

6.33. Specifični uslovi Mobilne telefonske usluge sa kombinovanim načinom plaćanja

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

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

2. Uslovi ugovaranja Usluge

Član 2.

- (1) Ponuda Usluge uključuje više paketa koji se razlikuju po sadržaju i prema uslovima korištenja.
- (2) Za korištenje Usluge korisnik podnosi zahtjev i zaključuje Ugovor na prodajnom mjestu BH Telecoma.
- (3) Paket Combo NET namjenjen je fizičkim i pravnim licima.
- (4) Paketi Student NET i Student NET+ namjenjeni su fizičkim licima, redovnim i vanrednim studentima visokoškolskih ustanova u BiH;
 - a) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Student NET i Student NET+ paketa korisnik je obavezan dostaviti potvrdu visokoškolske ustanove o redovnom ili vanrednom školovanju u tekućoj školskoj godini.
 - b) Korištenje Student NET i Student NET+ paketa je ograničeno na jedan priključak po Pretplatniku.
 - c) Ugovor o korištenju Student NET i Student NET+ paketa zaključuje se na period od 24 mjeseca. Pretplatnik je obavezan da nakon isteka 24 mjeseca od dana zaključenja Ugovora, u roku od 30 dana dostavi novu potvrdu o školovanju, čime stiče pravo na nastavak korištenja Usluge na novi period od 24 mjeseca. Ukoliko Pretplatnik ne dostavi novu potvrdu o školovanju u navedenom roku automatski se vrši promjena paketa Usluge na Combo NET paket. Ova promjena se vrši početkom narednog obračunskog perioda u odnosu na krajnji rok definisan prethodnim stavom.
- (5) Paket Teen namijenjen je fizičkim licima do 18 godina starosti;
 - a) Korištenje Teen paketa je ograničeno na jedan priključak po korisniku – maloljetnoj osobi.
 - b) Ugovor za korištenje Teen paketa zaključuje roditelj/staratelj maloljetne osobe.
 - c) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Teen paketa, roditelj/staratelj je obavezan dostaviti na uvid izvod iz matične knjige rođenih za maloljetnu osobu koja će koristiti Teen paket.
 - d) Nakon što korisnik Teen paketa napuni 18 godina, Teen paket će se promijeniti na odgovarajući paket iz postpaid ponude koji je po cijeni mjesečne naknade najbliži vrijednosti Teen paketa.
 - e) Ugovor za Teen paket nastavlja da traje i nakon što korisnik napuni 18 godina ukoliko ima potpisan ugovor o obaveznom trajanju po osnovu

asemblirane/komisione/akcijske ponude/usluge. U tom slučaju ugovor za Teen paket se produžava za period važenja ugovora o obaveznom trajanju po osnovu navedenih ponuda/usluga.

- (6) Paket Assistant namijenjen je fizičkim licima sa poteškoćama u razvoju (osobe sa demencijom, osobe iz autističnog spektra, osobe sa Down sindromom, osobe sa intelektualnim teškoćama, itd.);
 - a) Ugovor za korištenje Assistant paketa zaključuje roditelj/staratelj ili druga osoba (fizička ili pravna) sa ovlastima za zastupanje osoba sa poteškoćama u razvoju.
 - b) Prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje Assistant paketa, roditelj/staratelj ili druga osoba (fizička ili pravna) sa ovlastima za zastupanje osoba sa poteškoćama u razvoju, obavezna je dostaviti sve odgovarajuće dokumente izdate od nadležnih ustanova kojima se dokazuje stanje osobe koje ima pravo na Assistant paket, te sve dokumente koji dokazuju pravo na zastupanje osobe sa poteškoćama u razvoju.
 - c) Korištenje Assistant paketa je ograničeno na jedan priključak po osobi sa poteškoćama u razvoju.

3. Aktivacija Usluge

Član 3.

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

4. Karakteristike paketa

Član 4.

- (1) Prilikom aktivacije Usluge i dalje svakog prvog u mjesecu Bonus račun Pretplatnika se automatski dopunjava određenim novčanim iznosom i određenim količinama besplatnog saobraćaja, u skladu sa Cjenovnikom.
- (2) Novčani iznos sa Bonus računa ne može se prenijeti na drugi korisnički broj.
- (3) Sve vrste saobraćaja i usluga koje nisu uključene u mjesečnu naknadu naplaćuju se sa OnPeak računa, prema važećem Cjenovniku.
- (4) Vrijeme upotrebe novčanog iznosa na OnPeak računu obnavlja se s početkom mjeseca neovisno o roku važenja posljednje dopune kredita.
- (5) Ovisno o vrsti saobraćaja korištenje sredstava sa računa vrši se slijedećim redoslijedom:
 1. raspoloživi besplatan saobraćaj na Bonus računu,
 2. raspoloživi novčani iznos na Bonus računu,
 3. raspoloživi novčani iznos na OnPeak računu.

- (6) Nakon iskorištenja novčanog iznosa i saobraćaja na Bonus računu, dalje korištenje svih usluga naplaćuje se sa OnPeak prepaid računa. U slučaju da na OnPeak prepaid računu nema kredita, korisnik može samo primati pozive, pozivati Ultra automatski servis (1204, 1421), broj za podršku rezidencijalnim korisnicima (1444) i brojeve hitnih službi (122, 123, 124, 112).

5. Naj brojevi

Član 5.

- (1) Izbor ili promjene Naj brojeva Pretplatnik vrši kao prepaid korisnik putem automatskog servisa pozivom na 1421 ili putem USSD kodova.
- (2) Podešavanje i promjene Naj brojeva putem USSD kodova vrši se na sljedeći način:

*111*1*003876xxxxxxx# - registracija Naj broja,
*111*2*003876xxxxxxx# - brisanje jednog broja sa liste Naj brojeva,
*111*3# - brisanje svih Naj brojeva,
*111# - informacija o preostalim besplatnim promjena registracije Naj broja.

- (3) Prilikom promjene paketa Usluge, postavke Naj brojeva se poništavaju.

6. Korištenje mobilnog interneta

Član 6.

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

7. Dokup mobilnog interneta

Član 7.

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

8. Korištenje M-commerce i usluge dopune Ultra kredita

Član 8.

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

9. Provjera stanja računa

Član 9.

- (1) Pretpatniku je omogućeno da vrši provjeru stanja prepaid računa kroz meni Moj vodič (*110#), putem USSD kodova, SMS poruke i putem internet stranice BH Telecoma.
- (2) Pretpatniku je kroz meni Moj vodič (*110#) omogućena provjera stanja dopunjenog novčanog iznosa, novčanog bonusa, te bonusa u saobraćaju na prepaid računu.
- (3) Pretpatnik provjeru stanja prepaid računa putem USSD kodova vrši na slijedeći način:
 - Provjera stanja dopunjenog novčanog iznosa na OnPeak računu: *100#,
 - Provjera stanja novčanog bonusa na Bonus računu: *106#,
 - Provjera SMS bonusa: *101#,
 - Provjera bonus minuta: *102#,
 - Provjere stanja za bonus mobilni internet uključen u naknadu paketa: *108*1#,
- (4) Pretpatniku je omogućena provjera stanja dopunjenog novčanog iznosa na prepaid računu putem SMS poruke. Pretpatnik šalje besplatnu SMS poruku na servisni broj 061 11 01.
- (5) Pretpatniku je na WEB portalu omogućena provjera stanja novčanog iznosa na prepaid računu.

10. Prelazak postojećeg Ultra korisnika na korištenje Usluge

Član 10.

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

11. Promjena paketa unutar ponude Usluge

Član 11.

- (1) Promjena paketa bit će izvršena pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom podmirio sve dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.
- (2) Zahtjev za promjenu paketa Pretplatnik može podnijeti jednom u toku istog obračunskog perioda.
- (3) Aktiviranje novog paketa Usluge se realizuje odmah, Pretplatniku se u cijelosti dodjeljuju svi bonusi (novčani, saobraćaj) novoizabranog paketa Usluge.
- (4) U mjesecu promjene paketa Usluge Pretplatniku su na raspolaganju preostali nepotrošeni bonusi (novčani, saobraćaj) korištenog paketa i bonusi (novčani, saobraćaj) novoizabranog paketa. Zadržava se novčani iznos koji je Pretplatnik dopunio na korištenom paketu Usluge i datum validnosti istog (iznos na OnPeak računu). Zadržava se nepotrošeni novčani iznos Bonus računa na korištenom paketu Usluge i isti se dodaje na Bonus račun novoizabranog paketa Usluge.
- (5) Pretplatnik nastavlja koristiti usluge na prijavu i pretplatu koje je koristio na ranije korištenom paketu.
- (6) Na mjesečnom računu koji se ispostavlja za korištenje Usluge obračunava se:
 - puni iznos vrijednosti korištenog paketa Usluge,
 - puni iznos vrijednosti novog paketa Usluge,
 - eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge prenose se i obračunavaju u skladu sa pravilima za novi paket Usluge,
 - eventualni troškovi administrativnih usluga i ostalih usluga.

12. Prelazak na paket iz standardne postpaid ponude

Član 12.

- (1) Promjena paketa bit će izvršena pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom podmirio sve dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.
- (2) Aktiviranje novog paketa realizuje se odmah.
- (3) Pretplatnik na kraju obračunskog perioda u kojem se desio prelazak dobija:
 - a) mjesečni račun za prethodno korišteni paket Usluge sa slijedećim stavkama:
 - puni iznos naknade za korištenje Usluge,
 - eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge na ranije korištenom paketu, kao i eventualne troškove administrativnih usluga i ostalih usluga.
 - b) mjesečni račun za novi korišteni postpaid paket:
 - preostali novčani iznosi sa hibridnog računa (Bonus račun+OnPeak račun) se dodaju kao prenaplata,
 - od datuma prelaska na korištenje postpaid paketa, obračun se vrši u skladu sa cijenama i uslovima novoizabranog paketa,
 - eventualna zaduženja po osnovu asemblirane usluge na novom korištenom paketu, kao i eventualne troškove administrativnih usluga i ostalih usluga.
- (4) Pretplatniku se prelaskom na standardni postpaid poništavaju sve postavke prethodno korištenih usluga, te aktiviraju nove u skladu sa novoizabranim paketom.
- (5) Pretplatnik nastavlja koristiti usluge na prijavu i pretplatu koje je koristio na ranije korištenom paketu.

13. Prelazak Pretplatnika Usluge na Ultra tarife

Član 13.

- (1) Prelazak na Ultra tarifu bit će izvršen pod uslovom da je Pretplatnik u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom podmirio sve dospjele obaveze prema BH Telecomu, te da se SIM kartica ne nalazi u stanju privremenog isključenja/mirovanja.
- (2) Promjena sa paketa Usluge na Ultra tarifu se realizuje odmah.
- (3) Prilikom prelaska Pretplatnika Usluge na Ultra tarifu, zadržava se preostali iznos kredita sa OnPeak računa i datum validnosti istog te se Pretplatniku dodjeljuje Ultra osnovni tarifni plan i vrši reset svih postavki za korištene usluge, kao za novi priključak.
- (4) Nakon prelaska na korištenje Ultra tarife, preostali novčani iznos sa Bonus računa se dodaje na OnPeak račun.
- (5) Pretplatniku se za period do dana prelaska na korištenje Ultra tarife na mjesečnom računu za korištenje Usluge obračunava:
 - puni iznos naknade korištenog paketa Usluge,
 - eventualni troškovi administrativnih usluga i ostalih usluga.

14. Privremeno isključenje

Član 14.

- (1) Privremeno isključenje na zahtjev, zbog zloupotrebe, duga, ili zbog krađe/gubitka SIM kartice, se vrši u skladu sa Opštim uslovima.
- (2) U slučaju da Pretplatnik ne izvrši plaćanje računa za korištenje Usluge u rokovima utvrđenim Opštim uslovima, BH Telecom će izvršiti privremeno isključenje priključka, neovisno o definisanom vremenu upotrebe iznosa na prepaid računu Pretplatnika.

15. Prekid ugovornog odnosa

Član 15.

- (1) Pretplatnik može raskinuti ugovorni odnos za Uslugu u skladu sa Opštim uslovima, pri čemu mu se u posljednjem mjesecu korištenja naplaćuje puni iznos naknade korištenog paketa Usluge.
- (2) U slučaju raskida pretplatničkog odnosa na zahtjev ili krivicom pretplatnika, prije isteka obaveznog trajanja ugovornog odnosa, pretplatniku će se obračunati penali na način da se broj dodijeljenih GB u jednom mjesecu pomnoži sa brojem obračunskih perioda korištenja predmetnog paketa Usluge te pomnoži sa 50% cijene Moj mSurf 1GB iz važećeg Cjenovnika BH Telecoma. Iznos penala će se korisniku ispostaviti na prvom narednom računu.
- (3) U slučaju raskida ugovornog odnosa od strane BH Telecoma zbog trajnog isključenja priključka krivicom Pretplatnika, obračun korištenih usluga vrši se u skladu sa Cjenovnikom i Opštim uslovima.

16. Završne odredbe

Član 16.

- (1) Ovi Specifični uslovi dostupni su na svim prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj internet stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi primjenjuju se od 01.04.2019. godine.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.

- (4) BH Telecom će ove specifične uslove i njihove kasnije izmjene i dopune objaviti i učiniti dostupnim na način utvrđen pravilima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.