

## **Prilog 6.2.5. Specifični uslovi usluge Dopuna Ultra kredita sa pretplatničkog računa**

### **1. Predmet Specifičnih uslova**

#### **Član 1.**

- (1) Ovim Specifičnim uslovima utvrđuju se specifičnosti pružanja i korištenja usluge Dopuna Ultra kredita sa pretplatničkog računa (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Usluga je omogućena pretplatnicima: mobilne mreže (fizička i pravna lica), fiksne mreže (fizička lica) i multimedijalnih paketa za fizička lica-MojaTV paketi (u daljem tekstu: Pretplatnik), izuzev u slučaju da ne postoji ograničenje u korištenju Usluge definisano u okviru ponude/Cjenovnika korištenog paketa.
- (3) Pretplatnici paketa sa kombinovanim načinom plaćanja nemaju mogućnost korištenja Usluge.
- (4) 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.

### **2. Karakteristike Usluge**

#### **Član 2.**

- (1) Pojedinačne dopune Ultra kredita mogu biti u proizvoljnim iznosima sa minimalnim iznosom dopune 0,10 KM (sa PDV-om).
- (2) Iznos dopune Ultra kredita putem IVR kanala (govorni automat) koju Pretplatnik može dopuniti su cjelobrojni iznosi tipa: 1 KM, 2 KM, ..., 30 KM.
- (3) Rok upotrebe Ultra kredita ovisi od iznosa dopune i definisan je Cjenovnikom.
- (4) Mjesečni limit po pretplatničkom broj i/ili korisničkom ID (za dopune putem TV prijemnika-STB) iznosi 30KM (sa PDV-om).
- (5) U slučaju da korisnik kombinuje dopunjavanje sa komponenti objedinjenih u okviru Moja TV usluge odnosno i sa fiksnog/VoIP telefonskog broja i sa TV prijemnika-STB primjenjuje se jedinstven mjesečni limit od 30 KM neovisno od raspodjele dopunjavanja.
- (6) Pravna lica za dopunjavanja Ultra kredita putem mobilnog telefona mogu na zahtjev povećati maksimalni iznos dopuna za pojedini pretplatnički broj/brojeve, uz polaganje depozita ili dostavu bankarske garancije u visini traženog maksimalnog iznosa.

### **2.1. Korištenje Usluge putem mobilnog telefona**

#### **2.1.1. Korištenje Usluge putem portala za mobilne usluge BH Telecoma**

#### **Član 3.**

Putem portala za mobilne usluge BH Telecoma, odabirom linka mCommerce korisniku su na raspolaganju slijedeće opcije:

- dopuna Ultra kredita,
- pregled izvršenih transakcija u toku mjeseca,
- kreiranje liste korisnika za slanje Ultra dopuna.

## **2.2. Korištenje Usluge putem fiksnog telefona**

### **2.2.1. Korištenje Usluge putem SMS-a**

#### **Član 4.**

- (1) Preduslovi za aktivaciju usluge su aktivirana BH Line Box i CLIP usluga, te konfigurisane SMS postavke telefona.
- (2) Pretplatnik aktivira Uslugu slanjem SMS porukom sadržaja „START“ na broj 0611171.
- (3) Za dopunjavanje Ultra broja Pretplatnik sa fiksnog telefona šalje SMS poruku na broj 061 1171 u slijedećem formatu:  
*Iznos\_Ultra broj\_Poruka*  
  
(Prilikom unosa iznosa dopune za odvajanje decimalnih vrijednosti koristi se tačka, a “\_” u formatu poruke označava razmak.)  
  
Npr. Primjer poruke za dopunu od npr. 2,3 KM: 2.3 38761987654  
Ili sa pozdravnim tekstom i cijelim iznosom dopune od 2KM:  
2 38761987654 sretan polazak u skolu
- (4) Pretplatnik može provjeriti iznos preostalih sredstava za Ultra dopunu za tekući mjesec ako pošalje SMS poruku sadržaja „STANJE“ na broj 0611171.

### **2.2.2. Korištenje Usluge putem IVR kanala (govorne mašine)**

#### **Član 5.**

- (1) Pozivanjem servisnog broja 061 1171 i slijedeći upute govornog automata, izborom opcije za aktivaciju Pretplatnik aktivira uslugu
- (2) Slijedeći upute Pretplatnik bira opciju za dopunu kredita, unosi iznos dopune i korisnički Ultra broj koji želi dopuniti. Nakon toga govorni automat Pretplatniku saopštava uneseni broj i vrijednost nadopune i nakon potvrde Pretplatnika izvršava dopunjavanje Ultra broja.
- (3) Ultra korisnik čiji je broj dopunjen dobija SMS obavijest o izvršenoj nadopuni.
- (4) Pretplatnik se kroz strukturu govorne mašine prije svake dopune obavjesti o iznos preostalih sredstava od mjesečnog limita.

### **2.2.3. Dopuna Ultra računa putem mobilnog telefona na račun fiksnog telefona**

- (1) Ova dodatna usluga pretplatniku omogućava nadopunu Ultra računa na način da sa bilo kojeg mobilnog telefonskog priključka nazove 061 1171 broj te slijedi govorne upute uz pomoć kojih će nadopuniti željeni Ultra račun, pri čemu se na kraju novčano tereti ranije odabrani fiksni telefonski broj.
- (2) Ova dodatna usluga je dostupna svim rezidencijalnim korisnicima Fiksne telefonske usluge (solo ili u paketu).
- (3) Uslov za korištenje je prethodno aktivirana usluga Nadopuna preko fiksnog broja.
- (4) Aktivacija ove dodatne usluge je besplatna.
- (5) Aktivacija ove dodatne usluge se vrši pozivom na broj 080024444 isključivo sa fiksnog telefonskog priključka na koji se odnosi prijava ove dodatne usluge. Prateći govorne upute od strane govornog automata korisnik će izvršiti aktivaciju ove dodatne usluge.

- (6) Aktivacija, deaktivacija, reaktivacija, unos i promjena identifikacijskog broja -PIN-a, se obavlja isključivo sa fiksnog telefonskog broja na kojem je ova dodatna usluga aktivirana, pozivom na servisni broj 080024444.
- (7) Nakon aktivacije ove dodatne usluge, pretplatnik ima mogućnost da izvrši dopunu Ultra računa željenog broja na isti način na koji se realizuje usluga Korištenje Usluge putem IVR kanala (govorne mašine) (tačka 2.2.2. ovih Specifičnih uslova) uz prethodni unos PIN-a (koji je unesen aktivacijom usluge) i njemu pripadajućeg fiksnog telefonskog broja.
- (8) Po uspješnoj nadopuni Ultra računa, korisniku će se izvršiti obračun na račun fiksnog telefonskog broja za tekući mjesec.
- (9) U slučaju neuspješnog unosa PIN-a ,to jeste, u slučaju neuspješne autentifikacije korisnika, omogućen je ponovni unos PIN-a, koji je ograničen na tri pokušaja. Nakon toga se korisniku saopštava da je poziv za nadopunu neuspješan.
- (10) Ako nakon tri neuspješna pokušaja korisnik ponovo pozove i unese ispravan PIN, izvršit će se proces nadopune Ultra računa. Kod svake uspješne nadopune brojač pogrešnih autentifikacija se resetuje.
- (11) U slučaju četiri uzastopne pogrešne autentifikacije, izvršit će se privremeno blokiranje ove dodatne usluge. Ponovna aktivacija dodatne usluge se vrši pozivom na servisni broj 080024444.

### **2.3. Korištenje Usluge putem TV prijemnika (STB-a)**

#### **Član 6.**

- (1) Pretplatnik u izborniku usluge Moja TV bira opciju „BH Telecom servisi“ a zatim „Ultra dopuna“ nakon čega mu se otvara forma za unos potrebnih podataka. Pretplatnik u odgovarajuća polja unosi redom MojaTV PIN, Ultra korisnički broj i iznos dopune, nakon čega potvrđuje transakciju klikom na tipku Potvrdi/OK.
- (2) Za svaku dopunu Ultra kredita neophodna je autorizacija i Pretplatnik ne može isključiti unos MojaTV PIN-a.
- (3) Po izvršenoj dopuni Ultra korisnik dobija SMS obavijest koja sadrži informaciju o iznosu dopune i broju/nazivu pretplatnika sa kojeg je izvršena dopuna odnosno koji je izvršio dopunu, a Pretplatniku se na TV ekranu prikaže informacija o uspješnoj transakciji.

#### **Član 7.**

- (1) U slučaju da Pretplatnik zaboravi PIN/Moja TV PIN, pozivom na 1444 će, uz prethodnu autorizaciju Pretplatnika, biti izvršeno resetovanje PIN-a/ Moja TV PIN, te će Pretplatnik biti upućen u proceduru ponovnog aktiviranja Usluge.

### **5. Zabrana Usluge**

#### **Član 8.**

- (1) U slučaju da Pretplatnik ne želi koristiti Uslugu ili ima potrebu da onemogući eventualno korištenje usluge trećim licima, iz bilo kojih razloga, zahtjev za zabranu pristupa usluzi podnosi na prodajnom mjestu BH Telecoma ili putem Kontakt centra BH Telecoma, pozivom na besplatan broj 1444.
- (2) Pretplatnik može postaviti zabranu Usluge odvojeno za dopune putem mobilne komponente (mobilnog broja) ili fiksne komponente (fiksnog broja i sa TV prijemnika-STB-a).
- (3) Zahtjev za ukidanje zabrane Pretplatnik može se podnijeti na prodajnom mjestu BH Telecoma ili putem Kontakt centra BH Telecoma, pozivom na besplatan broj 1444.

## 6. Odgovornost u korištenju usluge

### Član 9.

- (1) Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju u okviru Usluge. BH Telecom neće snositi odgovornost ni po kojem osnovu i ni za kakvu štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećim licima usljed zloupotrebe i/ili neovlaštenog korištenja Usluge.
- (2) Pretplatnik je dužan obavijestiti BH Telecom čim posumnja u moguću zloupotrebu i/ili neovlašteno korištenje Usluge.

## 7. Završne odredbe

### Član 10.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba).
- (2) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja.
- (3) Sa početkom primjene ovih Specifičnih uslova van snage stavljaju se Specifični uslovi usluge „Dopuna Ultra kredita sa pretplatničkog računa“, usvojeni Odlukom Uprave društva broj: 00.1-14-37185/19-2 od 24. 04. 20109. godine (u primjeni od 01. 06. 2019. godine).
- (4) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (5) 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.