

Prilog 6.5.1. Specifični uslovi usluge Multimedijalni paketi za rezidencijalne korisnike-MojaTV paketi

Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima utvrđuju se specifičnosti pružanja i korištenja usluge „Multimedijalni paketi za rezidencijalne korisnike-MojaTV paketi“ koji se pružaju u mreži BH Telecoma, kao i putem Internet pristupa korisnika drugih Internet service providera u BiH.
- (2) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik/Korisnik koristi.
- (3) U smislu ovih Specifičnih uslova, Multimedijalni MojaTV paketi za rezidencijalne korisnike podrazumijevaju distribuciju TV i radio kanala kao uslugu koja se nudi kao samostalni paket ili integrisano u paketu sa fiksnom telefonskom uslugom i/ili uslugom širokopojasnog pristupa Internetu putem fiksne mreže (dalje u tekstu: multimedijalni paketi) utvrđenih Cjenovnikom.

2. Uslovi za korištenje multimedijalnih paketa

Član 2.

- (1) Pretplatnik multimedijalnih paketa može biti rezidencijalni korisnik, tj. fizičko lice koji multimedijalni paket koristi isključivo u privatnom domaćinstvu, za lične potrebe i bez javnog prikazivanja.
- (2) Pretplatnik može biti i pravno lice, te fizičko lice u smislu važećeg Zakona o obrtu FBiH, pod uslovom i uz garanciju da će ugovoreni multimedijalni paket koristiti isključivo rezidencijalni korisnik i to u domaćinstvu, za lične potrebe i bez javnog prikazivanja. Pretplatnik snosi punu odgovornost u slučaju kršenja ove odredbe.
- (3) BH Telecom će prihvatiti Zahtjev za multimedijalne pakete usluga, ukoliko su pored uslova definisanih Opštim uslovima ispunjeni i slijedeći uslovi (dalje u tekstu: Tehnički uslovi):
 - postoje tehnički preduslovi rada usluge na telekomunikacijskoj priključnoj liniji Pretplatnika;
 - postoje slobodni mrežni kapaciteti;
 - na telekomunikacijskoj priključnoj liniji Pretplatnika koji koristi uslugu širokopojasnog Internet pristupa drugog Internet service providera u BiH, postoje tehnički preduslovi rada usluge: internet veza od minimalno 1 Mbps; slobodan Ethernet port na pristupnom uređaju kod Pretplatnika; dostupan DHCP (engl. Dynamic Host Configuration Protocol - dinamička dodjela IP adresa u mreži Pretplatnika (privatnoj kućnoj ili Internet service providera). Ovaj preduslov Pretplatnik utvrđuje sa Internet Service Providerom čiju uslugu pristupa internetu koristi.
- (4) U slučaju da je Pretplatnik, prije samog podnošenja zahtjeva za multimedijalni paket, koristio neku od osnovnih usluga BH Telecoma (uključujući, ali ne ograničavajući se na: dial up/xDSL i/ili fiksni telefonski priključak) usluga/e i dalje ostaje/u aktivna/e, izuzev ako Pretplatnik nije podnio zahtjev za prestanak Ugovora za istu/e ili ukoliko ne postoje ograničenja tehničke prirode.
- (5) Ukoliko je Podnosilac zahtjeva potpuno novi Pretplatnik BH Telecoma ili se radi o postojećem Pretplatniku, koji prilikom podnošenja zahtjeva za multimedijalni paket ne otkazuje ranije korištene osnovne usluge BH Telecoma, tj. iste i dalje nastavlja koristiti zasebno, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja usluge multimedijalnih paketa, Pretplatniku će se, a u skladu sa sadržajem zahtijevanog paketa, dodijeliti:
 - novi fiksni telefonski broj
 - novo korisničko ime i lozinka za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže
 - ID i PIN za MojaTV uslugu.

- (6) Ukoliko je Podnosilac zahtjeva postojeći Pretplatnik jedne ili više osnovnih usluga BH Telecoma, koji prilikom podnošenja zahtjeva za multimedijalni paket otkazuje ranije korištene osnovne usluge BH Telecoma, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja multimedijalnih paketa Pretplatniku će se, a u skladu sa zahtijevanim paketom:
- zadržati postojeći fiksni telefonski broj (izuzev ako je u pitanju ISDN numeracija)
 - zadržati tehnički parametri ranije korištenog dial up/xDSL paketa (izuzev za paket netFlat Pro, netFlat Pro Silver, netFlat Pro Gold, netFlat Biz)- korisničko ime, e-mail adrese, hosting paket itd.
 - dodijeliti ID i PIN za MojaTV uslugu.
- (7) Pretplatnici kojima se zadržavaju ranije korišteni parametri, u skladu sa prethodnim stavom, prelaze na korištenje fiksne telefonske usluge i usluge pristupa Internetu putem fiksne mreže, u skladu sa uslovima i cijenama za odabrani multimedijalni paket.
- (8) Izuzetno od prethodna dva stava, postojećem Pretplatniku se može dodijeliti i novi telefonski broj, a zavisno od tehničkih preduslova ili samog zahtjeva Pretplatnika.

Član 3.

Multimedijalni paket usluga i dodatne usluge u okviru istog, realizuju se u skladu sa tehničkim mogućnostima na lokaciji Pretplatnika, tj. najboljim dostupnim tehničkim rješenjem za Pretplatnika.

3. Ugovor i uslovi plaćanja za korištenje multimedijalnih paketa

Član 4.

- (1) Ugovor za pružanje/korištenje multimedijalnih paketa se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme.
- (2) Pretplatnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja na period od 24 mjeseca po osnovu čega ostvaruje pravo korištenja beneficija u skladu sa ponudom BH Telecoma.
- (3) Pretplatnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja iz stava (2) ovog člana sa probnim periodom od 30 dana, u toku kojeg ostvaruje pravo na raskid Ugovora bez naknade po osnovu penala koji proizilaze iz prijevremenog raskida ugovora sa obaveznim trajanjem, sa obavezom plaćanja realizovanog saobraćaja, pristupne i mjesečne naknade, naknade za korištenje dodatnih usluga, i svih drugih jednokratnih i mjesečnih troškova Pretplatnika proizašlih korištenjem u toku probnog perioda, u skladu sa Cjenovnikom i zaključenim Ugovorom.
- (4) Ukoliko Pretplatnik u toku probnog perioda ne podnese zahtjev za raskid zaključenog Ugovora najkasnije 30-ti dan od dana aktivacije odabranog multimedijalnog paketa, Pretplatnik će automatski nastaviti koristiti isti multimedijalni paket po uslovima i cijenama utvrđenim u Cjenovniku, ovim Specifičnim uslovima i odredbama zaključenog Ugovora čije je obavezno trajanje počelo teći od dana aktivacije multimedijalnog paketa.
- (5) Pravo na probni period imaju svi novi pretplatnici, uz mogućnost izbora bilo kojeg multimedijalnog paketa iz ponude BH Telecoma, i to jednom u toku 12 mjeseci od isteka prethodnog korištenog probnog perioda na istoj lokaciji priključka.
- (6) Ukoliko postojeći Pretplatnik BH Telecoma podnosi Zahtjev za korištenje multimedijalnog paketa bez ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa, i pri tome otkazuje ranije korištenu osnovnu uslugu/paket uz koju/i je kupljena terminalna oprema/uređaji, odnosno Pretplatnik je još uvijek pod Ugovorom o obaveznom trajanju po osnovu asemblirane usluge BH Telecoma, njegov zahtjev za multimedijalni paket bit će prihvaćen pod uslovom da podnese zahtjev za prijevremeni prestanak ugovorenog odnosa za asembliranu uslugu uz izmirenje svih obaveza po osnovu obaveznog trajanja Ugovora.
- (7) Ukoliko postojeći Pretplatnik podnosi Zahtjev za korištenje multimedijalnog paketa uz ugovoranje obaveznog trajanja ugovornog odnosa na period od 24 mjeseca sa ili bez probnog perioda i pri tome otkazuje ranije korištenu osnovnu uslugu/paket uz koju/i je kupljena terminalna oprema/uređaji, odnosno Pretplatnik je još uvijek pod Ugovorom o obaveznom trajanju po osnovu

- asembliране usluge BH Telecoma, njegov zahtjev za multimedijalni paket bit će prihvaćen pod uslovom da:
- podnese zahtjev za prijevremeni prestanak ugovorenog odnosa za asembliранu uslugu uz izmirenje obaveza po osnovu obaveznog trajanja Ugovora ili
 - prihvati opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza (mjesečne rate, popusti itd.), po osnovu kupljene terminalne opreme/uređaja u okviru asembliране usluge, na novi Ugovor o pružanju/korištenju multimedijalnog paketa.
- (8) U slučaju da prihvati opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza iz prethodnog stava (tačka b.), Pretplatnik može:
- izmiriti sve preostale mjesečne rate za kupljeni terminalni uređaj/opremu odjednom uz prenošenje obaveznog trajanja po osnovu Ugovora kojim je zaključena asembliрана услуга ili
 - nastaviti plaćati mjesečne rate za kupljeni terminalni uređaj/opremu po ranije ugovorenom otplatnom planu, a iste će se ispostavljati na novom računu za korištenje multimedijalnog paketa.
- (9) Cijena uspostavljanja usluge, cijena mjesečne naknade, kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi Pretplatnika proizašli korištenjem multimedijalnog paketa usluga, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu za pruženu uslugu, u skladu sa Cjenovnikom.
- (10) Mjesečna naknada koja se naplaćuje za korištenje multimedijalnih paketa ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o javnom RTV sistemu BiH.

4. Karakteristike multimedijalnih paketa

Član 5.

- (1) Sadržaj multimedijalnih paketa, odnosno servisi/usluge i vrste priključaka koje ovi paketi uključuju, detaljno su definisani Cjenovnikom.
- (2) MojaTV usluga je sadržana u svakom od Multimedijalnih paketa usluga i to u vidu određenog seta TV usluga.

Član 6.

- (1) MojaTV usluga podrazumijeva isporuku video, audio, interaktivnih, te multimedijalnih sadržaja sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili dostupnih na zahtjev Pretplatnika, a koji mogu biti organizovani u odgovarajuće pakete odnosno skup sadržaja (osnovni, dodatni itd.).
- (2) Usluga MojaTV omogućava TV i radio programe/kanale, i interaktivni sadržaj, te s time povezane dodatne usluge.
- (3) Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja, te pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem EPG usluge (TV vodiča) koja omogućava pronalaženje programa te pristup informacijama o programu. Informacije o programima ovise o pružaocu programskog sadržaja te su podložne promjene bez prethodne najave. Teletext je moguć kod svih programa koji isti podržavaju.
- (4) Pretplatniku se omogućava roditeljski nadzor sadržaja (eng. Parental lock) u okviru usluge MojaTV, što podrazumijeva onemogućavanje prikazivanja neželjenog sadržaja programa.
- (5) Interaktivni sadržaj pruža Pretplatnicima MojaTV usluge pristup interaktivnim sadržajima putem televizijskog prijemnika/aparata.
- (6) TimeShift TV je usluga koja nudi Pretplatniku mogućnost gledanja snimljenih sadržaja programa koje BH Telecom učini dostupnim. Pretplatnik jednostavnim izborom iz elektronskog programskog vodiča (EPG-a) može odabrati emisiju koju je propustio u prethodnih nekoliko dana i istu pogledati onoliko puta koliko želi. Usluga je uključena svim korisnicima u osnovnom paketu, a o dostupnosti usluge za pojedine kanale korisnici se mogu informisati putem oficijelne web stranice BH Telecoma ili putem kanala podrške.

Član 7.

Fiksna telefonska usluga, sadržana u multimedijalnim paketima, podrazumijeva jedan telefonski priključak sa skupom dodatnih telefonskih servisa/usluga definisanih u Cjenovniku.

Član 8.

Usluga pristupa Internetu putem fiksne mreže koja je sadržana u određenom multimedijalnom paketu podrazumijeva uslugu sa neograničenim (flat) Internet pristupom „na fer osnovi“, sa skupom određenih dodatnih Internet usluga definisanih u Cjenovniku.

5. Dodatne usluge/opcije**Član 9.**

- (1) Pretplatnik osnovnih multimedijalnih paketa ima pravo zakupa dodatnih TV, govornih i Internet usluga/opcija, a koje se naknadno aktiviraju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom. Na mjesečnu naknadu osnovnog paketa dodatno se obračunavaju troškovi korištenja dodatnih usluga/opcija.
- (2) Pretplatniku multimedijalnog paketa je u vidu dodatne usluge omogućeno korištenje TV usluge na dva dodatna TV aparata/prijemnika, ukoliko na lokaciji Pretplatnika za to postoje tehnički preduslovi.
- (3) U specifičnom slučaju, kada ne postoji mogućnost pružanja usluge na dodatnom TV aparatu/prijemniku, Pretplatniku će se, uz njegovu saglasnost, realizovati usluga alternativnim tehničkim rješenjem koje može potencijalno uticati na kvalitet usluge pristupa Internetu putem fiksne mreže na način da se dodijeljeni propusni opseg za Internet uslugu dijeli sa opsegom potrebnim za realizaciju TV usluge na dodatnom aparatu/prijemniku.
- (4) Dodatna usluga MojaTV Videoteka (eng. Video on Demand) omogućava korisnicima iznajmljivanje video sadržaja poput filmova, serija, koncerata i sl. Pretplatnik može neograničeni broj puta gledati određeni sadržaj u zakupljenom periodu u skladu sa Cjenovnikom, uz mogućnost korištenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (eng. Play, forward, rewind, stop). Usluga MojaTV Videoteka ima dodatnu funkcionalnost roditeljskog nadzora sadržaja (Parental lock) koji omogućava blokadu sadržaja za odrasle, te ostalog sadržaja neprimjerenog djeci.
- (5) Dodatna usluga MojaTV Snimalica korisnicima omogućava samostalno snimanje određenih TV sadržaja korištenjem mrežnih resursa BH Telecoma. Nakon izvršene aktivacije usluge, korisnik kroz EPG bira željeni sadržaj i pokreće snimanje. Snimljeni sadržaji su dostupni za gledanje tokom određenog perioda, i to bez ograničenja na broj gledanja. Snimljeni sadržaj se ne može arhivirati, snimiti ili na bilo koji drugi način pohraniti na korisničkoj opremi. BH Telecom će omogućiti uslugu MojaTV Snimalica za one televizijske sadržaje za koje su distributeri ili vlasnici programskih sadržaja dali ovlaštenje. Korisnik se obavezuje da snimljene televizijske sadržaje neće koristiti u komercijalne svrhe. BH Telecom zadržava pravo i bez posebnog upozorenja da za određene TV sadržaje, a po zahtjevu distributera ili vlasnika tih programskih sadržaja, onemogućiti korištenje usluge MojaTV Snimalica. Uslovi i cijene korištenja usluge su definisani Cjenovnikom.
- (6) Dodatna usluga MojaTV Multiscreen omogućava korisnicima svih Multimedijalnih paketa da određene TV usluge i sadržaje, dostupne putem TV aparata/prijemnika, koriste i na drugim uređajima (desktop ili laptop računar, prijenosni uređaji- tablet/mobilni telefon). Osim odgovarajućeg terminalnog uređaja, preduslov za korištenje dodatne usluge je širokopojasni pristup Internetu kojeg korisnik plaća po cijenama i uslovima svog Internet providera neovisno od MojaTV Multiscreen usluge. Uslugu je moguće koristiti putem web browsera ili putem aplikacije. Aplikaciju za korištenje usluge korisnici mogu besplatno preuzeti na Play Store, za uređaje sa Android operativnim sistemom i Apple Store, za uređaje sa iPhone operativnim sistemom. Spisak modela uređaja za koje je omogućeno preuzimanje aplikacije je dostupan na službenoj web stranici BH Telecoma. Korištenje usluge MojaTV Multiscreen nije omogućeno izvan BiH. Kvalitet i općenito funkcionisanje usluge zavise od kvaliteta Internet veze. U slučaju opterećenosti Internet konekcije (višestruki downloadi i sl.) moguće su smetnje ili prestanak rada usluge. BH Telecom nije odgovoran u slučaju smetnji ili prekida u korištenju MojaTV Multiscreen usluge koje su

uzrokovani prekidom Internet konekcije, zbog neispravnosti terminalne i ostale opreme u vlasništvu korisnika, tj. za smetnje zbog radnji na strani korisnika, za smetnje koje korisniku nastanu slučajno.

6. Korištenje osobnih identifikacijskih brojeva za MojaTV uslugu

Član 10.

- (1) Za potrebe korištenja usluge MojaTV Pretplatnik dobiva tri osobna identifikacijska broja (eng. Personal Identification Number – PIN: dalje u tekstu PIN):
 - a. Identifikacijski broj (eng. Account ID)
 - b. Glavni PIN (eng. Master PIN), i
 - c. PIN za roditeljsku kontrolu (eng. Parental PIN)
- (2) Identifikacijski broj omogućava Pretplatniku aktivaciju MojaTV usluge prilikom prvog korištenja.
- (3) Glavni PIN omogućava Pretplatniku da izvrši slijedeće radnje:
 - a. Aktivaciju MojaTV usluge,
 - b. Postavljanje glavnih postavki
 - c. Kupovinu sadržaja (kupovinu iz MojaTV Videoteke).
- (4) PIN za roditeljsku kontrolu omogućava postavljanje funkcionalnosti roditeljske kontrole sadržaja.
- (5) BH Telecom daje Pretplatniku početni Glavni PIN i PIN za roditeljsku kontrolu s tim da su inicijalno oba PIN-a podešena na istu vrijednost (jednaka), a Pretplatnik ima mogućnost da putem menija na TV ekranu iste promijeni i podesi na proizvoljne vrijednosti.

7. Oprema/uređaji

Član 11.

- (1) BH Telecom će Pretplatniku multimedijalnog paketa, zavisno od paketa usluga, obezbjediti potrebnu pristupnu terminalnu opremu/uređaje za funkcionisanje servisa (ova oprema ne podrazumijeva krajnji korisnički uređaj kao što su TV aparat, računar, telefonski aparat i sl.).
- (2) Ukoliko je Pretplatnik sa BH Telecomom zaključio Ugovor na neodređeno vrijeme, i pri tome koristi set opreme, koja je u vlasništvu BH Telecoma, obavezan je plaćati naknadu za korištenje opreme u skladu sa Cjenovnikom.
- (3) Ukoliko je Pretplatnik sa BH Telecomom potpisao Ugovor sa obaveznim trajanjem od 24 mjeseca sa ili bez probnog perioda, oslobođen je plaćanja naknade za korištenje opreme u skladu sa Cjenovnikom. Po isteku obaveznog trajanja ugovora Pretplatnik nastavlja koristiti neophodnu opremu bez plaćanja naknade.
- (4) U slučaju da Pretplatnik u toku probnog perioda/perioda obaveznog trajanja iz prethodnog stava podnese zahtjev za kupovinu terminalne opreme/uređaja iz asemblirane ponude BH Telecoma, uz ugovaranje obaveznog trajanja po osnovu asemblirane usluge, ukoliko je to omogućeno važećom ponudom asemblirane usluge, prekida se probni period iz prethodnog stava i nastupa korištenje istog multimedijalnog paketa po uslovima i cijenama utvrđenim u Cjenovniku, ovim Specifičnim uslovima i odredbama zaključenog Ugovora čije je obavezno trajanje počelo teći od dana aktivacije multimedijalnog paketa.
- (5) Pretplatniku je, u skladu sa Cjenovnikom, omogućeno korištenje i dodatne pristupne terminalne opreme/uređaja.
- (6) Sva oprema, data Pretplatniku na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu BH Telecoma i održavanje iste je u nadležnosti BH Telecoma tokom cijelog perioda trajanja ugovornog odnosa.
- (7) Pretplatnik je dužan opremu, a koju je dobio na korištenje, čuvati i pri korištenju iste dužan je pridržavati se uputa BH Telecoma, kako bi se oprema održala u ispravnom stanju.

- (8) Upute o korištenju opreme/uređaja Pretplatniku će biti dostavljene prilikom realizacije usluge, a iste su dostupne na službenoj web stranici BH Telecoma/informativnom TV kanalu.
- (9) Ukoliko dođe do oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme Pretplatnik se obavezuje BH Telecomu nadoknaditi nastalu štetu.
- (10) U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan vratiti BH Telecomu opremu u stanju u kakvom ju je primio.

8. Promjena paketa

Član 12.

- (1) Promjena paketa se odnosi na promjenu multimedijalnog paketa, ali i na promjenu kombinacije unutar jednog paketa.
- (2) Pretplatnik ima pravo promijeniti korišteni multimedijalni paket/kombinaciju unutar paketa, ukoliko za promjenu postoje Tehnički uslovi, samo jednom u toku istog obračunskog perioda (jednom mjesečno).
- (3) Pretplatnik koji je zaključio ugovorni odnos sa probnim periodom od 30 dana, u skladu sa članom 4., stavom (3) ovih Specifičnih uslova, ima pravo promijeniti korišteni multimedijalni paket tek po isteku probnog perioda i po uslovima iz ovog člana.
- (4) Ukoliko Pretplatnik podnese zahtjev za promjenu paketa u toku obaveznog trajanja Ugovora, promjena paketa neće podrazumijevati produženje obaveznog ugovornog trajanja za novi paket, već će se Pretplatniku obavezno trajanje ranije korištenog paketa nastaviti pri korištenju novog multimedijalnog paketa.
- (5) Prilikom promjene multimedijalnog paketa, Pretplatniku je, ukoliko postoje Tehnički uslovi, omogućeno i ugovaranje korištenja zasebne usluge BH Line mreže kao zamjene za korištenu uslugu iz multimedijalnog paketa i to:
 - a. telefonski priključak BH Line mreže, kao zamjena za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u multimedijalnom paketu, uz uslove i cijene definisane važećim Cjenovnikom;

xDSL pristup Internet mreži (izuzev paketa netFlat Pro, netFlat Pro Silver, netFlat Pro Gold, netFlat Biz), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u multimedijalnom paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom, te uz zadržavanje osnovnih tehničkih parametara (korisničko ime, e-mail adresa, hosting paket...) u skladu sa novoodabranim xDSL paketom

9. Promjena lokacije priključka

Član 13.

- (1) Promjena lokacije priključka na zahtjev Pretplatnika bit će omogućena po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima i Cjenovniku, i tretirat će kompletan korišteni multimedijalni paket.
- (2) Pretplatniku koji je zaključio ugovorni odnos sa probnim periodom od 30 dana, u skladu sa članom 4. stavom (3) ovih Specifičnih uslova, promjena lokacije priključka na zahtjev bit će omogućena po isteku probnog perioda a u skladu sa uslovima iz ovog člana.
- (3) U cilju korištenja usluge, Pretplatnik je dužan platiti sve dospjele obaveze u vezi sa konkretnim paketom usluga za koji se podnosi Zahtjev za promjenu lokacije priključka.
- (4) Ukoliko ne postoje tehnički uslovi za omogućavanje korištenja multimedijalnog paketa na traženoj geografskoj lokaciji, označenoj u Zahtjevu, BH Telecom će izvršiti isključenje pretplatničke

terminalne opreme na ranijoj adresi, uz obavijest Pretplatniku o nemogućnosti realizacije promjene lokacije priključka i potrebi realizacije postupka prestanka Ugovora za korištenje multimedijalnog paketa.

10. Privremeno isključenje

Član 14.

- (1) BH Telecom može privremeno isključiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje multimedijalnog paketa ukoliko se utvrdi postojanje nekog od razloga za privremeno isključenje u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom.
- (2) Pored razloga za privremeno isključenje definisanim u stavu (1) ovog člana, BH Telecom će privremeno isključiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje multimedijalnog paketa za koji se utvrdi da se ne koristi od strane rezidencijalnog korisnika, odnosno na način definisan u članu 2. stavovima (1) i (2) ovih Specifičnih uslova.
- (3) Pretplatniku koji je zaključio Ugovor na neodređeno vrijeme, BH Telecom će na osnovu zahtjeva omogućiti privremeno isključenje, po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima i Cjenovniku.
- (4) Pretplatnik koji je zaključio ugovorni odnos sa obaveznim trajanjem sa ili bez probnog perioda, pravo na privremeno isključenje na zahtjev ostvaruje uz obavezu prethodnog izmirenja svih obaveza po osnovu obaveznog trajanja/probnog perioda ugovornog odnosa/aseblirane usluge.
- (5) U slučaju privremenog isključenja iz razloga za koje nije odgovoran BH Telecom, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti mjesečna naknada za multimedijalni paket, zakupljene dodatne usluge, te naknade za korištenu terminalnu opremu, ukoliko Pretplatnik u skladu sa Ugovorom ima obavezu plaćanja korištenja opreme.
- (6) Ponovno uključenje izvršiti će se po uslovima i cijenama utvrđenim u Opštim uslovima i Cjenovniku.

11. Obaveze Pretplatnika

Član 15.

- (1) Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke opreme, računarskih programa i podataka.
- (2) Pretplatnik je saglasan i daje BH Telecomu izričitu saglasnost za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja: pružanja multimedijalnog paketa usluga tokom ugovornog odnosa, pružanja dodatnih usluga, kao i obračuna i naplate, rješavanja žalbi Pretplatnika, te provjere kvalitete pružene usluge/a (tako na primjer: identifikacija korisnika – identifikacijski broj računa, MAC i IP adresa MojaTV uređaja identifikacijski i/ili PIN za roditeljsku kontrolu, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja i sl.) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pruženu uslugu.
- (3) Pretplatnik se obavezuje držati u strogoj tajnosti te čuvati s osobito velikom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, sve lične identifikacijske brojeve, broj Ugovora, te ostale identifikacijske brojeve i/ili PIN-ove, korisnička imena/lozinke koje mu već jesu i/ili će mu biti dostavljene od strane BH Telecoma za vrijeme trajanja ugovornog odnosa s BH Telecomom.
- (4) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dato pod bilo kojom od identifikacijskih oznaka Pretplatnika, koje će se smatrati radnjom isključivo onog Pretplatnika kojemu je takva identifikacijska oznaka dodijeljena odnosno o čijoj se identifikacijskoj oznaci radi.

Član 16.

- (1) Pretplatnik garantuje da će MojaTV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava glede Sadržaja koji se uslugom prenosi.
- (2) Pretplatnik garantuje da će MojaTV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe te istu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima, a posebno garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući, ali ne ograničavajući se na, zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, autobuskim stanicama i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima i to nezavisno o tome ostvaruje li kakvu imovinsku korist pružanjem MojaTV usluge.
- (3) Kršenje garancije iz ovog člana predstavlja bitnu povredu Ugovora Pretplatnika, te Pretplatnik odgovara BH Telecomu za svu štetu koja direktno ili indirektno nastane uslijed kršenja navedene garancije.

12. Smetnje

Član 17.

Pretplatnik je upoznat da, u slučaju otklanjanja eventualno nastalih smetnji u korištenju paketa usluga, TV usluga ima prioritet u odnosu na druge usluge u okviru multimedijalnih paketa.

13. Ograničenje odgovornosti za sadržaj

Član 18.

- (1) BH Telecom nije odgovoran za sadržaj i formu sadržaja koji se nudi temeljem ovih Specifičnih uslova te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima te propisima o zaštiti potrošača.
- (2) BH Telecom ne snosi odgovornost za eventualna privremena zatamnjenja pojedinih televizijskih programa, do kojih je došlo usljed poštovanja ekskluzivnih prava nositelja autorskog prava ili prava trećeg lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji BiH. BH Telecom će na zahtjev distributera ili vlasnika programskih sadržaja izvršiti zatamnjenje programa uz informaciju korisnicima da je program zatamnjen zbog neposjedovanja prava distributera za emitovanje sadržaja na području BiH.
- (3) BH Telecom nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle odnosno pogrešnu ocjenu sadržaja i njegovu kategorizaciju (eng. Parental guidance) te za posljedice nepostojanja oznake potrebne roditeljske pažnje i nepostojanja upozorenja da sadržaj nije primjeren djeci prema propisima koji regulišu audiovizuelne djelatnosti.
- (4) BH Telecom nije odgovoran za štetu koja nastane objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog zakona zaštićenih prava.
- (5) BH Telecom nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima emitiranja istih.
- (6) BH Telecom nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja ukoliko je nemogućnost izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i nezavisan od volje stranaka, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći poduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, onemogućavanje rada, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije, teroristička djela i slično.
- (7) BH Telecom zadržava pravo izmjene sadržaja, odnosno televizijskih programa sadržanih u MojaTV paketima, o čemu će blagovremeno informisati korisnike.

- (8) Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj sukladno važećim propisima BiH, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima te propisima o pravu industrijskog vlasništva.
- (9) Pretplatnik je saglasan da BH Telecom ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje multimedijalnog paketa usluga, ukoliko Pretplatnik postupi suprotno odredbi iz prethodnog stava ovog člana. BH Telecom neće odgovarati za nikakvu štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku zbog ograničavanja/uskraćivanja korištenja multimedijalnog paketa usluga.

14. Prestanak Ugovora

Član 19.

- (1) U slučaju prijevremenog prestanka Ugovora u toku obaveznog trajanja od 24 mjeseca, na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan platiti korištenje opreme/uređaja za onaj period u kojem je oprema korištena, tj. izmiriti sve mjesečne naknade za korištenu opremu, a za koje je bio oslobođen plaćanja u skladu sa Ugovorom.
- (2) Pored navedene obaveze iz prethodnog stava, u slučaju prestanka Ugovora na zahtjev ili krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan ispuniti i sve druge obaveze u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima BH Telecoma i Cjenovnikom, odnosno Pretplatnik je obavezan izmiriti sve redovno dospjele obaveze, kao i sve druge eventualno dospjele obaveze iz osnova obaveznog trajanja ugovornog odnosa.
- (3) U slučaju prestanka Ugovora u toku probnog perioda od 30 dana zaključenog u skladu sa članom 4. stavom (3) ovih Specifičnih uslova, na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik je oslobođen izmirenja obaveza po osnovu obaveznog trajanja Ugovora za pružanje/korištenje multimedijalnog paketa, navedenih u stavu (1) ovog člana, uz obavezu plaćanja realizovanog saobraćaja, pristupne i mjesečne naknade, naknade za dodatne usluge, za taj period korištenja, kao i ispunjavanja i izmirenja svih drugih obaveza navedenih u stavu (2) ovog člana.
- (4) U slučaju prestanka Ugovora u toku probnog perioda od 30 dana zaključenog u skladu sa članom 4. stavom (3) ovih Specifičnih uslova, krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan izmiriti obaveze po osnovu obaveznog trajanja Ugovora za pružanje/korištenje multimedijalnog paketa, navedenih u stavu (1) ovog člana, kao i ispunjavanja i izmirenja svih drugih obaveza navedenih u stavu (2) ovog člana.
- (5) Prilikom podnošenja zahtjeva za prestanak ugovora o korištenju multimedijalnog paketa usluga, Pretplatniku je omogućeno, ukoliko postoje Tehnički uslovi, istovremeno ugovaranje korištenja zasebne usluge/a BH Line mreže kao zamjene za korištenu uslugu iz multimedijalnog paketa i to:
 - a. telefonski priključak BH Line mreže, kao zamjena za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u multimedijalnom paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom;
 - b. xDSL pristup Internet mreži (izuzev paketa netFlat Pro, netFlat Pro Silver, netFlat Pro Gold, netFlat Biz), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u multimedijalnom paketu, uz uslove i cijene definisane Cjenovnikom, te uz zadržavanje osnovnih tehničkih parametara (korisničko ime, e-mail adresa, hosting paket..) u skladu sa novoodabranim xDSL paketom.
- (6) Vrsta usluge, čije korištenje je Pretplatniku omogućeno na osnovu prethodnog stava, zavisit će od sadržaja ranije korištenog multimedijalnog paketa i Tehničkih uslova.
- (7) U slučaju prestanka Ugovora, uslijed tehničke nemogućnosti promjene lokacije priključka, Pretplatnik je oslobođen obaveze plaćanja mjesečne naknade za korištenje instalirane opreme/uređaja za multimedijalni paket, definisane u stavu (1) ovog člana.
- (8) U slučaju prestanka Ugovora, uslijed tehničke nemogućnosti promjene lokacije priključka, BH Telecom će Pretplatniku omogućiti da zaključi Ugovor za korištenje pojedinačne/ih usluga BH Telecoma, navedenih u stavu (3) ovog člana bez plaćanja cijene/a pristupa usluzi.

15. Specifičnosti pružanja/korištenja multimedijalnih paketa usluga za korisnike usluge širokopojasnog Internet pristupa drugog Internet service providera u BiH

Član 20.

- (1) Korisnicima usluge širokopojasnog Internet pristupa drugog Internet service providera u BiH omogućeni su multimedijalni paketi koji sadrže samo TV usluge i sadržaje.
- (2) Kvalitet i funkcionisanje multimedijalnog paketa usluga direktno ovisi od propusnosti, kvaliteti i opterećenosti (npr. višestruki downloadi, torrenti i sl.) Internet veze Internet service providera čiji uslugu Pretplatnik koristi.
- (3) BH Telecom ne odgovara za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog prekida korištenja multimedijalnog paketa usluga uzrokovanog prekidom Internet konekcije na strani matičnog Internet service providera, niti Pretplatnik ostvaruje pravo na umanjenje naknade za korišteni multimedijalni paket ukoliko prekid pružanja nije prouzrokovan krivicom BH Telecoma što uključuje, ali se ne ograničava, na prekide koji su posljedica nefunkcionisanja Internet usluge .
- (4) Troškove proizašle korištenjem širokopojasnog pristupa Internetu Pretplatnik plaća svom Internet service provideru i to po cijenama i uslovima istog, a neovisno od korištenog multimedijalnog paketa usluga koji plaća BH Telecomu.
- (5) Korištenje multimedijalnog paketa utiče na kvalitet usluge pristupa Internet mreži na način da se propusni opseg za Internet uslugu, koji Pretplatnik koristi kod drugog Internet service providera, dijeli sa opsegom potrebnim za realizaciju multimedijalnog paketa.

16. Reklamacije/prigovori, trajno isključenje i zahtjev za prestanak ugovornog odnosa usljed nefunkcionisanja usluge

Član 21.

- (1) U slučaju opravdanih reklamacija/prigovora pretplatnika na nefunkcionisanje Multimedijalnog MojaTV paketa, pretplatnik se, za broj dana nefunkcionisanja usluge iz razloga na strani BH Telecoma, oslobađa plaćanja:
 - a) mjesečne naknade za korištenje osnovnog paketa (srazmjerno broju dana);
 - b) mjesečne naknade za korištenje dodatnog/ih paketa i/ili usluga koju/e zbog smetnje/prekida u radu nije mogao koristiti (srazmjerno broju dana).
- (2) U slučaju prestanka ugovornog odnosa, zbog nefunkcionisanja Moja TV paketa, iz razloga na strani BH Telecoma, pretplatnik se pored plaćanja svih troškova za broj dana nefunkcionisanja usluge definisanih u stavu 1. ovog člana dodatno oslobađa plaćanja obaveza koje nastaju po osnovu prijevremenog prekida obaveznog trajanja ugovornog odnosa zaključenog radi korištenja osnovnog paketa (ne odnosi se na obaveze po osnovu prijevremenog prekida ugovora za kupovinu uređaja/opreme iz asemblirane ili partnerske ponude BH Telecoma).
- (3) U slučaju prestanka ugovornog odnosa, zbog nefunkcionisanja Moja TV paketa, iz razloga na strani BH Telecoma, BH Telecom će pretplatniku, ukoliko postoje Tehnički uslovi, omogućiti ugovaranje korištenja zasebne usluge bez plaćanja cijene/a pristupa usluzi, i to:
 - a) telefonski priključak BH Line mreže, kao zamjenu za fiksnu telefonsku uslugu sadržanu u multimedijalnom paketu;
 - b) xDSL pristup Internet mreži (izuzev paketa netFlat Pro, netFlat Pro Silver, netFlat Pro Gold, netFlat Biz), kao zamjena za uslugu pristupa Internetu putem fiksne mreže sadržanu u multimedijalnom paketu.“

17. Završne odredbe

Član 22.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se po isteku 30 dana od dana objavljivanja.
- (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.