplaćanja Privatnog računa, podrazumijeva onemogućavanje korištenja dijela Toptim-a koji se evidentira i naplaćuje putem Privatnog računa.

U slučaju iz prethodnog stava, Privatni korisnik je obavezan platiti naknadu za ponovno uključenje, u skladu sa Cjenovnikom.

U slučaju privremenog isključenja, koristiće se tehnička mogućnost isključenja u odlaznom saobraćaju i u roaming-u.

Privremeno isključenje će se vršiti na rok od 60 dana.

16. Prestanak ugovornog/korisničkog odnosa

Član 136.

Ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja Toptim Pretplatnik nije platio račun, nastupiće prestanak ugovornog/korisničkog odnosa.

Ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja Privatni korisnik nije platio račun, nastupiće prestanak korisničkog odnosa, odnosno statusa Toptim člana, samo za Privatnog korisnika.

Sankcija prestanka ugovornog/korisničkog odnosa u Toptimu podrazumijeva i prestanak ugovornog odnosa koji je modifikovan u cilju pružanja/korištenja Toptim, u skladu sa Posebnim uslovima Toptim.

Ponovno uspostavljanje ugovornog odnosa iz prethodnog stava biće omogućeno u skladu sa Uslovima.

Član 137.

Uslovi korištenja Toptim-a se baziraju na tzv. fer korištenju od strane svih članova Toptim grupe.

Pod fer korištenjem se podrazumijeva da je BH Telecom kreirao Toptim i utvrdio tarife na osnovu profila prosječnog poslovnog korisnika i procjene svih aspekata u pružanju/korištenja Toptim, a naročito u pogledu procjene količine i dužine trajanja besplatnih on-net poziva.

Ukoliko korištenje usluge prekorači procjene i BH Telecom utvrdi nelogično povećanje korištenja u toku obračunskog perioda, Menadžer velikih korisnika će upozoriti Toptim Pretplatnika na izlazak iz okvira fer korištenja.

Ukoliko se i nakon upozorenja utvrdi nepoštovanje pravila fer korištenja BH Telecom može primijeniti sankciju privremenog isključenja i jednostranog otkaza ugovora Toptim Pretplatniku koji nije postupio po pismenom upozorenju Menadžera velikih korisnika.

17. Trajanje Toptim ugovora, otkaz Toptim ugovora i otkaz korisničkog odnosa Privatnog korisnika

Član 138.

Ugovor za pružanje/korištenje Toptim usluge zaključuje se na neodređeno vrijeme.

Toptim Pretplatnik ima pravo pismeno otkazati Toptim ugovor u otkaznom roku od dvadesetosam (28) dana prije početka novog obračunskog perioda.

Prihvatanjem zahtjeva za otkaz Toptim ugovora, prestaje korisnički odnos svih Toptim članova.

Privatni korisnik ima pravo otkazati korisnički status uz saglasnost Toptim Pretplatnika u otkaznom roku od dvadesetosam (28) dana prije početka novog obračunskog perioda.

Prihvatanjem zahtjeva za otkaz korisničkog statusa Privatnog korisnika, prestaje njegovo članstvo u Toptim grupi.

Otkaz će se realizovati prvog dana novog obračunskog perioda koji nastupi protekom otkaznog roka.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 139.

Uslovi stupaju na snagu protekom roka od 30 dana od dana objavljivanja u sredstvima javnog informisanja, nakon pribavljanja saglasnosti Agencije.

Stupanjem na snagu ovih Uslova, stavlja se van snage akt Opći uvjeti za pružanje telekomunikacijskih usluga BH Telecoma, broj: 00.1-2.1-14593/06, od 26. 09. 2006. g., sa svim kasnijim izmjenama i dopunama izvršenim do dana stupanja na snagu ovih Uslova (u daljem tekstu: Opći uvjeti), za kategoriju korisnika koji usluge BH Telecoma koriste isključivo za svoje potrebe.

Opći uvjeti ostaju na snazi za kategoriju korisnika koji putem usluga BH Telecoma pružaju usluge ili određene sadržaje usluga svojim korisnicima i/ili korisnicima operatora telekomunikacija (Pružaoци internet usluga, korisnici usluga zakup voda, korisnici usluga premium rate i teleglasanje) za koje će BH Telecom donijeti posebne referentne ponude.

Stupanjem na snagu referentnih ponuda iz prethodnog stava, prestaće u potpunosti primjena Općih uvjeta.

Na sve odnose koji nisu regulisani Uslovima, primjenjuju se mjerodavni propisi u Bosni i Hercegovini.

Broj: 00.1-2.1-1091/09
Sarajevo, 03.02.2009. godine

BH TELECOM D.D. SARAJEVO
GENERALNI DIREKTOR

mr. Nedžad Rešidbegović, dipl. ing. el.

Regulatorna agencija za komunikacije BiH je dala saglasnost na Uslove za pružanje telekomunikacionih usluga aktom broj: 05-29-469-3/09 od 13.04. 2009. godine.

Javno objavljivanje Uslova je izvršeno dana 20.04.2009. godine.

Uslovi stupaju na snagu dana 20.05.2009. godine.

IZRŠNI DIREKTOR
Izvršna direkcija za pravne poslove
i upravljanje ljudskim resursima

Bakir Čelosmanović, dipl. iur.