

JP HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE D.D. MOSTAR

# **OPĆI UVJETI PRUŽANJA JAVNIH ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

Prosinac 2025. godine

## SADRŽAJ

### Sadržaj

<b>OPĆE UVJETE PRUŽANJA JAVNIH ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA .....</b>	<b>4</b>
1. OPĆE ODREDBE .....	4
1.1. Predmet reguliranja .....	4
1.2. Pojmovi i značenje .....	4
1.3. Osnovna načela pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga .....	8
1.4. Radno vrijeme .....	9
1.5. Identifikacija krajnjih korisnika .....	9
1.6. Punomoć .....	11
2. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE KOJE PRUŽA JP HT MOSTAR .....	11
2.1. Usluge fiksne mreže JP HT Mostara .....	11
2.1.1. Osnovne usluge u fiksnoj mreži JP HT Mostara .....	11
2.1.1.1. Govorna telefonska usluga .....	12
2.1.1.2. Najam vodova .....	13
2.1.1.3. IPTV Usluga .....	13
2.1.1.4. Pristup javnoj podatkovnoj mreži .....	13
2.1.1.5. Hitni pozivi (Emergency) .....	13
2.1.1.6. Podrška krajnjim korisnicima (Customer Care) .....	14
Članak 21. ....	14
2.1.2. Dodatne usluge .....	14
2.1.4. Ostale usluge .....	16
2.2. Usluge mobilne mreže JP HT Mostar .....	17
2.2.1. Osnovne usluge mobilne mreže JP HT Mostar .....	17
2.2.1.1. Govorna telefonska usluga .....	17
2.2.1.2. Telefaks usluga .....	18
2.2.1.3. Podatkovna usluga .....	18
2.2.2. Dodatne usluge .....	18
2.2.3. Usluge s dodanom vrijednosti (Value Added Services) .....	18
3. CIJENE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA .....	19
3.1. Opće odredbe .....	19
3.3. Priključna pristojba .....	21
3.4. Pretplata i naknada .....	21
3.5. Cijena govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži .....	21
3.6. Cijena govorne telefonske usluge u mobilnoj mreži .....	22
3.7. Plaćanje roaming prometa .....	22
3.8. Cijena iznajmljivanja voda .....	22
3.9. Cijena pristupa Internetu .....	22
3.10. Cijena pristupa virtualnoj privatnoj mreži (VPN) .....	23
4. ODNOSI S KORISNICIMA .....	23
4.1. Kvaliteta usluga .....	23
4.2. Zahtjevi .....	24
4.3. Podnošenje zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora .....	25
4.6. Trajanje i sadržaj korisničkog ugovora za mobilne i fiksne mreže JP HT Mostara .....	29
1.2. Promjena numeracije .....	32
1.3. Zloupotreba elektroničkih komunikacijskih usluga .....	32
1.4. Zaštita maloljetnih osoba .....	33
1.5. Uvjeti korištenja terminalne opreme .....	34
1.6. Pregled terminalne opreme .....	34

1.7.	<i>Izdavanje računa</i>	34
1.9.	<i>Zaštita od prekomjerne potrošnje</i>	36
1.10.	<i>Zabrana odlaznih poziva i poruka</i>	36
1.11.	<i>Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu</i>	37
1.11.1.	<i>Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge fiksne mreže</i>	37
1.11.2.	<i>Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge mobilne mreže</i>	37
1.12.	<i>Zahtjev za povrat</i>	37
1.13.	<i>Privremeno isključenje</i>	38
1.14.	<i>Prestanak korisničkog odnosa</i>	40
1.15.	<i>Prigovori i žalbe</i>	42
1.16.	<i>Umanjenje pretplate, povrat uplaćenih sredstava i potraživanje naknade štete</i>	43
1.17.	<i>Informiranje korisnika</i>	44
1.18.	<i>Rješavanje sporova</i>	45
2.	<b>POSEBNI UVJETI PRUŽANJA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA</b>	45
2.1.	<i>Usluge fiksne mreže</i>	45
2.1.1.	<i>Realizacija zahtjeva govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži</i>	45
2.1.2.	<i>Preseljenje krajnjeg korisnika govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži</i>	46
2.1.3.	<i>Odnos krajnjeg korisnika govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži na određeno vrijeme</i>	46
2.1.4.	<i>Govorna telefonska usluga Net Phone</i>	46
2.2.	<i>Najam vodova</i>	46
2.2.1.	<i>Realiziranje Zahtjeva</i>	48
2.2.3.	<i>Privremeno isključenje usluge interneta</i>	48
2.2.4.	<i>Tehničke i operativne mogućnosti pristupa Internetu i otklanjanje smetnji</i>	49
2.2.5.	<i>NTS usluge</i>	49
2.2.5.1.	<i>Realiziranje NTS usluga</i>	49
2.2.5.2.	<i>Usluge s dodanom vrijednosti</i>	49
2.2.5.3.	<i>Usluga po posebnoj tarifi</i>	51
2.2.5.4.	<i>Usluga humanitarni telefon i kratki broj</i>	51
2.2.5.5.	<i>Usluga besplatnog poziva</i>	51
2.3.	<i>Usluge mobilne mreže</i>	52
2.3.1.	<i>Realiziranje zahtjeva</i>	52
2.3.2.	<i>Uključenje i upotreba SIM kartice u Korisničkom ugovoru</i>	52
2.3.3.	<i>Usluge uključene u mjesečnu pretplatu</i>	52
2.3.4.	<i>Aktiviranje i korištenje PRE-PAID usluge</i>	53
2.3.5.	<i>Krađa ili gubitak SIM kartice</i>	53
2.3.6.	<i>Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mobilne mreže</i>	54
3.	<b>USLUGA PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA</b>	54
3.2.	<i>Prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar</i>	55
3.3.	<i>Odustajanje od zahtjeva za prijenos</i>	56
3.4.	<i>Govorno upozorenje</i>	57
4.	<b>ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POLITIKA PRIVATNOSTI</b>	57
5.	<b>ZAVRŠNE ODREDBE</b>	57

Na osnovu Članka 142. stavak 1. Statuta JP HT d.d. Mostar, a u skladu sa Zakonom o komunikacijama („Službeni glasnik BiH“, broj: 31/03, 75/06 i 32/10), Pravilom 97/2024 o uvjetima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima Regulatorne agencije za komunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj: 3/25), Dozvolom za javnog operatora fiksne telefonije, Općom dozvolom za pružanje Internet usluga, Dozvolom za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sustava, Uprava društva je donijela:

## OPĆE UVJETE PRUŽANJA JAVNIH ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

### 1. OPĆE ODREDBE

#### 1.1. Predmet reguliranja

##### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga (u daljem tekstu: „Opći uvjeti“) uređuju se uvjeti, rokovi, način i postupak pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga, prava i obveze JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: JP HT Mostar) i krajnjih korisnika.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve krajnje korisnike koji elektroničke komunikacijske usluge koriste isključivo za svoje potrebe, a sastavni su dio svakog pojedinačnog korisničkog ugovora o pružanju usluga.

Opći uvjeti su javno dostupni na internet stranici JP HT Mostar i na prodajnim mjestima te se krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, dostavljaju na trajnom mediju (npr. u elektroničkom obliku).

Na sve međusobne odnose između JP HT Mostar i krajnjih korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se Zakon o komunikacijama i drugi odgovarajući propisi koji su na snazi na dan zasnivanja korisničkog ugovora.

#### 1.2. Pojmovi i značenje

##### Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Adresa:** ukupnost svih elemenata adresiranja koji se upotrebljavaju za određivanje odredišta javne elektroničke komunikacijske veze;
2. **Alternativni kanali komunikacije/prodaje** su pozivni centar, ovlaštena web stranica, mobilna i web aplikacija, web shop, e-mail, SMS, faks, chat, društvene mreže, IPTV sučelje i drugi;
3. **APN (Access Point Name)** je naziv veze između podatkovne mobilne mreže i druge računalne mreže, obično veze na Internetu;
4. **Autorizacija:** označava proces kojim se provjerava validnost svakog korisnika koji ostvari konekciju na bilo koji čvor javno elektroničke komunikacijske mreže;
5. **Brojevi:** nizovi znamenki koji služe za adresiranje u javnim elektroničkim komunikacijskim mrežama;
6. **Davatelj Internet usluga (Internet Service Provider):** davatelj usluga ovlašten od RAK-a za pružanje Internet usluga;
7. **Davatelj usluga (Service Provider):** Pravna osoba koja pruža javne elektroničke komunikacijske usluge na tržištu koristeći se elektroničkom komunikacijskom mrežom;

8. **Izravni kanali prodaje:** prodajna mjesta JP HT Mostar;
9. **Distribucija** označava prijenos audiovizualnih medijskih usluga i medijskih usluga radija žičanim i bežičnim putem do krajnjeg korisnika;
10. **DNS (Domain Name System):** Usluga koja osigurava prijevod simboličkih adresa koje se sastoje od imena računala i domene u IP adresu i obratno;
11. **Dodjela brojeva i adresa:** Prijenos prava na uporabu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama;
12. **Domena (Domain):** predstavlja jedinstveno ime kojim je na Internetu predstavljen krajnji korisnik ili grupa krajnjih korisnika;
13. **EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution):** Tehnologija za povećanje brzine prijenosa podataka u GSM mreži do 384 kb/s.
14. **Elektromagnetska kompatibilnost:** Sposobnost naprave, uređaja ili sustava da djeluje zadovoljavajuće u svom elektromagnetskom okruženju te ne uzrokuje štetne elektromagnetske smetnje drugoj opremi ili sustavima u tom okruženju;
15. **Elektronička komunikacijska mreža** označava sustav prijenosa i tamo gdje je primjenjivo uređaje za komutaciju i usmjeravanje i druge resurse, uključujući pasivne mrežne elemente koji omogućuju prijenos signala pomoću žičanih, radio, optičkih ili drugih elektromagnetskih sredstava, uključujući satelitske mreže, fiksne (s komutacijom kola i paketa, uključujući internet) i mobilne mreže, elektroenergetske kablovske sustave, u mjeri u kojoj se koriste za prijenos signala, radiodifuzne mreže i mreže kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacija koje prenose;
16. **Elektronička komunikacijska usluga** je usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu putem elektroničkih komunikacijskih mreža i obuhvaća uslugu pristupa internetu, komunikacijsku uslugu između osoba i usluga koje se sastoje u cjelini ili većim dijelom od prijenosa signala, uključujući uslugu distribucije medijskih sadržaja i uslugu komunikacije između uređaja. Ova usluga ne obuhvaća uslugu proizvodnje medijskog sadržaja i obavljanja uredničke kontrole nad medijskim sadržajem koji se prenosi putem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga;
17. **Elektronička pošta** je svaka tekstualna, glasovna, zvučna ili slikovna poruka poslana preko javne elektroničke komunikacijske mreže, koja se može pohraniti u mreži ili u terminalnoj opremi primatelja sve dok je primatelj ne preuzme;
18. **eSIM kartica** je virtualna, digitalna SIM kartica koja omogućuje spajanje mobilnih uređaja na mobilnu mrežu, bez korištenja fizičke SIM kartice;
19. **Imenik (Directory):** u vezi s javno elektroničkom komunikacijskom mrežom označava popis krajnjih korisnika koji sadrži imena, adrese i telefonske brojeve;
20. **Internet:** je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
21. **IP adresa (IP Address):** jedinstvena adresa računala/uređaja duljine 32 ili 128 bita;
22. **IPTV usluga** predstavlja isporuku programskih sadržaja unutar linearnog kanala (programa) ili dostupnih na zahtjev krajnjeg korisnika, putem Internet protokola, a temeljem širokopojasnog pristupa javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, korištenjem IPTV terminalne opreme;
23. **Iznajmljeni vod (Leased Line):** označava cjelokupan prijenosni put, između završnih točaka javne elektroničke komunikacijske mreže, koji osigurava transparentan prijenosni kapacitet bez mogućnosti prospajanja po zahtjevu;
24. **Izvod** javne elektroničke komunikacijske mreže je sklop montažnog ormara, kableske glave i ranžirne letvice namijenjene za smještaj odvojivih kabljskih spojeva između kućne instalacije i pristupne elektroničke komunikacijske mreže. Montažni ormar je konstruiran i dimenzioniran prema važećim standardima za ugradnju u ili na nosivu građevinsku konstrukciju.
25. **Javna elektronička komunikacijska usluga** je elektronička komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi;

26. **Javna nepokretna elektronička komunikacijska mreža – Fiksna mreža** (A fixed public electronic communications network): označava javnu-elektroničku komunikacijsku mrežu koja se koristi, u cijelosti ili dijelom, za pružanje javnih elektroničko komunikacijskih usluga, između fiksnih završnih točaka mreže;(u daljnjem tekstu: Fiksna mreža)
27. **Javna pokretna elektronička komunikacijska mreža – Mobilna mreža** (Mobile public electronic communication) : označava uslugu čije se pružanje sastoji, u potpunosti ili djelomice, od uspostavljanja radiokomunikacija za pokretnog korisnika i pri čemu se koriste, djelomice ili u potpunosti, pokretni sustavi; (u daljnjem tekstu: Mobilna mreža)
28. **Javna telefonska govornica** – označava telefon dostupan javnosti pri čemu se upotreba plaća telefonskom karticom, odnosno izravno operatoru kod javnih telefonskih govornica s posredovanjem;
29. **Komunikacijska usluga** između osoba koja nije zasnovana na korištenju numeracije je komunikacijska usluga između osoba koja omogućuje komunikaciju bez upotrebe dodijeljene numeracije, odnosno broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnih planova numeracije;
30. **Korisnički ugovor** je ugovor zaključen između krajnjeg korisnika koji zahtijeva priključenje i korištenje javne elektroničke komunikacijske mreže i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i operatora koji pruža elektroničke komunikacijske mreže i/ili usluge. Pod korisničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabava elektroničkih komunikacijskih usluga;
31. **Korisničko ime (Username)** – skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke) maksimalne duljine osam znakova, koji jednoznačno predstavljaju korisnika Internet usluga;
32. **Krajnji korisnik** je fizička ili pravna osoba koja koristi ili zahtijeva korištenje javne elektroničke komunikacijske usluge;
33. **Korisnički uređaj**: označava elektroničku komunikacijsku opremu koju krajnji korisnik ili operator osigurava u svrhu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga;
34. **Kućna javna elektronička instalacija** je sklop svih vodova koji se nalaze u građevinskom objektu ili na zemljištu u vlasništvu krajnjeg korisnika, a koji se nalaze iza izvoda javne elektroničke komunikacijske mreže.
35. **Lozinka (Password)** - skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke), duljine 6-8 znakova, zajedno s korisničkim imenom služi za autorizaciju krajnjeg korisnika Internet usluga;
36. **Međunarodna javna elektronička komunikacijska usluga** (International public electronic communication Service): stavljanje na raspolaganje elektroničkih komunikacijskih kapaciteta između elektroničkih komunikacijskih središta ili postaja bilo koje prirode, koje su smještene ili pripadaju različitim državama;
37. **Međupovezivanje (Interconnection)**: je vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatora u cilju omogućavanja krajnjim korisnicima jednog operatora da komuniciraju s krajnjim korisnicima istog ili nekog drugog operatora, ili pristupaju uslugama koje pruža drugi operator;
38. **NTS usluge (Number Translation Services)** – označava usluge Inteligentne mreže kojim se pristupa putem negeografskih kôdova;
39. **Operator** je pravna osoba koja pruža ili je ovlaštena da pruža javne elektroničke komunikacijske mreže i/ili javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge, a kojem je Agencija dodijelila neku od dozvola za pružanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga;
40. **Podatci o lokaciji pozivatelja** su podatci iz mrežne infrastrukture ili iz mobilnih uređaja koji su obrađeni u javnim mobilnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, a koji pokazuju geografsku lokaciju mobilne terminalne opreme krajnjeg korisnika i podatci o fizičkoj adresi završne točke mreže u javnim nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama;

41. **Podatci o prometu** su bilo koji podaci obrađeni u svrhu prijenosa komunikacije elektroničkom komunikacijskom mrežom ili u svrhu obračuna i naplate troškova;
42. **Posebni uvjeti korištenja usluga:** posebni uvjeti kojima se detaljnije propisuju uvjeti pružanja i/ili korištenja usluge ili paketa usluga;
43. **Povreda osobnih podataka** označava povredu sigurnosti podataka koja dovodi do nenamjernog ili nezakonitog uništavanja, gubitka, izmjene, neovlaštenog razotkrivanja osobnih podataka ili pristupa osobnim podacima koji se prenose, čuvaju ili na drugi način obrađuju u vezi s pružanjem javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga;
44. **Pre-paid usluga:** označava javno elektroničku komunikacijsku uslugu koju korisnik plaća unaprijed JP HT Mostar-u. Za korištenje usluge ovog tipa nije potrebno zasnovati korisnički odnos;
45. **Priključna točka mreže** je fizička lokacija na kojoj se krajnjem korisniku omogućuje pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a koja se, kada se radi o mrežama koje uključuju komutaciju ili usmjeravanje, prepoznaje uz pomoć posebne mrežne adrese koja može biti povezana s brojem ili imenom krajnjeg korisnika;
46. **Pristupna brzina (Access Rate)** – označava maksimalan broj bita koje terminalna oprema na strani krajnjeg korisnika može slati (primati) u javnu elektroničku komunikacijsku mrežu u jednoj sekundi vremena;
47. **Programski sadržaj:** označava audiovizualni sadržaj i sve druge oblike više medijskih sadržaja koji se prijenose i prikazuju (zvuk, pokretna i statična slika, tekst, interaktivnost, ...);
48. **Promotivna ponuda:** privremena pogodnost ugovaranja i/ili korištenja pojedinih usluga po povoljnijim uvjetima i/ili cijenama, koja može biti regulirana posebnim uvjetima promotivne ponude;
49. **Propusni opseg (Bandwidth):** maksimalan broj bita koji se mogu prenijeti u jednoj sekundi;
50. **RAK (Communications Regulatory Agency):** označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini;
51. **Samouslužni korisnički kanali:** omogućavaju komunikaciju krajnjih korisnika sa JP HT Mostar-om putem alternativnih kanala komunikacije;
52. **SIM kartica:** prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu JP HT Mostar kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u javnoj pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži JP HT Mostar-a, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju krajnjih korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključivanja na mrežu. Pod pojmom SIM kartica podrazumijeva se i USIM kartica, a ovisno od veličine mogu biti standard, micro i nano SIM kartice;
53. **Tarifna zona:** označava mjeru dužine fizičkog i/ili virtualnog kanala između dvije korisničke lokacije. Primjenjuje se u domaćem i međunarodnom prometu pri fiksnom načinu pristupa mreži JP HT Mostar;
54. **Tehničko rješenje:** predstavlja uglavnom alternativnu ponudu JP HT Mostar na komercijalnoj osnovi u slučaju da je realizaciju redovne ponude nemoguće izvesti zbog nepostojanja tehničke mogućnosti. Primjenjuje se, gdje je primjereno, u slučaju kada bi zbog nemogućnosti realizacije redovne ponude JP HT Mostar krajnjeg korisnika zahtjev za pružanje javne elektroničke komunikacijske usluge bio odbijen;
55. **Telefonski priključak:** označava analogni pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži stalnim priključenjem na automatsku telefonsku centralu koji omogućuje uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar opsega frekvencija od 300 do 3.400 Hz;
56. **Teleprodaja ili telefonska prodaja:** prodaja proizvoda i/ili usluga putem telefonskog razgovora;
57. **Terminalna oprema** je proizvod, odnosno njegova komponenta, koja se, u cjelini ili djelomično, koristi za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga, priključuje se, izravno ili neizravno, bilo kojim putem (žičanim, putem optičkog vlakna ili elektromagnetnim sustavom), na sučelja javnih elektroničkih komunikacijskih mreža;
58. **Trajni nosač podataka** je sredstvo koje krajnjem korisniku omogućuje čuvanje informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena u

- svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuju nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih informacija, uključujući, ali ne ograničavajući se na papir, memorijske kartice, USB memorijske *stickove*, C D, DVD i elektroničku poštu;
59. **Ugovor na daljinu:** korisnički ugovor koji je zaključen putem interneta, putem telefona ili drugih alternativnih kanala prodaje
  60. **Usluga s dodatkom vrijednošću** je usluga koja se pruža putem javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga uz upotrebu posebnih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije ili plana adresiranja, u svrhu ostvarivanja pristupa unaprijed određenim dodatnim sadržajima ili s njima povezanim uslugama, izvan opsega javnih komunikacija.
  61. **Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network):** privatna mreža koja koristi dijeljenu infrastrukturu davatelja usluge za povezivanje korisničkih lokacija osiguravajući privatnost i sigurnost podataka;
  62. **Web shop:** prodajni kanal JP HT Mostar namijenjen za prodaju proizvoda i/ili usluga na daljinu fizičkim osobama;
  63. **Završna točka mreže (Network Termination Point):** označava odgovarajuću terminalnu opremu instaliranu na lokaciji najbližoj krajnjem korisniku;

### 1.3. Osnovna načela pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga

#### Članak 3.

1. JP HT Mostar omogućuje korištenje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, pridržavajući se principa zakonitosti, transparentnosti, nediskriminacije, objektivnosti te pravovremenog informiranja krajnjih korisnika.
2. JP HT Mostar osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitetu i dostupnost elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjim korisnicima u skladu s tehničkim mogućnostima, i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
3. JP HT Mostar osigurava točnost i pouzdanost svih sustava, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga i za izračunavanje popratnih tarifa.
4. JP HT Mostar vrši obračun korištenja usluga na način koji nije u suprotnosti s principima lojalne konkurencije.
5. Cijene elektroničkih komunikacijskih usluga, utvrđene Cjenikom elektroničkih komunikacijskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu JP HT Mostar (u daljem tekstu: Cjenik), transparentne su i ne diskriminirajuće.
6. Da bi olakšao pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama, JP HT Mostar uvažava posebne potrebe osoba s invaliditetom, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama, te osigurava jednaku dostupnost svojih usluga osobama s invaliditetom.
7. JP HT Mostar osigurava korištenjem javne govorne telefonske usluge besplatan pristup hitnim službama.
8. JP HT Mostar osigurava uslugu davanja obavijesti (informacija) iz imenika telefonskih brojeva. JP HT Mostar je dužan prihvatiti zahtjev korisnika za tajnost informacija. JP HT Mostar redovito ažurira telefonski imenik.
9. JP HT Mostar osigurava stalno obavješćivanje o vrstama i uvjetima korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga. Svaka promjena u uvjetima ponude usluga mora se priopćiti krajnjim korisnicima najmanje 30 dana prije njene primjene, osim u slučaju uvođenja u ponudu novih usluga koje se mogu primijeniti od dana objave istih.
10. JP HT Mostar osigurava pomoć krajnjim korisnicima svojih usluga putem izravnih ili alternativnih kanala komunikacije. Komunikacija između JP HT Mostar i krajnjih korisnika

ostvaruje se putem utvrđenih kanala komunikacija, kao i elektroničkim putem, izuzev ako je krajnji korisnik izričito izrazio protivljenje ovom modelu komunikacije.

11. JP HT Mostar će krajnje korisnike izvješćivati na jasan i prikladan način o elektroničkim komunikacijskim uslugama koje pruža, a osobito o načinu korištenja, cijenama usluga i uvjetima uz koje je opravdan prekid obavljanja tih usluga.
12. U promoviranju usluga koje pruža, JP HT Mostar će se pridržavati propisa iz ovog područja. Sadržaj oglasa ne smije vrijeđati ljudsko dostojanstvo niti kršiti osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava i slobode, niti sadržavati bilo kakvu izjavu ili vidljivi prikaz koji bi, neposredno ili posredno, izostavljanjem, nedorečenošću ili pretjerivanjem, doveli krajnjeg korisnika usluga u zabludu.
13. JP HT Mostar poduzima nužne mjere za osiguranje zaštite privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.
14. Podaci i informacije koje dobije u obavljanju svoje djelatnosti JP HT Mostar će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.
15. Zaštita privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni unutar JP HT Mostar osigurava se dopuštanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.
16. Na temelju prethodne suglasnosti RAK-a, JP HT Mostar može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga na bilo kojem dijelu elektroničke komunikacijske mreže ili isključiti vodove za međusobno povezivanje s drugim operatorima, ako je potrebno zbog očuvanja funkcionalne cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže. U hitnim slučajevima, JP HT Mostar može ograničiti ili prekinuti pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga, uz obvezu naknadnog izvješćivanja i pribavljanja suglasnosti od RAK.
17. U rješavanju prigovora i žalbi korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga primjenjuje se važeći Zakon o upravnom postupku.
18. JP HT Mostar će ukloniti kvarove u svojoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži što je prije moguće.
19. JP HT Mostar na zahtjev RAK-a dostavlja obavještenja o svakom značajnom prekidu, u razumnom roku.

#### 1.4. Radno vrijeme

##### Članak 4.

Radno vrijeme organizacijskih jedinica JP HT Mostar, zaduženih za neposredni rad s korisnicima (prodajna mjesta) je istaknuto na pojedinom prodajnom, radnom mjestu.

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

Radno vrijeme korisničke podrške zadužene za informiranje krajnjeg korisnika i prijavu smetnji u pružanju/korištenju elektronički komunikacijskih usluga je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Raspored radnog vremena iz stava 2. i 3. ovog Članka mora biti vidno istaknut na ulazu u prostoriju organizacijske jedinice i na šalteru. Ukoliko se radno vrijeme razlikuje od utvrđenog, mora biti i posebno istaknuto na odgovarajućem radnom mjestu.

#### 1.5. Identifikacija krajnjih korisnika

##### Članak 5.

U cilju dokazivanja identiteta osobe i/ili statusa krajnjeg korisnika JP HT Mostar prihvaća sljedeće identifikacijske dokumente izdane u Bosni i Hercegovini,

1. Za fizičke osobe:
  - a. Važeća osobna iskaznica, na uvid

JP HT Mostar može tražiti na uvid i Potvrdu o prebivalištu, ne stariju od 3 mjeseca.

2. Za domaće pravne osobe zajedno:

- a. Aktualni Izvod iz sudskog registra ne stariji od 3 mjeseca od dana izdavanja istog
- b. Uvjerenje o poreznoj registraciji s identifikacijskim brojem
- c. Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

3. Za strane fizičke osobe zajedno, na uvid:

- a. Putovnica matične države
- b. Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili osobna iskaznica stranca

4. Za strana predstavništva zajedno:

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

5. Za Krajnje korisnike prepaid usluge, kao alternativa:

- a. Prepaid certifikat
- b. Identifikacijske dokumente iz točke 1. ovog članka i izjava o posjedovanju prepaid broja (ovjerena od strane nadležnog organa)
- c. Potvrda prelaska sa postpaid na prepaid uslugu

6. Krajnji korisnik je dužan, na zahtjev JP HT Mostar, pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi JP HT Mostar mogao smatrati neophodnim.

7. U cilju dokazivanja identiteta i/li statusa Krajnjeg korisnika koji podnose zahtjev preko alternativnih kanala komunikacije/prodaje, JP HT Mostar prihvaća za pravne osobe dostavljanje elektroničkim putem dokumentacije iz točke 2. ovog članka, a za fizičke osobe minimalno slijedeće identifikacijske podatke: jasno izgovoreno/napisano vlastito ime i prezime, adresa, kontakt telefon, datum rođenja, i broj važeće osobne iskaznice.

8. JP HT Mostar može zahtijevati da krajnji korisnik prilikom ugovaranja usluga dostavi odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja (avansna uplata, depozit, bankovna garancija, trajni nalog ili neki drugi dokument).

9. Preduvjet za prihvaćanje zahtjeva za dodatnu uslugu preko Kontaktnog centra JP HT Mostar je iniciranje zahtjeva za usluge JP HT Mostar koju krajnji korisnik već koristi, a koja glasi na krajnjeg korisnika koji podnosi zahtjev.

10. JP HT Mostar zadržava pravo da krajnjim korisnicima usluga prilikom ugovaranja usluga dodijeli jedinstveni identifikator u cilju identifikacije krajnjeg korisnika kao postojećeg prilikom izmjena ugovora ili ugovaranja novih usluga u narednom razdoblju.

11. Identifikacija korisnika može se obaviti i putem digitalnih kanala komunikacije, uključujući:

- video identifikaciju,
- e-identifikacijske sustave (npr. eID, mID),

-verifikacija e-mail adrese

– druge pouzdane načine utvrđivanja identiteta koji omogućuju elektroničko sklapanje korisničkog ugovora.

## 1.6. Punomoć

### Članak 6.

Krajnji korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga mogu zahtijevati pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga i preko opunomoćenika uz dostavljanje originala ili ovjerene preslike punomoći ovjerene od strane ovlaštenog organa, koja sadrži ovlaštenje za poduzimanje svih radnji u svezi korisničkog odnosa, ili ovlaštenje za pojedine elektroničke komunikacijske usluge, i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Ako krajnji korisnik opozove punomoć, dužan je pismeno o tome izvijestiti JP HT Mostar na mjestu na kojem je punomoć pohranjena.

## 2. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE KOJE PRUŽA JP HT MOSTAR

### Članak 7.

Lista usluga koje JP HT Mostar nudi i pruža krajnjim korisnicima objavljena je kao poseban dokument na službenoj web stranici.

Elektroničke komunikacijske usluge koje pruža JP HT Mostar dijele se na:

1. Usluge fiksne mreže
2. Usluge mobilne mreže

#### 2.1. Usluge fiksne mreže JP HT Mostara

### Članak 8.

Usluge koje JP HT Mostar pruža u fiksnoj mreži dijele se:

1. Osnovne usluge (Basic Services);
2. Dodatne usluge (Supplementary Services);
3. Usluge dodatne vrijednosti (Value Added Services);
4. Ostale usluge

#### 2.1.1. Osnovne usluge u fiksnoj mreži JP HT Mostara

### Članak 9.

Osnovne usluge koje JP HT Mostar pruža u fiksnoj mreži su:

1. Govorna telefonska usluga;
2. Najam vodova;
3. Pristup Internetu;
4. IPTV usluga
5. Pristup javnoj podatkovnoj mreži;
6. Hitni pozivi (Emergency)

7. Podrška korisnicima (Customer Care)
8. ICT usluge

#### **2.1.1.1.    Govorna telefonska usluga**

##### **Članak 10.**

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

Govorna telefonska usluga ostvaruje se u automatskom prometu.

##### **Članak 11.**

Govorna telefonska usluga obavlja se unutar elektroničke komunikacijske mreže JP HT Mostar, te prema drugim operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

##### **Članak 12.**

Vrste domaćeg prometa u fiksnoj mreži su:

- Domaći promet unutar fiksne mreže JP HT Mostar;
- Domaći promet prema mobilnoj mreži JP HT Mostar;
- Domaći promet prema ostalim javnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u BiH.

Domaći promet unutar fiksne mreže može biti:

- Županijski, koji se obavlja:  
Unutar županija – između općina u županiji;  
Unutar općine u županiji;
- Međužupanijski, koji se obavlja između županija u Federaciji BiH te prema regijama s pozivnim brojevima u Republici Srpskoj i Distriktu Brčkom.

Domaći promet prema ostalim javnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u BiH može biti:

- Županijski, koji se obavlja:  
Unutar županija – između općina u županiji;  
Unutar općine u županiji;
- Međužupanijski, koji se obavlja između županija u Federaciji BiH te prema regijama s pozivnim brojevima u Republici Srpskoj i Distriktu Brčkom.
- Promet prema ostalim javnim pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u BiH

##### **Članak 13.**

Županijski, međužupanijski i promet javnim pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u BiH obavlja se biranjem koda mrežne skupine u BiH, prema Planu brojeva za telefonske usluge u BiH.

##### **Članak 14.**

Vrste međunarodnog prometa su:

Međunarodni promet između krajnjih korisnika JP HT Mostar i krajnjih korisnika drugih operatora u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH;  
Međunarodni promet između stranih operatora posredovanjem međunarodnih kapaciteta JP HT Mostar.

#### **2.1.1.2. Najam vodova**

##### **Članak 15.**

Najam vodova predstavlja uslugu najma određene vrijednosti prijenosnog opsega kroz javnu elektroničku komunikacijsku mrežu JP HT Mostar u cilju uspostavljanja transparentne konekcije. Jednim vodom se smatra cjelokupan prijenosni put definiran jedinstvenom oznakom između završnih točaka mreže bez obzira na broj dionica.

##### **Članak 16.**

Pristup Internetu je fizička i/ili logička veza od korisničkog uređaja do najbližeg čvora elektroničke komunikacijske mreže JP HT Mostara, u cilju osiguranja uvjeta za korištenje usluga Interneta.

#### **2.1.1.3. IPTV Usluga**

##### **Članak 17.**

IPTV usluga predstavlja isporuku audiovizualnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (u daljem tekstu: Sadržaj) unutar linearnog kanala (programa) ili dostupnih na zahtjev Krajnjeg korisnika, putem Internet protokola, a temeljem širokopojsnog pristupa javnoj elektroničko komunikacijskoj mreži, korištenjem IPTV terminalne opreme.

IPTV usluga uključuje programe, kućnu videoteku, tj. audiovizualnu medijsku uslugu na zahtjev (VOD) i uslugu interaktivnog sadržaja i s njima povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.

#### **2.1.1.4. Pristup javnoj podatkovnoj mreži**

##### **Članak 18.**

Usluga pristupa javnoj podatkovnoj mreži omogućuje priključenje korisničke opreme u dvije ili više točaka s ciljem prijenosa podataka, dokumenata i drugih sadržaja, koristeći Internet protokol (IP).

#### **2.1.1.5. Hitni pozivi (Emergency)**

##### **Članak 19.**

JP HT Mostar osigurava krajnjim korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi na način koji određuje RAK-a.

#### 2.1.1.6. Podrška krajnjim korisnicima (Customer Care)

##### Članak 20.

Podrška krajnjim korisnicima podrazumijeva informiranje krajnjeg korisnika, rješavanje zahtjeva, prigovora, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT Mostar.

Podrška krajnjim korisnicima se pruža izravno putem Korisničke podrške, prodajnih mjesta JP HT Mostar i alternativnih kanala komunikacije/prodaje.

#### 2.1.1.7. ICT usluge

##### Članak 21.

ICT usluge su usluge koje koriste informatičku i komunikacijsku tehnologiju za pohranu, obradu i prijenos informacija, kako bi se omogućila učinkovita komunikacija i podrška poslovnim procesima.

#### 2.1.2. Dodatne usluge

##### Članak 22.

**Dodatne usluge** su usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga, poredane prema abecednom redu.

1. **Brojač na strani krajnjih korisnika:** krajnjem korisniku omogućuje prijenos tarifnih impulsa do korisničkog uređaja radi praćenja potrošnje za obavljene pozive;
2. **Čekanje u redu:** u slučaju zauzeća krajnjeg korisnika, svi novi pozivi dolaze u red za čekanje. Po završetku prethodno uspostavljene veze, automatski se uspostavlja veza s prvim u redu za čekanje;
3. **Detaljni izvještaj o pozivima:** omogućuje krajnjem korisniku uz račun za korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga dobivanje podataka o svim ostvarenim pozivima za obračunsko razdoblje, u skladu s tehničkim mogućnostima elektroničke komunikacijske mreže;
4. **Hvatanje zlonamjernih poziva – lovac (Malicious Call Termination - MCID):** pozvanom krajnjem korisniku omogućuje biranjem određenog koda s njegove strane registriranje dolaznog poziva;
5. **Konferencijska veza tri sudionika (Three Party service – 3PTY):** krajnjem korisniku usluge se omogućuje vezu s još 2 krajnja korisnika istovremeno;
6. **Krajnji korisnik je odsutan:** sve dolazne pozive krajnji korisnik može preusmjeriti na govornu poruku "Krajnji korisnik je odsutan";
7. **Kratke pisane poruke (SMS):** omogućuju krajnjem korisniku usluge da šalje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera;
8. **Ne uznemiravaj krajnjeg korisnika:** omogućuje krajnjem korisniku sve dolazne pozive usmjeriti na govornu poruku "Ne uznemiravaj krajnjeg korisnika";
9. **PBX serija:** omogućuje krajnjem korisniku povezivanje skupine svojih priključaka u jednu logičku cjelinu s definiranjem osnovnog broja, tako da se biranjem osnovnog broja, u slučaju njegovog zauzeća, poziv prosljeđuje prema bilo kojem slobodnom broju, dok i dalje ostaje mogućnost izravnih poziva prema svim priključcima uključujući i osnovni broj;

10. **Podadresiranje (Subaddressing – SUB):** omogućuje osim korisničkog broja, za terminalne uređaje koristiti i podadresu;
11. **Ponavljanje zadnjeg biranog broja:** omogućuje krajnjem korisniku biranjem posebnog kôda ponavljanje zadnjeg biranog broja;
12. **Poslovna grupa (PG):** omogućuje funkcije kućne centrale za prostorno distribuirane završne točke mreže;
13. **Poziv bez biranja:** omogućuje krajnjem korisniku ostvariti vezu bez biranja, podizanjem slušalice odmah, ili nakon 5 sekundi;
14. **Poziv na čekanje (Call Waiting - CW):** krajnji korisnik usluge čiji je razgovor u tijeku, može dobiti tonski signal kao obavijest o prispjeću novog poziva;
15. **Poziv u određeno vrijeme:** krajnjem korisniku se omogućuje naručiti na svoj broj poziv u određeno vrijeme;
16. **Prenosivost telefonskog broja (Number Portability – NP):** omogućuje krajnjem korisniku pri promjeni usluge, lokacije priključka ili Operatora u fiksnoj mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja: za geografske brojeve na geografskoj lokaciji u području mrežne skupine kojoj pripada krajnji korisnik podnositelj zahtjeva i za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.
17. **Prenosivost terminala (TP):** krajnjem korisniku se omogućuje premjesti korisnički uređaj od jednog do drugog mjesta priključenja unutar jednog ISDN BRA pristupa za vrijeme trajanja poziva;
18. **Preusmjeravanje poziva ako nema odgovora (Call Forwarding if No Reply - CFNR):** krajnjem korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako nema odgovora pozvane strane;
19. **Preusmjeravanje poziva bezuvjetno (Call Forwarding Unconditional - CFU):** krajnjem korisniku usluge se omogućuje bezuvjetno preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj;
20. **Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća (Call Forwarding if Busy - CFB):** krajnjem korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj u slučaju zauzetosti linije;
21. **Prijenos poziva na određeni broj (ETC):** Omogućuje krajnjem korisniku izvršiti po javljanju na poziv prebacivanje poziva na drugi telefonski broj;
22. **Prikaz broja pozivatelja (Calling Line Identification Presentation - CLIP):** Ova usluga omogućuje prikaz broja s kojeg je upućen poziv uz uvjet da pozivatelj nema aktiviranu uslugu CLIR;
23. **Prikaz pozvanog broja (Connected Line identification Presentation – COLP):** omogućuje krajnjem korisniku koji poziva nakon uspostave veze na zaslonu korisničkog uređaja dobiti prikaz pozvanog broja;
24. **Prolazno biranje (Direct Dialing In, DDI):** omogućuje krajnjem korisniku kućne centrale izravan pristup iz javne elektroničke komunikacijske mreže do lokala kućne centrale, bez posredovanja operatora na kućnoj centrali;
25. **Signalizacija među krajnjim korisnicima (User to User Signalisation - UUS):** Omogućuje ISDN krajnjem korisniku razmijeniti pisane poruke putem D-signalizacijskog kanala s drugim ISDN krajnjim korisnikom;
26. **Skraćeno biranje:** krajnjem korisniku omogućuje korištenje kratkog pozivnog kôda umjesto punog pozivnog broja krajnjeg korisnika kojeg želi pozvati, uspostavi telefonsku vezu. Spisak telefonskih brojeva koje krajnji korisnik želi pozivati i spisak odgovarajućih kratkih pozivnih kodova određuje sam krajnji korisnik;
27. **Telefax G4:** omogućuje krajnjem korisniku prijenos faksimila telefax uređajem grupe G4 putem ISDN pristupa u fiksnoj mreži;
28. **Teletex:** omogućuje krajnjem korisniku prijenos teletex informacija putem ISDN pristupa mreži;
29. **Usluge govorne pošte (VMS):** omogućuju krajnjem korisniku usluge da primi i/ili pošalje govornu ili faksimil poruku u slučajevima kada je krajnji korisnik usluge preusmjerio svoje pozive na sustav govornih poruka;

30. **Videotelefonija:** omogućuje krajnjem korisniku prijenos slike i govora u realnom vremenu putem ISDN pristupa mreži;
31. **Videotex:** omogućuje krajnjem korisniku prijenos videotex informacija putem ISDN pristupa mreži;
32. **Višestruki broj krajnjeg korisnika (Multiple Subscriber Number, MSN):** omogućuje krajnjem korisniku pridružiti više brojeva jednom ISDN BRA pristupu. MSN brojevi se mogu definirati za jedan ili više terminala povezanih na isti pristup. Svakom MSN broju mogu se dodijeliti različiti korisnički parametri, npr. različit skup usluga;
  - za geografske brojeve unutar iste mjesne skupine;
  - za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.
33. **Zabrana poziva (Call Barring):** omogućuje krajnjem korisniku zabraniti pozive;
34. **Zabrana prikaza broja pozivatelja (Calling Line Identification Restriction - CLIR):** omogućuje zabranu prikaza broja pozivatelja na zaslonu korisničkog uređaju pozvanog krajnjeg korisnika;
35. **Zabrana prikaza pozvanog broja (Connected Line Identification Restriction – COLR):** omogućuje pozvanom krajnjem korisniku zabranu prikaza vlastitog broja na zaslonu korisničkog uređaja krajnjeg korisnika koji ga poziva;
36. **Zadržavanje poziva (Call Hold):** krajnji korisnik usluge može zadržati tekući poziv, pa napraviti novi ili odgovoriti na drugi prispjeli poziv;
37. **Zatvorena skupina Krajnjih korisnika (Closed User Group - CUG):** omogućuje krajnjim korisnicima formiranje skupine čiji članovi mogu međusobno komunicirati dok se slanjem i primanjem poziva s krajnjim korisnicima izvan skupine može upravljati;

### 2.1.3. Usluge dodane vrijednosti (Value Added Services)

#### Članak 23.

**Usluge dodane vrijednosti** su usluge koje unapređuju korištenje osnovnih usluga i/ili daju dodatnu vrijednost, u bilo kojem smislu, krajnjem korisniku.

#### Članak 24.

Usluge dodane vrijednosti su:

1. **Besplatni poziv (Freephone):** omogućuje poziv na određeni pristupni broj (0800 xxxxx) gdje krajnji korisnik može dobiti besplatne informacije putem javne elektroničke komunikacijske mreže od strane korisnika usluge;
2. **Teleglasovanje (Televoting):** omogućuje krajnjem korisniku usluge da organizira glasovanje putem javne elektroničke komunikacijske mreže, uz podjelu prihoda s JP HT Mostar;
3. **Usluga posebne tarife (Premium Rate):** omogućuje krajnjem korisniku usluge da pruža usluge raznih sadržaja putem javne elektroničke komunikacijske mreže uz podjelu prihoda s JP HT Mostar;

### 2.1.4. Ostale usluge

#### Članak 25.

Ostale usluge su usluge koje se pružaju na osnovu Općih uvjeta, a čija ponuda je utvrđena Cjenikom i Posebnim uvjetima.

## **Članak 26.**

JP HT Mostar može pored osnovnih i dodatnih usluga, usluga s dodanom vrijednosti i ostalih usluga pružati i sve nove usluge fiksne mreže iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uvjeti pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uvjetima, uvođenje nove elektroničke komunikacijske usluge u ovom smislu, će se realizirati utvrđivanjem cijene važećim Cjenikom.

### **2.2. Usluge mobilne mreže JP HT Mostar**

## **Članak 27.**

Usluge koje JP HT Mostar pruža u mobilnoj mreži dijele se:

1. Osnovne usluge
2. Dodatne usluge
3. Usluge s dodanom vrijednosti (Value Added Services)

### **2.2.1. Osnovne usluge mobilne mreže JP HT Mostar**

## **Članak 28.**

Osnovne usluge koje JP HT Mostar pruža u mobilnoj mreži su:

1. Govorna telefonska usluga;
2. Telefaks usluga;
3. Podatkovna usluga

#### **2.2.1.1. Govorna telefonska usluga**

## **Članak 29.**

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar mobilne mreže JP HT Mostar, te prema drugim operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

## **Članak 30.**

Vrste domaćeg prometa u mobilnoj mreži su:

- Domaći promet unutar mobilne mreže JP HT Mostar
- Domaći promet prema fiksnoj mreži JP HT Mostar
- Domaći promet prema drugim operatorima u BiH.

## **Članak 31.**

Vrste međunarodnog prometa mobilnoj mreži su:

- Međunarodni promet između krajnjih korisnika JP HT Mostar i krajnjih korisnika drugih operatora u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH
- Međunarodni promet između stranih operatora posredovanjem međunarodnih kapaciteta JP HT Mostar.

### **2.2.1.2. Telefaks usluga**

#### **Članak 32.**

Telefaks usluga omogućuje prijenos faksimila putem terminalne opreme mobilne mreže JP HT Mostar, te prema drugim elektroničko komunikacijskim operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

### **2.2.1.3. Podatkovna usluga**

#### **Članak 33.**

Podatkovna usluga omogućuje prijenos podataka komutacijom paketa koristeći mobilnu mrežu tehnologiju između pokretne i druge terminalne opreme.

### **2.2.2. Dodatne usluge**

#### **Članak 34.**

**Dodatne usluge** su usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga.

1.

### **2.2.3. Usluge s dodanom vrijednosti (Value Added Services)**

#### **Članak 35.**

Usluge s dodanom vrijednosti su usluge koje unapređuju korištenje osnovnih usluga i/ili daju dodatnu vrijednost, u bilo kojem smislu, krajnjem korisniku. Usluge s dodanom vrijednosti mogu biti pružene krajnjim korisnicima od strane Davatelja VAS usluge, a posredstvom JP HT Mostar. Davatelj VAS usluge je pravna osoba koja na temelju ugovora zaključenog sa JP HT Mostar pruža uslugu s dodanom vrijednosti krajnjem korisniku.

1. Bulk SMS - omogućava Davatelju VAS usluge: a) jednosmjerne SMS usluge b) interaktivne SMS usluge koje zahtijevaju inicijalizaciju ili odgovor krajnjeg korisnika.
2. MO – „Mobile Originated“ – usluge koje krajnji korisnik sa svog mobilnog uređaja inicira slanjem SMS poruke
3. VAS MT – „Mobile Terminated“ – SMS poruke koje se od strane Davatelja VAS usluge isporučuju krajnjem korisniku a koje sadrže dodanu vrijednost i za koje se naplaćuje isporuka poruke po dodanoj vrijednosti, a u skladu sa Cjenikom usluge.
4. Poruka obavijesti – je poruka koja se isporučuje krajnjem korisniku a kojom se daju osnovni podaci o usluzi i načinu korištenja, te traži potvrda prihvaćanja uvjeta korištenja usluge.
5. Povratna poruka – je poruka koja se isporučuje krajnjem korisniku kao odgovor Davatelja usluge na MO poruku
6. SMS parking (mParking) –usluga plaćanja parkinga putem SMS poruke. Krajnji korisnik u tom slučaju plaća cijenu parkinga prema cijeni određenoj od strane Davatelja VAS usluge i cijenu SMS poruke prema svom tarifnom modelu.
7. VAS – „Value Added Service/Services“ –usluge s dodanom vrijednosti. (npr. VAS SMS poruka je SMS poruka koja se naplaćuje po cijeni koja je viša od cijene obične SMS poruke, tj. ima dodanu vrijednost).
8. VAS MO – (mobile originated) – MO SMS poruke za koje se primjenjuje cijena koja uključuje dodanu vrijednost, odnosno, poruke poslana od strane krajnjeg korisnika prema VAS MO destinacijama

naplaćuju se po cijenama koje se razlikuju ili su više od cijena običnih poruka, a u skladu sa Cjenikom.

9. VAS MT - (mobile terminated) –SMS poruke koje se od strane Davatelja VAS usluge isporučuju , krajnjem korisniku a koje sadrže dodanu vrijednost i za koje se naplaćuje isporuka poruke po dodanoj vrijednosti, a u skladu sa Cjenikom usluge.
10. Za korištenje usluga od strane krajnjeg korisnika ovih usluga primjenjuju se i uvjeti Davatelja VAS usluga.
11. Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv, uključujući SMS i MMS poruke koje putem mreže JP HT Mostar uputi prema Davatelju VAS usluga, predstavlja zaseban odnos između krajnjeg korisnika-usluga i tog Davatelja VAS usluga.
12. VAS usluge se pružaju i naplaćuju sukladno Cjeniku i Posebnim uvjetima ovih usluga definiranim za krajnje korisnike i Davatelja VAS usluga.
13. JP HT Mostar će u okviru svojih mogućnosti pružiti podršku aktivaciji/verifikaciji korisničkih računa trećih strana, ali niti u jednom trenutku ne može jamčiti niti biti odgovoran za isporuku istih.

#### **Članak 36.**

JP HT Mostar može pored osnovnih i dodatnih usluga, pružati i sve nove usluge mobilne mreže iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uvjeti pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uvjetima, uvođenje nove elektroničke komunikacijske usluge u ovom smislu, će se realizirati utvrđivanjem cijene važećim Cjenikom.

### **3. CIJENE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

#### **3.1. Opće odredbe**

#### **Članak 37.**

Cijene elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT Mostar utvrđuje Cjenikom. Obračunsko razdoblje za korištenje usluga JP HT Mostar je jedan kalendarski mjesec, osim ako nije drugačije utvrđeno ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima.

#### **Članak 38.**

U postupku donošenja cijena elektroničkih komunikacijskih usluga, JP HT Mostar pribavlja potrebne suglasnosti u skladu s pozitivnim zakonskim propisima. Korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga će biti informirani o promjeni postojećih ili utvrđivanju cijena novih elektroničkih komunikacijskih usluga, 30 dana prije primjene.

Ako su izmjene cijena usluga isključivo u korist krajnjih korisnika, mogu se primjenjivati na postojeće krajnje korisnike s danom objave tih izmjena. U slučaju obveze pribavljanja suglasnosti Agencije na izmjenu cijena usluga, iste će se primjenjivati za krajnje korisnike po dobivanju suglasnosti od Agencije.

#### **Članak 39.**

JP HT Mostar kao operator javne elektroničke komunikacijske mreže i/ili javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge sa značajnom tržišnom snagom, u skladu sa Zakonom o komunikacijama, pribavlja od RAK-a suglasnost na:

1. cijene za govorne telefonske usluge,
2. cijene za najam voda.

## **Članak 40.**

Cijene elektroničkih komunikacijskih usluga utvrđene su Cjenikom i iste su javne. Obveza JP HT Mostar je cjenik učiniti dostupnim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu sa zakonom. Cijene elektroničkih komunikacijskih usluga u Cjeniku se zasnivaju na troškovima uspostavljanja komunikacije, održavanja i upravljanja elektroničkom komunikacijskom mrežom.

### **3.2. Izmjena cijena, uvjeta i usluga**

## **Članak 41.**

Najmanje 30 dana prije stupanja na izmjena cijena i uvjeta pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, JP HT Mostar će o istome obavijestiti krajnjeg korisnika usluge na jedan od sljedećih načina:

- a) elektroničkom poštom, ukoliko ima adresu elektroničke pošte; ili
- b) SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uvjeta i cijena i istovremeno omogućiti izravnu elektroničku poveznicu na web-stranicu; ili
- c) putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili
- d) putem IPTV-platforme; ili
- e) putem mobilne ili slične aplikacije, ako je omogućeno automatsko obavještanje krajnjeg korisnika bez podnošenja zahtjeva (tzv. push poruke, pop-up poruke i sl.), a način dostave obavijesti odabrati će krajnji korisnik prilikom zaključivanja ugovora.

U slučaju izmjena ugovora koje se odnose na cijenu, uvjete ili karakteristike usluge, a koje mogu imati negativan učinak na krajnjeg korisnika, krajnji korisnik ima pravo, bez naknade, raskinuti ugovor najkasnije do dana stupanja na snagu izmjena. JP HT Mostar će u obavijesti o izmjenama jasno naznačiti pravo korisnika na raskid bez troškova te pružiti jednostavan način za raskid.

U slučaju ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, JP HT Mostar će obavijestiti krajnjeg korisnika usluge na način kako je to gore definirano, najmanje 30 dana prije takvog namjeravanog ukidanja, te mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

Ako su izmjene općih uvjeta, posebnih uvjeta korištenja usluga i cijena usluga isključivo u korist krajnjih korisnika, mogu se primjenjivati na postojeće krajnje korisnike s danom objave tih izmjena. Nove usluge / tarifne pakete / opcije, za koje je neophodno pribaviti suglasnost RAK-a, operator može primjenjivati po dobivanju suglasnosti RAK-a

## **Članak 42.**

U cilju optimalnog iskorištenja raspoloživih elektroničkih komunikacijskih resursa, povećanja prometa i broja korisnika, JP HT Mostar može utvrditi određene popuste na cijenu elektroničke komunikacijske usluge, koji se odobravaju na osnovu vremena korištenja (razdoblje dana, tjedna, vrijeme državnih praznika), na osnovu količine i slično.

Posebne pogodnosti (popusti u cijeni pretplate i prometa za određene kategorije korisnika) koje JP HT Mostar dodijeli tijekom trajanja korisničkog odnosa, u skladu s Cjenikom, ne mogu se zamijeniti za novac.

JP HT Mostar može utvrditi posebne odredbe ugovora za određeni način pružanja usluge, što može uključivati različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uvjete, popuste na cijenu usluge, uvjete plaćanja, popuste na duljinu trajanja ugovora, popuste na veličinu i značaj korisnika i slično.

Primjena posebnih poslovnih uvjeta iz prethodnog stavka ovog članka mora biti sukladna dobrim poslovnim običajima na tržištu i neće utemeljivati diskriminaciju.

JP HT Mostar će za usluge kreirati Posebne uvjete u kojima će odrediti objektivne elemente i način izračuna popusta, uvećanja cijena ili posebnih naknada po tim elementima.

JP HT Mostar može primjenjivati posebne poslovne uvjete za svoje poslovne i privatne korisnike.

#### **Članak 43.**

JP HT Mostar na osnovu ugovora s drugim Operatorima, utvrđuje principe i modalitete plaćanja za odgovarajuće veze i opremu koju zajednički upotrebljavaju.

JP HT Mostar je dužan osigurati obračun međunarodnih usluga u skladu s međunarodnim preporukama.

### **3.3. Priključna pristojba**

#### **Članak 44.**

Priključna pristojba (Activation Fee) je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za stvorenu mogućnost pristupa na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu ili uslugu.

### **3.4. Pretplata i naknada**

#### **Članak 45.**

Pretplata je mjesečni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stavljanje resursa javne elektroničke komunikacijske mreže na raspolaganje korisnicima, bez obzira koriste li se ili ne:

- U fiksnoj mreži pretplata se plaća mjesečno unaprijed;
- U mobilnoj mreži naknada se plaća mjesečno unatrag, osim ako je ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima, drugačije utvrđeno.

Pri zasnivanju korisničkog odnosa pretplata se naplaćuje počevši od dana realizacije Zahtjeva.

U slučaju prestanka korisničkog odnosa, pretplata se naplaćuje do dana isključenja terminalne opreme, osim ako nije ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima, drugačije utvrđeno.

**Mjesečna naknada/minimalna mjesečna potrošnja** je iznos novca koji se obračunava za korištenje usluge u prethodnom obračunskom razdoblju, a proporcionalni broju dana korištenja iste.

### **3.5. Cijena govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži**

#### **Članak 46.**

Cijena poziva u fiksnoj mreži, ovisno o vrsti prometa i/ili usluge, određuje se prema trajanju veze, vremenu u danu kada se obavlja, zonskoj udaljenosti ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva unutar mrežne skupine određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva prema drugim mrežnim skupinama određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva prema mobilnim mrežama u BiH određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva radi korištenja usluga s dodijeljenim kratkim ili ne geografskim brojem određuje se na osnovu trajanja veze i/ili fiksno prema vrsti ostvarene usluge.

Cijena međunarodnih telefonskih poziva određuje se na osnovu trajanja razgovora i zonske udaljenosti ili fiksno po pozivu.

Obračun usluga u fiksnoj mreži se zasniva na obradi registriranih zapisa trajanja veze iz podataka o ostvarenim pozivima. Zaduženje počinje trenutkom uspostavljanja veze, a završava prekidom veze.

### **3.6. Cijena govorne telefonske usluge u mobilnoj mreži**

#### **Članak 47.**

Cijena poziva u mobilnoj mreži, u domaćem prometu, određuje se u zavisnosti od duljine trajanja veze, vremenskom razdoblju kada se obavlja ili fiksno po pozivu.

Cijena poziva u mobilnoj mreži, u međunarodnom prometu određuje se prema dužini trajanja veze, vremenskom razdoblju kada se obavlja i zonskoj udaljenosti.

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

### **3.7. Plaćanje roaming prometa**

#### **Članak 48.**

Roaming je usluga koja omogućava korištenje SIM kartice u mrežama drugih mobilnih operatora s kojima JP HT Mostar ima komercijalizirane roaming ugovore.

Krajnji korisnik koji koristi usluge drugog mobilnog operatora plaća usluge u skladu s cjenikom JP HT Mostar.

JP HT Mostar dužan je putem SMS poruke, bez naknade, obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS poruka i podatkovnog prometa u trenutku kada se krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu. JP HT Mostar će krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka o cijenama poziva, SMS poruka i podatkovnog prometa.

JP HT Mostar nije odgovoran za kvalitetu, sigurnost i ponudu usluga drugih mobilnih operatora u vezi sa korištenjem usluga u roaming prometu. JP HT Mostar nije odgovoran za eventualne pogreške u podacima dobivenim od strane drugih mobilnih operatora za korištenje usluga u roaming prometu, a na temelju kojih se radi obračun prema krajnjem korisniku.

Na pismeni zahtjev krajnjeg korisnika JP HT Mostar će od Operatora zatražiti provjeru obračuna u skladu sa navodima krajnjeg korisnika, pismenim putem, o čemu će po okončanju informirati Krajnjeg korisnika pismenim aktom. JP HT Mostar će tražiti od stranog operatora (roaming partnera) provjeru obračuna spornog prometa samo ako se taj promet odnosi na posljednja tri mjeseca. Krajnji korisnik je suglasan da JP HT Mostar ne snosi odgovornost za informacije i ako ne uspije dobiti informacije od Operatora za podatke starije od tri mjeseca.

### **3.8. Cijena iznajmljivanja voda**

#### **Članak 49.**

Cijena uspostavljanja i korištenje iznajmljenih vodova sastoji se od:

- Priključne pristojbe;
- Periodične pretplate ili naknade za korištenje iznajmljenog voda;
- Najma terminalne opreme, ako se Krajnji korisnik opredijelio da koristi terminalnu opremu JP HT Mostar, i ako ne spada u određenu kategoriju krajnjeg korisnika.

### **3.9. Cijena pristupa Internetu**

#### **Članak 50.**

Cijena korištenja Interneta određuje se prema brzini pristupa ili zakupljenom propusnom opsegu.

### **3.10. Cijena pristupa virtualnoj privatnoj mreži (VPN)**

#### **Članak 51.**

Cijena uspostavljanja i korištenje pristupa privatnoj mreži sastoji se od:

Priključne pristojbe;

Periodične pretplate ili naknade za korištenje pristupa privatnoj mreži i terminalne opreme.

## **4. ODNOSI S KORISNICIMA**

### **4.1. Kvaliteta usluga**

#### **Članak 52.**

JP HT Mostar pruža elektroničke komunikacijske usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Europskog odbora za normizaciju / Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu. Minimalna brzina pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru koja se pruža krajnjem korisniku predstavlja najmanje 70 % maksimalno ugovorene brzine pristupa internetu.

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika mjerenje brzine pristupa internetu obavlja se putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije - RAK NetTest.

Dostavljeni rezultati moraju uključivati minimalno tri (3) mjerenja provedena tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana, uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.

#### **Članak 53.**

JP HT Mostar je dužan na odgovarajući način pravovremeno obavještavati krajnje korisnike o poremećaju u pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja ponavljanja i skraćanja trajanja poremećaja.

#### **Članak 54.**

U slučaju prekida pružanja javne elektroničkih komunikacijskih usluga, JP HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

#### **Članak 55.**

Terminalna oprema koja se priključuje na elektroničku komunikacijsku mrežu mora zadovoljiti tehničke uvjete, suglasno standardima važećim na području BiH iz ovog područja, kao i:

1. Zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnosti Krajnjih korisnika i svih drugih osoba;
2. Zahtjeve zaštite u vezi s elektromagnetnom kompatibilnošću;
3. Ekološke zahtjeve u skladu s važećim međunarodnim i državnim ekološkim odredbama i praksama.

#### **Članak 56.**

JP HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

Tehničkom smetnjom se ne smatra ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom javne elektroničke komunikacijske mreže, te krajnji korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjenje pretplata.

#### **Članak 57.**

Krajnjim korisnicima kojima je uvjet iz prethodnog članka stavak 1. neprihvatljivo dug, JP HT Mostar može ponuditi ugovor o razini kvalitete (Service Level Agreement), ukoliko je isti u ponudi JP HT Mostar za konkretnu uslugu.

#### **Članak 58.**

JP HT Mostar nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti terminalne opreme na strani krajnjeg korisnika i instalacije od završne točke elektroničke komunikacijske mreže do krajnjeg korisnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran krajnji korisnik, kao i za štetu koja krajnjem korisniku nastane slučajno u tijeku održavanja elektroničke komunikacijske mreže JP HT Mostar ili uslijed događaja koji se smatraju "višom silom" kao što su vremenske nepogode, potresi, poplave, ratovi i slično.

#### **Članak 59.**

JP HT Mostar nije obvezan platiti naknadu štete ako je razina kvalitete obavljene usluge manja od propisane, a iz razloga koji se nalaze na strani krajnjeg korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se ne mogu predvidjeti, izbjeći niti ukloniti ("viša sila"), što uključuje smetnje izvan sustava javne elektroničke komunikacijske mreže JP HT Mostar.

### **4.2. Zahtjevi**

#### **Članak 60.**

U općim uvjetima posebno se definiraju specifične odredbe za podnošenje i realiziranje zahtjeva za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga i zahtjeva za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge.

#### **Članak 61.**

Za rješavanje zahtjeva iz članka 63. Općih uvjeta zadužene su unutarnje organizacijske cjeline JP HT Mostar u čijem je djelokrugu rješavanje zahtjeva u skladu s Pravilnikom o radu JP HT Mostar.

#### **Članak 62.**

Zahtjev čija je realizacija vezana za određeni datum podnosi se petnaest (15) dana prije traženog datuma realizacije.

Zahtjev za korekciju osporavanog iznosa računa, odnosno prigovor na račun, podnosi se do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca.

Zahtjev za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge podnosi se u roku definiranom u ugovoru.

Zahtjev za naknadu štete podnosi se u roku do petnaest (15) dana od dana nastanka osnove potraživanja.

Zahtjev čiji je predmet otklanjanje nastale smetnje u korištenju usluge podnosi se u trenutku postojanja razloga za podnošenje zahtjeva.

Iznimno, zahtjevi navedeni u prve četiri stavke ovog članka, podneseni poslije utvrđenih rokova, razmatrat će se ako krajnji korisnik dokaže da u navedenom roku iz opravdanih razloga nije uspio podnijeti zahtjev.

Opravdanost zahtjeva iz prethodne stavke ocjenjivat će prvostupanjski organ u svakom pojedinom slučaju.

### **4.3. Podnošenje zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora**

#### **Članak 63.**

Proces između krajnjih korisnika i JP HT Mostar u vezi sa ugovaranjem korištenja usluga započinje podnošenjem zahtjeva prema JP HT Mostar.

Izuzetak od stavka 1. ovog članka predstavljaju ugovori koji se zaključuju na temelju javnog poziva krajnjih korisnika, odnosno ugovori kod kojih je komunikacija između JP HT Mostar i krajnjih korisnika inicirana javnim pozivom za dostavu ponude, a započinje dostavom ponude JP HT Mostar.

Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora se podnosi u pismenom obliku na važećem obrascu i na prodajnim mjestima JP HT Mostar.

JP HT Mostar može za određene dodatne usluge odrediti i alternativne načine komunikacije/prodaje za njihovo ugovaranje, kao i za njihove izmjene.

Podnošenjem zahtjeva krajnji korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvaća ove Opće uvjete, Cjenik, posebne uvjete korištenja usluge, te uvjete promotivnih ponuda, u slučaju podnošenja zahtjeva za usluge koje su predmet promocije, koji su javno dostupni na službenoj web stranici i na prodajnim mjestima JP HT Mostar.

Neovisno od načina i oblika podnošenja, zahtjev za korištenje dodatne usluge ili zahtjev za izmjenu u vezi sa ugovorenom osnovnom ili dodatnom uslugom smatrat će se aneksom ugovora, koji je zaključen sa danom realizacije zahtjeva od strane JP HT Mostar.

Usluge koje uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez poduzimanja radnje za pokretanje navedene usluge od strane krajnjeg korisnika, uključuju se samo na zahtjev krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti kojim se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će krajnji korisnik prethodno biti obaviješten.

JP HT Mostar obrađuje osobne podatke krajnjeg korisnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje te svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Krajnji korisnici (fizičke osobe) se uvijek mogu obratiti JP HT Mostar sa zahtjevom za izmjenu podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Ovo uključuje i zahtjev za prestankom zaprimanja promotivnih obavijesti.

Detaljnije informacije o postupanju s osobnim podacima krajnjih korisnika su navedene u području 7. Zaštita privatnosti i politika privatnosti ovih Općih uvjeta, kao i posebnom dokumentu Politika zaštite privatnosti korisnika Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, objavljena na službenoj web stranici.

#### **Članak 64.**

JP HT Mostar može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga izvan poslovnih prostorija JP HT Mostar sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine.

Pod ugovorima izvan poslovnih prostorija smatraju se ugovori koji su zaključeni:

- a. izvan poslovnih prostorija, odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta JP HT Mostara, na kiosku, štandu ili prodajnom mjestu zastupnika za prodaju;

- b. u toku posjete predstavnika JP HT Mostar u kući ili na radnom mjestu krajnjeg korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu krajnjeg korisnika usluge;
- c. kao rezultat neočekivanog pristupa predstavnika JP HT Mostar krajnjem korisniku u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu;
- d. distribucijom tipskih ugovora, telefonskih ili SIM/USIM kartica putem tiskovina, u poštanski sandučić ili na drugi način, a ta dostava se ne dešava na zahtjev krajnjih korisnika usluge, i pod uvjetom da krajnji korisnik usluge potpiše i vrati takav ugovor, odnosno započne korištenje dostavljene telefonske ili SIM kartice;
- e. distribucijom vaučera sa QR kodom ili drugim autentifikacijskim parametrima namijenjenim instalaciji eSIM virtualne kartice na opremi na strani krajnjeg korisnika.

Predstavnik JP HT Mostar koji sklapa ugovor na način utvrđen stavkom 2. točkama a, b. i c. ovog članka dužan je da se legitimira putem službene identifikacijske kartice.

Prilikom zaključenja korisničkog ugovora u skladu sa ovim člankom, predstavnik JP HT Mostar će krajnjem korisniku uručiti obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora.

#### **Članak 65.**

JP HT Mostar može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti sklapanje korisničkih ugovora o pružanju određenih usluga putem ugovora na daljinu, u skladu sa pozitivnim propisima kojim je regulirana oblast ugovaranja na daljinu.

Ugovor na daljinu je ugovor kojim se ugovara i/ili vrši promjena u korisničkom odnosu bez fizičke prisutnosti krajnjeg korisnika, odnosno korisnički ugovor se sklapa putem alternativnog kanala komunikacije/ prodaje, koja posebno obuhvaćaju, ali se ne ograničavaju na sklapanje ugovora putem:

- a) službene web stranice,
- b) elektroničke pošte,
- c) teleprodaje,
- d) mobilne aplikacije,
- d) drugih alternativnih kanala komunikacije/prodaje.

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, JP HT Mostar će krajnjem korisniku dostaviti primjerak korisničkog ugovora i njegove sastavne dijelove na verificiranu e-mail adresu krajnjeg korisnika. Korisnički ugovor sklopljen na daljinu zaključen je na dan kada krajnji korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti na ugovor putem e-maila, od kojeg dana teče i rok za raskid i/ili odustanak od ugovora na daljinu.

Korisnički ugovor zaključen na daljinu smatra se važećim bez potpisa i pečata.

#### **Članak 66.**

Krajnji korisnik koji podnosi Zahtjev u Zahtjevu se opredjeljuje za vrstu elektroničke komunikacijske usluge koju želi koristiti, posebne uvjete korištenja i održavanja, trajanje korisničkog odnosa, tarifne modele, i sl., davanju suglasnosti o načinu dostavljanja obavijesti, suglasnosti za objavu osobnih podataka u telefonskom imeniku i telefonskoj službi informacija, suglasnost za primanje informacija za potrebe izravnog marketinga.

#### **Članak 67.**

Prilikom podnošenja Zahtjeva, krajnji korisnik je dužan dati na uvid osobnu iskaznicu, odnosno ako se radi o pravnoj osobi, priložiti dokumente, sukladno ovim Općim uvjetima.

Ukoliko se zahtjev podnosi alternativnim kanalima komunikacije/prodaje postupa se sukladno članku 5. točka 7. ovih Općih uvjeta.

#### **Članak 68.**

Ako JP HT Mostar posumnja u ispravnost identifikacijskog dokumenta ili u zakonitost njegovog posjedovanja, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje sedam (7) dana.

#### **Članak 69.**

Krajnji korisnik je suglasan da JP HT Mostar može kod nadležnih javnih organa i finansijskih institucija u smislu pozitivnih zakonskih propisa, provjeriti identitet i osobne podatke krajnjeg korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke o odabranom načinu plaćanja usluga, a sve u svrhu zaštite legitimnog poslovnog interesa JP HT Mostar u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga kao i zaštite interesa krajnjeg korisnika.

#### **Članak 70.**

JP HT Mostar može tražiti od krajnjeg korisnika, za novu ili neku od promjena na već korištenim elektroničkom komunikacijskim uslugama, da izmiri sve dospjele obveze prema JP HT Mostar za tu vrstu usluge.

#### **Članak 71.**

Krajnji korisnik je dužan obavijestiti JP HT Mostar o bilo kakvim promjenama identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije deset (10) dana od datuma nastanka promjene. Ako krajnji korisnik to ne učini, JP HT Mostar će smatrati da je dostava računa, opomena i obavještenja svih pismenih dokumenata krajnjem korisniku na osnovu postojećih podataka uredno izvršena.

#### **Članak 72.**

Na zahtjev krajnjeg korisnika JP HT Mostar će dostaviti pisanim ili elektroničkim putem ponudu tehničkog rješenja za pružanje elektroničke komunikacijske usluge na komercijalnoj osnovi, s obrazloženjem.

Zahtjev za pružanje elektroničke komunikacijske usluge, za čiju je realizaciju, u skladu s prethodnim stavom, ponuđeno tehničko rješenje, smatrat će se prihvaćenim od trenutka kada krajnji korisnik potpiše predračun troškova.

#### **Članak 73.**

JP HT Mostar se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od petnaest (15) radnih dana od prijema zahtjeva, a pri tome može:

1. prihvatiti zahtjev, što podrazumijeva pristupanje realizaciji zahtjeva;
2. odbiti zahtjev pisanim putem, ukoliko:
  - a. ne postoji tehnička mogućnost, ili krajnji korisnik nije prihvatio ponuđeno tehničko rješenje;
  - b. ako krajnji korisnik ne osigura uvjete za priključenje terminalne opreme, ukoliko takva obveza u odnosu na prirodu elektroničkih komunikacijskih usluga postoji;
  - c. ako je zahtjev podnijela maloljetna osoba, odnosno osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika;
  - d. ako postoji osnovana sumnja da su podatci o identitetu odnosno pravnoj sposobnosti krajnjeg korisnika, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu zastupanja, netočni ili neistiniti;
  - e. ako je protiv krajnjeg korisnika pokrenut stečajni ili neki drugi sličan postupak ili ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako prema razumnoj procjeni JP HT Mostara

- krajnji korisnik ima neke druge poteškoće u pogledu svoga poslovanja ili ispunjenja obveza prema vjerovnicima;
- f. ako postoji osnovana sumnja da krajnji korisnik zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljevati neku od elektroničkih komunikacijskih usluga koju pruža JP HT Mostar ili ako omogućuje trećoj osobi zlorabu tih usluga ili ako je krajnji korisnik zatajio ili nije prijavio zlorabu tih usluga od strane trećih osoba;
  - g. ako postoji osnovana sumnja da će usluge JP HT Mostara temeljem Zahtjeva biti korištene od strane treće osobe u pogledu prije navedenih razloga za odbijanje Zahtjeva;
  - h. ako korisnik na zahtjev JP HT Mostara ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje korisničkog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima;
  - i. kada postoji utemeljena sumnja da bi krajnji korisnik, podnositelj zahtjeva, mogao zlorabiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje elektroničke komunikacijske usluge. Ukoliko krajnji korisnik na zahtjev JP HT Mostar pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su uplata pologa, avansna uplata, bankovna garancija i slično, JP HT Mostar će prihvatiti zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora;
  - j. ako ne izmiri dugovanje u skladu s Člankom 74. ovih Općih uvjeta.

#### **4.4. Realiziranje zahtjeva**

##### **Članak 74.**

Nakon prihvaćanja, JP HT Mostar će realizirati zahtjev priključenjem terminalne opreme, i/ili aktiviranjem zahtijevane elektroničke komunikacijske usluge, u roku utvrđenom u posebnim odredbama za pojedine usluge.

Aktivacijom usluge smatra se priključenje elektroničke komunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Krajnjem korisniku korištenje usluge od strane JP HT Mostar, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u specifikaciji usluge iz cjenika JP HT Mostar.

Krajnji korisnik je dužan osigurati ispravnu kućnu elektroničku komunikacijsku instalaciju i/ili nabaviti korisnički uređaj koji zadovoljava propisane tehničke uvjete za priključenje.

Vrijeme u kojem JP HT Mostar nije bio u mogućnosti priključiti korisničku terminalnu opremu u vlastitu mrežu iz razloga za koje je odgovoran krajnji korisnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

JP HT Mostar zadržava pravo izbora vrste ugovora u skladu sa zakonom.

#### **4.5. Zahtjev za produljenje korisničkog ugovora**

##### **Članak 75.**

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje krajnjih korisnika i slično) krajnji korisnik u tijeku trajanja korisničkog ugovora sa obveznim periodom trajanja, podnosi Zahtjev za produljenje korisničkog ugovora i prihvaćanje posebne ponude.

U slučaju prihvaćanja Zahtjeva i realiziranja nove posebne ponude, Zahtjev za produljenje korisničkog ugovora smatrati će se Aneksom važećeg korisničkog ugovora.

Trajanje nove posebne ponude, odnosno aneksa korisničkog ugovora, počinje teći od prvog sljedećeg dana nakon isteka korisničkog ugovora i ne može biti duže od 24 mjeseca.

#### **4.6. Trajanje i sadržaj korisničkog ugovora mobilne i fiksne mreže JP HT Mostara**

##### **Članak 76.**

Prava i obveze između JP HT Mostar i krajnjih korisnika uređuju se korisničkim ugovorom, a na temelju prethodno podnesenog zahtjeva.

Korisnički se ugovor u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obveznim razdobljem trajanja.

Obvezno razdoblje trajanja korisničkog ugovora, zaključenog između krajnjeg korisnika i JP HT Mostar, ne može biti duži od 24 mjeseca, pri čemu postoji mogućnost zaključivanja ugovora i u trajanju od 12 mjeseci.

Obvezno razdoblje trajanja korisničkog ugovora iz stavka (3) ovoga članka ne primjenjuje se na posebno zaključen ugovor za priključak na mreže, naročito na mreže vrlo visokog kapaciteta, koji uključuju plaćanje na rate i ne uključuju terminalnu opremu.

Automatsko produljenje obveznog razdoblja trajanja korisničkog ugovora nije dopušteno. Istekom obveznog razdoblja trajanja korisničkog ugovora, JP HT Mostar će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u korisničkom ugovoru u skladu s važećim općim / posebnim uvjetima i cjenikom.

Sastavni dio korisničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, posebni uvjeti korištenja ugovorenih usluga, Cjenik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora, kao i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata.

Sastavnim dijelom korisničkog ugovora smatraju se elektronički zapisi iz evidencije operatora za aktiviranje i deaktiviranje javne elektroničke komunikacijske usluge elektroničkim putem (SMS poruka, poziv na broj, web-stranica, e-pošta i sl.).

Usluge koje samim uključivanjem / dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove krajnjem korisniku ili trećoj strani, u slučaju kada krajnji korisnik nije sam poduzeo radnje za pokretanje navedene usluge, JP HT Mostar može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će krajnji korisnik prethodno biti obaviješten.

JP HT Mostar neće uvjetovati krajnjeg korisnika zaključivanjem korisničkog ugovora za javnu elektroničku komunikacijsku uslugu, uključujući i priključak na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, zaključivanjem korisničkog ugovora za drugu javnu elektroničku komunikacijsku uslugu ili kupnju terminalne opreme.

##### **Članak 77.**

Ako je korisnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune korisničkog ugovora), u okviru posebne ponude JP HT Mostara, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, 12 ili 24 mjeseca, a krajnji korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine korisnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune korisničkog ugovora), ili ako krivnjom krajnjeg korisnika dođe do raskida korisničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune korisničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu/minimalnu mjesečnu potrošnju za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario (ovisno koja je opcija povoljnija za krajnjeg korisnika), a što će JP HT Mostar definirati u Posebnim uvjetima ili Korisničkom ugovoru.

JP HT Mostar će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obveznog razdoblja trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen, obavijestiti krajnjeg korisnika o isteku obveznog razdoblja trajanja ugovora na jedan od načina predviđen za informiranje krajnjih korisnika.

JP HT Mostar zadržava pravo da za pojedine usluge utvrdi ugovaranje sa probnim periodom koji će se realizirati u skladu sa ugovorom i uvjetima korištenja za konkretnu uslugu.

#### **Članak 78.**

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje krajnjeg korisnika i slično) JP HT Mostar može utvrditi rokove obveznog trajanja korisničkog odnosa za pojedine elektroničke komunikacijske usluge. Obvezno trajanje Korisničkog ugovora na može biti dulje od 24 mjeseca.

#### **Članak 79.**

Ukoliko drugačije nije regulirano u opisu usluge, tj. posebnim uvjetima korištenja, ako tijekom roka obveznog trajanja korisničkog odnosa, Krajnji korisnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeće razdoblje obveznog trajanja korisničkog odnosa počinje teći tek nakon isteka već utvrđenog roka obveznog trajanja korisničkog ugovora.

Ako krajnji korisnik zatraži prestanak korisničkog odnosa s utvrđenim obveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obveze prema JP HT Mostar u skladu s člankom 80.

#### **Članak 80.**

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje krajnjih korisnika i slično) JP HT Mostar može utvrditi rokove obveznog trajanja korisničkog odnosa za pojedine elektroničke komunikacijske usluge. Obvezno trajanje Korisničkog ugovora na može biti dulje od 24 mjeseca.

#### **Članak 81.**

Ako krajnji korisnik zatraži prestanak korisničkog ugovora s utvrđenim obveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obveze prema JP HT Mostar u skladu s člankom 84. Izuzetak za navedeni postupak propisati će se posebnom procedurom.

#### **Članak 82.**

Kupnjom prepaid paketa koji sadrži SIM ili eSIM karticu JP HT Mostar prepaid Krajnji korisnik pristaje na ove Opće uvjete i od tada mu počinju teći prava i obaveze iz ovih Općih uvjeta i Uvjeta korištenja usluga. Ovi Opći uvjeti nastavit će se primjenjivati i kada Krajnji korisnik koristi druge mobilne usluge, uz zadržavanje istog korisničkog broja. Krajnji korisnik usluge koji u mobilnu mrežu JP HT Mostar prenosi svoj broj prihvaća ove Opće uvjete i Uvjete korištenja usluga potpisom odgovarajućeg obrasca kojim se regulira postupak prijenosa broja.

### **1.1. Prijenos korisničkog ugovora, promjena u nazivu i ustupanje ugovora**

#### **Članak 83.**

Pod prijenosom korisničkog odnosa podrazumijeva se prijenos prava i obveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treću osobu. Prijenos se vrši na temelju predočjenja odgovarajuće dokumentacije.

Prijenos korisničkog ugovora realizirat će se prestankom postojećeg korisničkog ugovora s krajnjim korisnikom i zaključivanjem novog korisničkog ugovora s krajnjim korisnikom.

Krajnji korisnik može korisnički ugovor prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu bez naknade, pod uvjetom da novi krajnji korisnik nastavi upotrebljavati postojeću terminalnu opremu u fiksnoj mreži na istoj lokaciji.

Prijenos korisničkog ugovora u mobilnoj mreži može se izvršiti na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade ukoliko novi krajnji korisnik nastavi koristiti istu SIM karticu.

Prijenos korisničkog ugovora u fiksnoj mreži, s pravne na fizičku osobu će biti prihvaćen, pod uvjetom da novi krajnji korisnik – fizička osoba, ne vrši lažnu kategorizaciju priključka (korištenje elektroničke komunikacijske usluge od strane fizičke osobe u svrhu obavljanja djelatnosti pravne osobe).

Osobe koje mogu ostvariti prijenos korisničkog ugovora su:

- a. Bračni partner ili član obiteljskog domaćinstva preminulog krajnjeg korisnika 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 obiteljskog domaćinstva
- b. Osoba koja je postala vlasnik stana/prostora u kojem se nalazi priključak za korištenje ugovorenih usluga
- c. Pravni slijednik

JP HT Mostar će izvršiti prijenos korisničkog ugovora i u slučaju smrti krajnjeg korisnika, razvoda braka ili iz drugih razloga koji dovode do trajnog iseljenja iz stana u kome se nalazi korisnički uređaj, kada članovi obiteljskog kućanstva sporazumno odrede osobu koja postaje novi Krajnji korisnik, pod uvjetom da raniji krajnji korisnik u roku od 3 mjeseca nije zatražio preseljenje.

Pod članom obiteljskog kućanstva, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijevaju se: supružnici, odnosno izvanbračni supružnici, dijete (bračno, izvanbračno, usvojeno, pastorak i dijete bez roditelja uzeto na izdržavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojitelj, djed i baka (po ocu i majci), braća i sestre.

U slučaju spora između članova obiteljskog kućanstva koji je nastao nakon prijenosa prava korištenja usluge na nekoga od članova obiteljskog kućanstva, JP HT Mostar će izvršiti privremeno isključenje i pismeno zatražiti da članovi obiteljskog kućanstva sporazumno odrede osobu na koje se pravo korištenja usluga može prenijeti; u protivnom, smatra će se da je ugovor prestao važiti jednostranim otkazom posljednjeg dana utvrđenog roka.

#### **Članak 84.**

Pod promjenom u nazivu krajnjeg korisnika podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravne osobe i slično, čija posljedica nije promjena osobe krajnjeg korisnika.

Promjena u nazivu krajnjeg korisnika će se realizirati promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora, uz potpisivanje dodatnih obrazaca.

#### **Članak 85.**

Pod ustupanjem ugovora, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva se prijenos prava i obveza iz zaključenog ugovora o korištenju usluga od strane krajnjeg korisnika na treću osobu koja nije u ugovornom odnosu sa JP HT Mostarom ili na drugog krajnjeg korisnika JP HT Mostara (primatelj), uz suglasnost JP HT Mostara.

Izvršenim ustupanjem ugovora sva prava i obveze iz ustupljenog ugovora/dijela ugovora prelaze sa ustupitelj na primatelja.

Plaćanje obveza za promet iz osnova roaminga koji je ustupitelj ostvario do izvršenog ustupanja ugovora predstavlja obvezu primatelja.

Ukoliko se ustupa ugovor/dio ugovora za koji teče obvezno trajanje, obvezno trajanje nastavlja teći u neizmijenjenom obliku i roku, sa svim pravima i obvezama s tim u vezi.

Postupak ustupanja ugovora pokreću zajednički ustupitelj i primatelj, dostavljanjem pismenog zahtjeva sačinjenog na unaprijed kreiranom obrascu JP HT Mostara.

Podrazumijeva se da je JP HT Mostar prihvatio zahtjev iz prethodnog stavka ukoliko nije donio formalnu odluku o odbijanju zahtjeva u skladu sa ovim Općim uvjetima.

Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora sa danom prihvaćanja od strane JP HT Mostara predstavljat će aneks ugovora iz kojeg se prava i obveze djelomično ustupaju, i realizirat će se izravno u aplikaciji krajnjeg korisnika – ustupitelja.

Prihvaćeni zahtjev za ustupanje ugovora realizirat će se u pogledu primatelja zaključivanjem ugovora sa JP HT Mostarom ukoliko se kao primatelj pojavljuje treća osoba koja nije u ugovornom odnosu sa JP HT Mostarom, odnosno Aneksa ugovora za korištenje osnovne usluge/a koje su predmet ustupanja, ukoliko je primatelj krajnji korisnik JP HT Mostara.

Ukoliko je ustupanjem ugovora obuhvaćeno više od jednog priključka prijenos će se, na osnovu zahtjeva koji je potpisan od strane ustupitelja i primatelja, realizirati zaključivanjem jednog ugovora/aneksa ugovora sa primateljem na kojem će se zbirno navesti svi priključci za koje se vrši prijenos.

#### **Članak 86.**

JP HT Mostar će dozvoliti ustupanje korisničkog ugovora pod sljedećim uvjetima:

- a. Da je korisnički ugovor iz kojeg se ustupaju prava i obveze na snazi u dijelu prava i obveza koje se ustupaju;
- b. Da ustupanjem korisničkog ugovora ne dolazi do promjene lokacije priključka, odnosno do promjene SIM kartice;
- c. Da su plaćene sve obveze iz korisničkog ugovora/dijela ugovora koji je predmet ustupanja, odnosno da ne postoji dug u vezi sa konkretnom uslugom koja je predmet ustupanja, izuzev eventualno duga po osnovu roaminga i sl.;
- d. Da na strani primatelja ne postoje smetnje za ugovaranje korištenja usluga u skladu sa ovim Općim uvjetima;
- e. Da ne postoje druge smetnje utvrđene Općim uvjetima ili Cjenikom.

### **1.2. Promjena numeracije**

#### **Članak 87.**

JP HT Mostar zadržava pravo promjene pojedinačne numeracije, iz posebno opravdanih tehničkih razloga.

JP HT Mostar je dužan obavijestiti krajnjeg korisnika o novom telefonskom broju, trideset (30) dana prije promjene ukoliko se radi o fizičkoj osobi i šezdeset (60) dana ako se radi o pravnoj osobi.

JP HT Mostar će krajnje korisnike obavijestiti na jedan od načina informiranja predviđenih člankom 123.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi, koje će procijeniti mjerodavna stručna služba, JP HT Mostar će izvršiti promjenu numeracije na zahtjev krajnjeg korisnika a sukladno cjeniku.

### **1.3. Zloupotreba elektroničkih komunikacijskih usluga**

#### **Članak 88.**

Pod zlouporabom elektroničkih komunikacijskih usluga (u daljem tekstu: zlouporaba) podrazumijeva se neovlašteno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluge koju pruža JP HT Mostar u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ovog područja, kao i u slučajevima definiranim u članku 77. ovih Općih uvjeta.

#### **Članak 89.**

Zlouporaba se naročito očituje kroz:

1. Neovlašteno korištenje svih elektroničkih komunikacijskih usluga;

2. Priključenje opreme koja na bilo koji način ugrožava funkcioniranje javne elektroničke komunikacijske mreže;
3. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih krajnjih korisnika;
4. Zloupotreba poziva prema hitnim službama
5. Neovlašteno davanje elektroničkih komunikacijskih usluga trećoj osobi;
6. Reprogramiranje SIM kartice i/ili mobilnih uređaja;
7. Lažno predstavljanje kategorije krajnjeg korisnika;
8. Lažno predstavljanje identiteta i adrese krajnjeg korisnika;
9. Zloupotreba telefonske kartice koja se koristi na javnim govornicama;
10. Stavljanje informacija na javnu uporabu bez suglasnosti vlasnika informacija;
11. Uporabu mrežnih usluga i servisa koji su zaštićeni lozinkom ili pisanim upozorenjem vlasnika;
12. Distribuiranje ili publiciranje informacija koje su suprotne opće prihvaćenim moralnim normama ili narušavaju ugled i privatnost pojedinca;
13. Nedoizvoljenog slanje jedne ili velikog broja neželjenih e-mail poruka na adresu jednog ili više primatelja;
14. Neautorizirani pokušaj pristupa i/ili izmjene bilo koje informacije vezane za bilo kojeg krajnjeg korisnika usluge stalnog pristupa internetu JP HT Mostar;
15. Dobivanje ili pokušaj dobivanja usluge u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja te usluge;
16. Sudjelovanje u svakoj vrsti aktivnosti koja dovodi do degradacije ili ugrožavanja usluga bilo kojem krajnjem korisniku Interneta;
17. Uporaba usluga i resursa JP HT Mostar za ometanje drugih krajnjih korisnika Interneta, kao i sudjelovanje ili pomaganje drugim krajnjim korisnicima u svakoj vrsti nezakonitih aktivnosti;
18. Skeniranje portova u potrazi za programima koji omogućuju neautorizirani pristup računalu (trojanci, backdoor, sigurnosne rupe u sistemu itd.);
19. Slanje programa putem e-maila, news-a, ftp-a i slično koji bi mogli prouzrokovati bilo koju vrstu štete krajnjem korisniku i/ili uslugama stalnog pristupa internetu JP HT Mostar;
20. Kršenje posebnih pravila za pojedine elektroničke komunikacijske usluge utvrđene Općim uvjetima, odnosno ugovorom, sukladnim s Općim uvjetima;
21. Pribavljanje, nuđenje/činjenje dostupnim, distribuiranje i posjedovanje sadržaja dječje pornografije;
22. Nezakonito dijeljenje datoteka s P2P sustavima za dijeljenje datoteka i Bit torrent stranicama;
23. Korištenje usluge u svrhu izravne promocije bez prethodno pribavljene izričite suglasnosti krajnjeg korisnika usluga koji je izložen izravnoj promociji.

#### **Članak 90.**

JP HT Mostar poduzima nužne mjere u cilju sprječavanja zlouporabe u skladu s ovim općim uvjetima, pozitivnim zakonskim propisima i tehničkim mogućnostima a kako je to uređeno Procedurom o uznemiravanju.

#### **1.4. Zaštita maloljetnih osoba**

#### **Članak 91.**

JP HT Mostar će prilikom isporuke medijskih usluga poduzeti sve razumne mjere za zaštitu maloljetnika od potencijalno neprimjerenih i štetnih sadržaja.

#### **Članak 92.**

U cilju zaštite maloljetnika, JP HT Mostar će, prilikom isporuke audiovizualnih medijskih usluga unutar linearnog kanala (programa) u okviru svoje IPTV usluge, omogućiti roditeljsko zaključavanje sadržaja (parental lock) koji onemogućuje gledanje programa neprimjerenih maloljetnim osobama.

#### **Članak 93.**

U cilju zaštite maloljetnika JP HT Mostar će, prilikom isporuke nelinearne audiovizualne usluge na zahtjev, tj. kućne videoteke (VOD) u okviru svoje IPTV usluge, omogućiti roditeljsko zaključavanje sadržaja (parental lock) koji onemogućuje gledanje programa neprimjerenih maloljetnim osobama.

### **1.5. Uvjeti korištenja terminalne opreme**

#### **Članak 94.**

JP HT Mostar u mobilnoj mreži, isključivo za korisnike unaprijed plaćene usluge (prepaid), može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako krajnji korisnik kupuje uređaj. JP HT Mostar će, na zahtjev krajnjeg korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predodžbu računa o kupnji mobilnog uređaja, bez naknade, u roku od 5 dana, omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

### **1.6. Pregled terminalne opreme**

#### **Članak 95.**

JP HT Mostar može obaviti neposredni pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme, osim opreme pravnih osoba koja imaju reguliran specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, tijekom radnog vremena, uz prethodnu najavu. Zaposlenik koji obavlja pregled dužan se legitimirati prezentacijom ovlaštenja JP HT Mostar kao i osobnom ispravom, koja je navedena u ovlaštenju.

O rezultatima pregleda terminalne opreme zaposlenik sačinjava službenu zabilješku.

Na osnovu službene zabilješke, JP HT Mostar može pismeno zatražiti od krajnjeg korisnika da otkloni neispravnosti i poduzeti mjere u skladu s ovim Općim uvjetima.

### **1.7. Izdavanje računa**

#### **Članak 96.**

Dužničko – vjerovnički odnos između JP HT Mostar i krajnjeg korisnika u vezi sa pruženom/korištenom uslugom mobilne i fiksne mreže nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda, tj. kalendarskog mjeseca.

JP HT Mostar ispostavlja krajnjem korisniku račun za usluge mobilne i fiksne mreže nakon isteka obračunskog razdoblja na obrascu JP HT Mostar i dostavlja krajnjem korisniku u pisanom ili elektroničkom obliku (e-račun), po izboru krajnjeg korisnika, osim krajnjim korisnicima za unaprijed plaćene elektroničke komunikacijske usluge (pre-paid), a u skladu sa Cjenikom i sa rokom dospijeca naznačenom na računu.

JP HT Mostar nije odgovoran za vrijeme dostave računa na adrese krajnjih korisnika koje obavljaju za to zakonom ovlaštene institucije. Krajnji korisnik ima mogućnost zatražiti dostavu računa alternativnim kanalima komunikacije.

Račun za obavljene usluge mobilne i fiksne mreže sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, datum izdavanja računa, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je krajnji korisnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uvjete i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke krajnjih korisnika.

U slučaju da krajnji korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je platiti dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno krajnji korisnik je dužan zatražiti račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

JP HT Mostar zadržava pravo da stavke na računu za pružene/korištene usluge, koje nije bilo moguće iz objektivnih razloga isporučiti po završetku obračunskog razdoblja, ispostavi naknadno, unutar slijedećeg obračunskog razdoblja ( npr. stavka na računu za roaming usluge, VAS usluge i dr.).

Krajnji korisnik usluga mobilne i fiksne mreže JP HT Mostar, dužan je svoje obveze izmiriti do roka dospijeca naznačenog na računu, odnosno 15 dana od dana izdavanja računa. U protivnom, JP HT Mostar ima pravo, nakon roka dospijeca naznačenog na računu, obračunati zakonsku zateznu kamatu za svaki dan kašnjenja plaćanja duga.

Krajnji korisnik može snositi troškove naknada i provizija ustanova za obavljanje platnog prometa, kartičnih kuća i drugih institucija registriranih za obavljanje i posredovanje u obavljanju platnog prometa.

Ako krajnji korisnik svoje obveze prema JP HT Mostar za pružene/korištene elektroničke komunikacijske usluge ne plaća originalnom uplatnicom koja mu je dostavljena digitalnim ili papirnatim putem, isti je dužan upisati sve identifikacijske podatke kao što su navedeni na dostavljenoj originalnoj uplatnici. U protivnom, JP HT Mostar nije odgovoran za pogrešno/netočno knjiženje uplate koja se dogodila zbog pogrešnog/netočno navedenog podatka na uplatnom obrascu kojeg je popunio krajnji korisnik i/ili djelatnik institucije za obavljanje/posredovanje u obavljanju platnog prometa.

Prigovor/reklamacije na iznos računa ili pojedine stavke na računu, podnose se JP HT Mostar sukladno člancima 118.-123. ovih Općih uvjeta. U protivnom, smatra se da je krajnji korisnik prihvatio račun.

Ako, s obzirom na platežnu sposobnost krajnjeg korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje usluga i sl., JP HT Mostar utvrdi da postoji osnovana sumnja da krajnji korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoje dugovanje za pružene/korištene usluge, JP HT Mostar može zahtijevati od krajnjeg korisnika polaganje odgovarajućeg sredstva osiguranja plaćanja koje je prihvatljivo za JP HT Mostar. Ako korisnik ne udovolji zahtjevu, JP HT Mostar ima pravo krajnjem korisniku privremeno isključiti uslugu.

Za vrijeme privremenog isključenja, korisniku će se omogućiti dolazni pozivi kada se krajnji korisnik nalazi na teritoriju Bosne i Hercegovine te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike.

## **1.8. Detaljan ispis računa**

### **Članak 97.**

JP HT Mostar, će na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.

Detaljan ispis računa mora sadržavati:

- a) za svaki poziv i tekstualnu poruku datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge;
- b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadrži podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve hitnih službi neće biti evidentirani na detaljnom ispisu računa. JP HT Mostar je dužan navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim organima za potrebe vođenja sudskih postupaka.

## **1.9. Zaštita od prekomjerne potrošnje**

### **Članak 98.**

U svrhu zaštite krajnjih korisnika svojih usluga, JP HT Mostar će nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika u svezi s uporabom javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja.

U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, po upozorenju iz prethodnog stavka ovog članka operator može obustaviti pružanje određene usluge ovisno o tehničkim mogućnostima JP HT Mostar:

- a) U fiksnoj mreži JP HT Mostar će u slučaju da pojedini krajnji korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja fiksnih usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje fiksnih usluga i/ili prosječno korištenje za njegov korisnički model, odnosno u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju fiksnih usluga o tome upozoriti krajnjeg korisnika usluga na primjeren način.
- b) U mobilnoj mreži JP HT Mostar će u slučaju da pojedini krajnji korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja mobilnih usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje mobilnih usluga i/ili prosječno korištenje za njegov korisnički model, odnosno u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju mobilnih usluga o tome upozoriti krajnjeg korisnika usluga na primjeren način. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka krajnjeg korisnika izvan teritorija BiH, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu JP HT Mostar zaprima od drugih operatora.

JP HT Mostar će definirati detaljnije kriterije u proceduri utvrđivanja neuobičajene potrošnje, način upozorenja i isključenja krajnjeg korisnika, kao i druge mjere za zaštitu od prekomjerne potrošnje, svako neuobičajeno i iznenadno visoko prekoračenje vrijednosti korištenja usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje usluga.

Ako JP HT Mostar nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavještanje krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je operator obavijestio.

Ako JP HT Mostar nije uopće upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavještanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

## **1.10. Zabrana odlaznih poziva i poruka**

### **Članak 99.**

JP HT Mostar će omogućiti krajnjim korisnicima na njihov zahtjev i bez naknade:

- a) zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu će JP HT Mostar omogućiti Krajnjem korisniku pozivanje brojeva hitnih službi;
- b) zabranu odlaznih poziva, slanja SMS poruka i prijenosa podataka kada mjesečni troškovi tih usluga prijeđu iznos koji je unaprijed određen ugovorom, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima;
- c) zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruka) i multimedijalnih poruka (MMS poruka) u okviru usluga s dodatnom vrijednosti.

#### **1.11. Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu**

##### **1.11.1. Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge fiksne mreže**

###### **Članak 100.**

Obavijest o iznosu duga za usluge fiksne mreže se ispisuje na ispostavljenim računima za elektroničke komunikacijske usluge. Sukladno važećoj proceduri JP HT Mostar.

Krajnjem korisniku kojem je priključak bio privremeno isključen, a nije izmirio dugovanje u roku od trideset (30) dana od datuma privremenog isključenja, JP HT Mostar će dostaviti pismenu obavijest o trajnom isključenju i podnošenju tužbe radi izmirenja duga.

Krajnji korisnik svoj dug mora platiti u roku navedenom u obavijesti o trajnom isključenju i podnošenju tužbe radi izmirenja duga. Ako krajnji korisnik ne izmiri sav dug, JP HT Mostar će prekinuti ugovor o pružanju konkretne usluge, trajno isključiti krajnjeg korisnika i pokrenuti tužbeni postupak radi naplate svojih potraživanja koja uključuju zatezne kamate i sudske troškove.

JP HT Mostar ima obvezu informiranja krajnjeg korisnika o vrsti sankcija u slučaju neplaćanja računa u propisanom roku i na šalteru, službenoj web stranici JP HT Mostar i dostavljanjem informacija na pismeni zahtjev.

JP HT Mostar, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, će u najkraćem mogućem roku, obavijestiti krajnjeg korisnika (isti način kao i dostavljanje računa o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

##### **1.11.2. Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge mobilne mreže**

###### **Članak 101.**

Ukoliko Krajnji korisnik ne izvrši plaćanje računa do dospjeća koje je navedeno u računu za mobilne usluge, JP HT Mostar postupa sukladno donesenoj proceduri te može uputiti informativnu opomenu za izmirenje dugovanja.

Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja od krajnjeg korisnika, JP HT Mostar ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu i naplatiti sudske troškove.

#### **1.12. Zahtjev za povrat**

###### **Članak 102.**

Ako tijekom trajanja korisničkog odnosa dođe do zahtjeva za povrat preplaćenih iznosa naplaćenih za korištenje usluga JP HT Mostara ili nekog potraživanja iz korisničkog odnosa, krajnji korisnik ima pravo

na povrat samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane JP HT Mostara ili utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom.

Na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika, JP HT Mostar će u roku 30 dana po primitku zahtjeva prihvatiti zahtjev i vratiti krajnjem korisniku preplaćeni iznos, ili prihvatiti zahtjev i izvršiti prijebaj svoga potraživanja prema krajnjem korisniku s potraživanjem krajnjeg korisnika prema JP HT Mostaru ili odbiti zahtjev, te o razlozima odbijanja zahtjeva pisanim putem obavijestiti krajnjeg korisnika.

### **1.13. Privremeno isključenje**

#### **Članak 103.**

JP HT Mostar može krajnjem korisniku privremeno onemogućiti korištenje elektroničke komunikacijske usluge:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u elektroničkoj komunikacijskoj mreži koju koristi – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju elektroničke komunikacijske mreže koju koristi – do završetka radova;
3. Ako uslijed dotrajalosti zračne elektroničke komunikacijske mreže, nužnosti tehnološkog unaprjeđenja elektroničke komunikacijske mreže ili eventualnih imovinsko-pravnih sporova u pogledu prava puta nije moguće nastaviti pružati uslugu pod uvjetima koji su postojali u trenutku sklapanja ugovora. Do okončanja radova na rekonstrukciji ili dogradnji elektroničke komunikacijske mreže na alternativnoj trasi Krajnjeg korisnik je dužan prilagoditi svoju kućnu elektroničke komunikacijske instalaciju novom priključku. Rok za prilagodbu kućne elektroničke komunikacijske instalacije od 30 dana teče od dana dostavljanja obavijesti kojom se krajnji korisnik upozorava da je dužan izvršiti prilagodbu.
4. Ako krajnji korisnik ili druga osoba terminalne opreme vrši zloupotrebe definirane ovim Općim uvjetima – do 15 dana;
5. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži – do otklanjanja kvara, a najdulje trideset (30 dana);
6. Ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti korisničke elektroničke komunikacijske terminalne opreme i pripadajuće korisničke instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je krajnji korisnik upozoren pismenim putem, kao i namjenskog korištenja terminalne opreme u smislu Članka 91. ovih općih uvjeta – do petnaest (15) dana;
7. Ako krajnji korisnik priključi na elektroničku komunikacijsku mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BiH, do trideset (30) dana;
8. Ako krajnji korisnik ne izmiri račun u roku od:
  - Najduže dvadeset i pet (25) dana od dana dospijeca računa za usluge mobilne mreže;
  - Najduže trideset (30) dana od dana dospijeca računa za usluge fiksne mreže;

Izuzetak su poslovni korisnici, proračunske, državne službe, kojima se može privremeno isključenje prolongirati za dodatnih šezdeset (60) dana, a u skladu sa Procedurom opominjanja i isključenja korisnika zbog neplaćanja.

9. JP HT Mostar će omogućiti krajnjem korisniku privremeno isključenje usluge na njegov zahtjev, bez naknade, jedanput (1) u toku jedne kalendarske godine, u trajanju od najmanje jednog (1), a najviše tri (3) uzastopna mjeseca. Zahtjev za privremeno isključenje podnosi se na propisanom obrascu JP HT Mostar. Krajnji korisnik ne može povezivati zahtjeve za privremeno isključenje preko dvije različite kalendarske godine.

Pravo na podnošenje ovog Zahtjeva nemaju krajnji korisnici usluga koje su isključivo namijenjene poslovnim korisnicima, kao što su Stalni pristup internetu, IP Centrex, MPLS, Iznajmljene linije i VPN.

U slučaju zaključenja korisničkog ugovora s obaveznim periodom trajanja koji proizlazi iz kupovine uređaja ili terminalne opreme, JP HT Mostar će omogućiti privremeno isključenje usluge bez naknade, na zahtjev krajnjeg korisnika. Međutim, krajnji korisnik ostaje u obavezi redovno plaćati sve ugovorene rate za uređaj/terminalnu opremu i za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge.

Tijekom razdoblja privremenog isključenja usluge na zahtjev krajnjeg korisnika ne teče obvezni period trajanja korisničkog ugovora. Po isteku ugovorenog obveznog perioda, korisnički ugovor se automatski produžava za onoliko vremena koliko je trajalo privremeno isključenje usluge na zahtjev krajnjeg korisnika.

10. Ako krajnji korisnik isključi svoje korisničke terminalne uređaje iz elektroničke komunikacijske mreže bez odobrenja JP HT Mostar – do osam (8) dana,
11. JP HT Mostar može privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže terminalne uređaje pojedinih krajnjih korisnika i u slučaju preopterećenja elektroničke komunikacijske mreže zbog prijenosa hitnih priopćenja koja su od javnog interesa - dok traje preopterećenje,
12. Ako u slučaju smrti krajnjeg korisnika, članovi obiteljskog domaćinstva umrlog u roku od devedeset (90) dana, sporazumno ne odrede novog krajnjeg korisnika kao i u slučaju trajnog iseljenja krajnjeg korisnika iz stana gdje se nalazi korisnički uređaj, zbog razvoda braka ili iz drugih razloga, članovi njegovog obiteljskog domaćinstva sporazumno ne odrede novog krajnjeg korisnika u roku od devedeset (90) dana pod uvjetom da krajnji korisnik nije zatražio seobu priključka na elektroničku komunikacijsku mrežu do devedeset (90) dana,
13. Ako krajnji korisnik da netočne identifikacijske podatke ili ne prijavi promjenu identifikacijskih podataka, JP HT Mostar će postupiti po saznanju, ako je istekao rok naveden u Članku 71. - do dostavljanja podataka ili najduže trideset (30) dana.

#### **Članak 104.**

JP HT Mostar će na odgovarajući način obavijestiti krajnje korisnike da će doći do privremenog isključenja, gdje je to primjereno, pet (5) dana prije privremenog isključenja.

U slučaju privremenog isključenja korisničkog priključka, ako to tehničke mogućnosti dopuštaju, JP HT Mostar će primjenjivati isključenje odlaznog prometa u GSM mreži kao i roaming prometa, uz mogućnost upućivanja telefonskih poziva prema hitnim službama.

#### **1.4. Ponovno uključenje**

##### **Članak 105.**

JP HT Mostar aktivnost ponovnog uključivanja krajnjeg korisnika pokreće nakon:

- Automatski plaćanjem na platomatu ili putem alternativnih kanala plaćanja
- Nakon rasknjiženog izvoda banke/pošte
- Predočenjem valjanog dokaza o uplati na prodajnom mjestu
- Dostavljanjem dokaza o uplati na mail adresu ([naplata.mobilna@hteronet.ba](mailto:naplata.mobilna@hteronet.ba) i [naplata.fiksna@hteronet.ba](mailto:naplata.fiksna@hteronet.ba))

- Putem kontaktnog centra ili slanjem dokaza putem alternativnih kanala komunikacije

JP HT Mostar zadržava pravo naplate usluge ponovnog uključanja po u tom trenutku važećem cjeniku.

#### **Članak 106.**

Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme po odredbama Članka 103, točka 1., 2. i 9., pretplata se ne plaća.

#### **1.14. Prestanak korisničkog odnosa**

#### **Članak 107**

Pretplatnički Korisnički odnos ugovor između krajnjih korisnika i JP HT Mostar prestaje važiti:

1. Smrću krajnjeg korisnika,
2. Pokretanjem stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv krajnjeg korisnika,
3. Na temelju pismenog zahtjeva korisnika za raskid ili otkaz korisničkog ugovora,
4. Na zahtjev operatora kod kojeg je korisnik odlučio preći, uz obvezu izmirenja svih dugovanja prema JP HT Mostaru.

#### **Članak 108.**

U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv krajnjeg korisnika, stečajni upravitelj, odnosno likvidator, dužan je obavijestiti JP HT Mostar u pisanom obliku o pokretanju postupka u roku od 30 dana od dana pokretanja tih postupaka.

Krajnji korisnik protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije dužan je platiti sva potraživanja JP HT Mostaru koja nastanu do trenutka isključenja usluge.

#### **Članak 109.**

JP HT Mostar ima pravo raskinuti korisnički ugovor:

1. Ako krajnji korisnik ili druga osoba nastavi vršiti zlouporabe definirane ovim općim uvjetima i nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
2. Ako krajnji korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje;
3. Ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje iz tih razloga;
4. Ako krajnji korisnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje iz tih razloga.
5. Ako krajnji korisnik ne izvrši prilagodbu kućne elektroničke komunikacijske instalacije na način koji će omogućiti potpunu kompatibilnost i kontinuitet elektroničke komunikacijske veza u odnosu na elektroničku komunikacijsku mrežu JP HT Mostar ni nakon isteka ostavljenog roka za prilagodbu.

## **Članak 110.**

Raskid korisničkog ugovora realizirat će se podnošenjem zahtjeva za isključenje usluge odnosno preko istih alternativnih kanala prodaje/komunikacije putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora.

Kada krajnji korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora JP HT Mostar će omogućiti raskid ugovora i u slučaju potraživanja JP HT Mostar prema korisniku i to:

- a) kod korisničkog ugovora u fiksnoj mreži u otkaznom roku od deset (10) dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- b) kod korisničkog ugovora u mobilnoj mreži u otkaznom roku od tri (3) dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Korisnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja JP HT Mostar za obavljanje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Pravne posljedice prestanka korisničkog ugovora, temeljem članaka 107. i 109. nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak korisničkog ugovora.

U slučaju da JP HT Mostar u fiksnoj mreži nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnjem korisniku će ponuditi raskid ugovora bez obveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, krajnjem korisniku će ponuditi prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne, po izboru korisnika.

## **Članak 111.**

U slučaju raskida ugovora, gubitka, kvara ili promjena uvjeta korištenja korisničkog ugovora krajnji korisnik je obavezan vratiti terminalnu opremu ako ju je osigurao JP HT Mostar, u ispravnom stanju. Ispravnost terminalne opreme utvrđuju djelatnici JP HT Mostar.

1. Ukoliko korisnik raskida ugovor/uslugu na njegov zahtjev, dužan je vratiti opremu prilikom predaje zahtjeva na prodajnom mjestu. U slučaju da korisnik ne vrati opremu izvršiti će se naplata u skladu sa cijenikom. Korisnik ima pravo u roku od 30 dana izvršiti povrat opreme i tražiti povrat sredstava;
2. Ukoliko je korisnik trajno isključen zbog neplaćanja tada mu se i oprema naplaćuje po cjeniku. I ovdje se dešava da korisnik naknadno vrati opremu pa se unosi reklamacija;
3. Rok u kojemu je moguće raditi reklamaciju i povrat sredstva je 30 dana od izdavanja zadnje fakture. Ukoliko dođe do kvara ili promjena uvjeta korištenja JP HT Mostar će izvršiti zamjenu opreme u roku od 30 dana;
4. Ukoliko krajnji korisnik izgubi ili ošteti opremu, dužan je platiti opremu u skladu sa cijenikom.

## **Članak 112.**

JP HT Mostar će usvojiti zahtjev Krajnjeg korisnika za ponovno sklapanje korisničkog ugovora, koji je prestao zbog neplaćanja duga, suglasno ovim općim uvjetima, ako krajnji korisnik u roku od šest (6) mjeseci plati ukupan dug i troškove ponovnog uključanja postojećeg broja, što će se realizirati zaključenjem novog ugovora.

Prije odobravanja zaključivanja novog ugovora potrebno je provjeriti i je li krajnji korisnik na tužbi, te ako jeste krajnji korisnik je dužan platiti cjelokupan tužbeni dug (glavni dug, sudske troškove i zakonske zatezne kamate).

### **1.15. Prigovori i Žalbe**

#### **Članak 113.**

Krajnji Korisnik može uložiti prigovor i žalbu na odluku, rješenje ili drugi pismeni akt JP HT Mostar kojim se odlučuje o zahtjevu korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga ili druge zainteresirane osobe, odnosno o pravima i obvezama korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s Općim uvjetima.

Prigovor je predstavka koju krajnji korisnik podnese JP HT Mostar u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem). Krajnji korisnik prigovor može podnijeti na:

1. obračun usluga,
2. kvalitetu pružene usluge,
3. povredu obveza iz korisničkog ugovora
4. prigovor u vezi s pružanjem usluga,
5. prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu,
6. prigovor na kakvoću pružene usluge,
7. prigovor na kupljeni proizvod
8. prigovor zbog povrede odredaba ugovora

Žalba je predstavka koju krajnji korisnik podnese JP HT Mostar u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem (ukoliko mu je verificirana mail adresa) protiv odluke prvostupanjskog Povjerenstva o utemeljenosti Prigovora. Žalba mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prigovori se rješavaju u prvostupanjskom postupku, a žalbe u drugostupanjskom postupku obrade i odlučivanja o prigovorima i žalbama krajnjih korisnika.

#### **Članak 114.**

Prvostupanjski i drugostupanjski postupak sadržavaju sljedeće temeljne aktivnosti;

- 1) evidentirati datum prijem svakog pisanog prigovora, kao i datum do kojega krajnjem korisniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor
- 2) ispitivanje opravdanosti navoda iz prigovora/žalbe,
- 3) donošenja odluke i
- 4) izvršenje odluke.

Pod odlukom ili drugim pisanim dokumentom, u smislu prethodnog članka, podrazumijeva se odluka, rješenje ili drugi pisani dokument koji sadrži detaljno obrazloženje razloga prihvaćanja ili odbijanja krajnjeg korisnika Prigovora/Žalbe, kao i uputu o pravnom lijeku sa naznakom tijela (Povjerenstva za prvostupanjski ili drugostupanjski postupak) kojem se podnosi Prigovor /Žalba, načinom i rokom u kojem se Prigovor/ Žalba mora podnijeti, a u privitku se mogu dostaviti i dokazi, na temelju kojih je donesena odluka.

JP HT Mostar pisanu odluku iz prethodnog stavka neće donositi u slučajevima kada je prigovor koji je podnesen putem pozivnog centra ili alternativnog kanala komunikacije riješen odmah u izravnoj komunikaciji s krajnjim korisnikom.

#### **Članak 115.**

Rok za podnošenje prigovora na obračun usluga je do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca. U zahtjevu krajnji korisnik treba navesti predmet prigovora.

Rok za podnošenje Žalbe je petnaest (15) dana od dostavljanja pismenog akta koji se pobija.

#### **Članak 116.**

Postupak rješavanja prigovora i žalbi provodi se u skladu s Uputama JP HT Mostar o postupanju po zahtjevima, prigovorima i žalbama krajnjih korisnika JP HT Mostar.

#### **Članak 117.**

Nadležna Povjerenstva dužna su riješiti prigovor/žalbu i dostaviti odluku korisniku u roku od petnaest (15) dana od dana prijema, osim ukoliko zakonskim i pod zakonskim aktima nije predviđen drugačiji rok. Iznimno, kada rješavanje Prigovora/ Žalbe zahtjeva složenije provjere, nadležna Povjerenstva mogu prekoračiti rok utvrđen u stavu 1. ovog članka, ali ne duže od trideset (30) dana od dana prijema. Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom prvostupanjskog Povjerenstva upućuje se na rješavanje Žalbe drugostupanjskom povjerenstvu.

Odluka donesena po Žalbi je konačna u JP HT Mostar, a krajnji korisnik nezadovoljan takvom odlukom, može, osim upućivanja pritužbe RAK-u, ustati tužbom pred nadležnim sudom u Bosni i Hercegovini, određenim prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta krajnjeg korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drukčije.

### **1.16. Umanjenje pretplate, povrat uplaćenih sredstava i potraživanje naknade štete**

#### **Članak 118.**

Krajnji korisnik elektroničke komunikacijske usluge ili treća osoba ima pravo na umanjenje pretplate zbog prekida u pružanju elektroničke komunikacijske usluge duljeg od 24 sata ili ugovorene razine kvalitete kao i na naknadu štete zbog oštećenja imovine pričinjene u toku izvođenja radova u vezi s elektroničkom komunikacijskom djelatnošću.

U cilju ostvarivanja prava, u smislu prethodnog stavka, korisnik elektroničke komunikacijske usluge je dužan podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev, u roku od 15 dana od dana nastanka osnovna potraživanja.

JP HT Mostar će rješavati samo zahtjeve korisnika za naknadu izravne štete.

Pod izravnom štetom, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijeva se umanjenje imovine korisnika u koju ne spada tzv. izmakla dobit.

#### **Članak 119.**

Pojedinačni iznosi štete utvrdit će se nalazom zaposlenika JP HT Mostar odgovarajuće struke.

#### **Članak 120.**

JP HT Mostar će ispitati osnovanost zahtjeva i odlučiti o odbijanju ili usvajanju zahtjeva, u roku od 30 dana od dana prijema. Ukoliko usvoji zahtjev, što podrazumijeva da je nesporno utvrđena njegova osnovanost, i visina štete ili drugog potraživanja, JP HT Mostar će izvršiti umanjenje pretplate ili isplatiti utvrđeni iznos štete, prema dinamici izmirivanja obveza usvojenoj od strane Uprave.

#### **Članak 121.**

Usvojeni zahtjev korisnika elektroničke komunikacijske usluge za umanjenje pretplate zbog prekida prometa duljeg od ugovorene razine kvalitete, realizirat će se na način da se za jedan dan prekida u prometu, duljeg od ugovorene razine kvalitete, umanjí pretplata za dvodnevni iznos mjesečne pretplate za tu uslugu.

Maksimalna visina svih umanjenja pretplate iz prethodnog stava, po jednom slučaju prekida, utvrđuje se u ukupnom iznosu do 50 % mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje.

U slučaju kada zbroj pojedinačnih umanjenja pretplate prelazi iznos iz prethodnog stava, JP HT Mostar može izvršiti proporcionalno umanjenje visine obračunatog umanjenja po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na postotak udjela pojedinačnog korisnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

#### **Članak 122.**

JP HT Mostar neće biti odgovoran za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed događaja koji se, u skladu s pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu bilo koje vrste nastalu tijekom nužnog održavanja elektroničke komunikacijske mreža koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu elektroničke komunikacijske usluge, kao niti za neznatnu štetu i izgublenu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja elektroničke komunikacijske usluge, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje JP HT Mostar.

### **1.17. Informiranje korisnika**

#### **Članak 123.**

JP HT Mostar obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uvjetima korištenja i načinu upotrebe.

JP HT Mostar će krajnjem korisniku dostavljati obavijest na jedan od sljedećih načina:

- a) elektroničkom poštom, ukoliko ima verificiranu adresu elektroničke pošte;
- b) SMS porukom;
- c) putem korisničkog portala;
- d) putem IPTV-platforme;
- e) putem mobilne aplikacije.

Ukoliko se krajnji korisnici ne izjasne o načinu na koji žele primati obavijesti, JP HT Mostar će ih informirati na jedan od gore predviđenih načina.

JP HT Mostar je krajnjem korisniku omogućio besplatan pristup Korisničkoj podršci na brojeve koji su istaknuti na službenoj web stranici.

JP HT Mostar informira korisnike putem javnih glasila o radovima koje će poduzimati u elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ ili smetnji u pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga.

Obavještenja koje se odnose na prekid u pružanju osnovnih elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovan radovima koje će JP HT Mostar poduzimati u elektroničkoj komunikacijskoj mreži, objavljuju se u javnim glasilima u pravilu 24 sata prije početka radova.

#### **Članak 124.**

U slučaju primjene izmijenjenih uvjeta, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, primjenjivat će se odredbe važećeg Pravila RAK-a.

## **1.18. Rješavanje sporova**

### **Članak 125.**

JP HT Mostar i krajnji korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s korisničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Bosni i Hercegovini određen prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta krajnjeg korisnika, osim ako je važećim propisima određeno drukčije.

## **2. POSEBNI UVJETI PRUŽANJA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

### **2.1. Usluge fiksne mreže**

#### **2.1.1. Realizacija zahtjeva govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži**

### **Članak 126.**

JP HT Mostar je dužan realizirati prihvaćeni zahtjev u roku od sedam (7) radnih dana od datuma prihvaćanja, uz uvjet da podnositelj zahtjeva, ukoliko je to potrebno, osigura instalaciju i ispravan korisnički uređaj s odgovarajućim certifikatom, koji može biti priključen na završnu točku elektroničke komunikacijske mreže.

Zahtjev krajnjeg korisnika koji je prihvaćen potpisivanjem predračuna tehničkog rješenja, realizirat će se u roku od petnaest (15) dana od datuma prihvaćanja zahtjeva.

Zahtjev krajnjeg korisnika za dodatnom elektroničkom komunikacijskom uslugom realizirat će se u roku od 48 sati od datuma prihvaćanja.

Priključenje terminalne opreme i uređaja krajnjeg korisnika na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu obavlja ovlaštenu zaposlenik JP HT Mostara.

U slučaju da korisnički uređaj ili instalacija nije u skladu s važećim standardima na teritoriju BiH, ovlaštenu zaposlenik JP HT Mostar zapisnički konstatira da krajnji korisnik nije ispunio uvjete za realizaciju Zahtjeva.

Ako krajnji korisnik ne osigura uvjete za realizaciju zahtjeva u roku od trideset (30) dana od dana sačinjavanja zapisnika, smatrat će se da korisnički odnos sa krajnjim korisnikom nije zasnovan. Terminalna oprema treba, po pravilu, biti priključena na najbliže komutacijsko čvorište.

Na zahtjev krajnjeg korisnika, JP HT Mostar može dopustiti priključenje terminalne opreme na drugi komutacijski čvor, u istom ili drugom mjestu (ako za to postoje tehničke mogućnosti), što se regulira posebnim ugovorom.

Krajnji korisnik je dužan omogućiti JP HT Mostar nesmetano priključenje usluge u prostoru/objektu u kojem će ista biti realizirana, neovisno od tehnologije kojom se realizira, kao i izvođenje svih radova neophodnih za nesmetano funkcioniranje usluge, uključujući, ali se ne ograničavajući na otklanjanje smetnji u funkcioniranju usluge, nadogradnju i modernizaciju mreže JP HT Mostar (u daljnjem u tekstu: nesmetan pristup).

U cilju omogućavanja nesmetanog pristupa, krajnji korisnik je dužan samostalno urediti odnose s vlasnicima/suvlasnicima ili bilo kojim drugim osobama (pravne i fizičke) koje polažu odgovarajuća prava na prostor u kojem će usluga biti/je realizirana, na način da JP HT Mostar bude u mogućnosti izvršiti sve radnje/radove iz prethodnog stavka.

JP HT Mostar za mobilne mreže će procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznači da je ona ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima. Krajnji korisnik može se informirati o brzinama širokopojasnog pristupa internetu u mobilnim elektroničkim komunikacijskim mrežama putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije.

JP HT Mostar za uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže osigurati će informacije:

- a) o mjerama upravljanja prometom i njihovim utjecajem na kvalitetu usluge pristupa internetu, privatnosti krajnjih korisnika i zaštiti osobnih podataka
- b) o načinu na koji svako ograničenje količine podataka, protoka i ostalih parametara kvalitete usluge može utjecati na kvalitetu usluge pristupa internetu, a naročito nakorištenje sadržaja, aplikacija i usluga;
- c) o pravnim sredstvima dostupnim krajnjim korisnicima u slučaju svake razlike do koje dolazi stalno ili redovito, između stvarne kvalitete usluge pristupa internetu u pogledu brzine ili drugih parametara kvalitete i ugovorene kvalitete.

### **2.1.2. Preseljenje krajnjeg korisnika govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži**

#### **Članak 127.**

Ako se krajnji korisnik preseli u drugi stan ili poslovnu prostoriju na području gdje JP HT Mostar ima nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu može zahtijevati da mu se omogući korištenje govorne telefonske usluge na novoj lokaciji (u daljem tekstu: preseljenje), uz korištenje postojećih dodatnih usluga, ukoliko postoji tehnička mogućnost.

Prilikom podnošenja zahtjeva za preseljenje na područje gdje JP HT Mostar ima nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu krajnji korisnik je dužan izmiriti obveze iz korisničkog odnosa.

#### **Članak 128.**

Ako JP HT Mostar zbog tehničkih razloga nije u mogućnosti realizirati zahtjev krajnjeg korisnika za preseljenje na područje gdje JP HT Mostar ima fiksnu mrežu, pretplatnički odnos se stavlja u stanje mirovanja. Za vrijeme mirovanja korisničkog odnosa, korisnik ne plaća pretplatu.

### **2.1.3. Odnos krajnjeg korisnika govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži na određeno vrijeme**

#### **Članak 129.**

Na zahtjev krajnjeg korisnika, JP HT Mostar omogućuje zasnivanje odnosa sa krajnjim korisnicima na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

### **2.1.4. Govorna telefonska usluga Net Phone**

#### **Članak 130.**

Net Phone usluga omogućuje funkcionalnost kućne centrale na IP Centrex platformi na kojoj je integriran podatkovni, internetski i telefonski promet.

## **2.2. Najam vodova**

#### **Članak 131.**

Na zahtjev krajnjeg korisnika, JP HT Mostar omogućuje najam voda na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

### **Članak 132.**

Pored razloga suglasno ovim općim uvjetima, JP HT Mostar ima pravo privremeno isključiti iznajmljeni vod, sukladno s Pravilom 7/2001 RAK.

### **Članak 133.**

JP HT Mostar će riješiti zahtjev krajnjeg korisnika u sljedećim rokovima, ovisno o vrsti zahtjeva, i to:

u roku 48 sati – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim konekcijama;  
na početku novog obračunskog razdoblja – izvršiti promjenu parametara za pristup;  
u roku 30 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji krajnjeg korisnika ukoliko je krajnji korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.), za minimalni set vodova koji se daju u najam, za postojeće kapacitete;  
u roku 90 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji krajnjeg korisnika ukoliko je krajnji korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova ispod 34 Mb/s, a koji ne spadaju u minimalni set vodova koji se daju u najam;  
u roku 180 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji krajnjeg korisnika ukoliko je krajnji korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova iznad 34 Mb/s.

JP HT Mostar i krajnji korisnik mogu utvrditi rokove drugačije od navedenih posebnim ugovorom.

### **Članak 134.**

Za ostvarenje veze na elektronički komunikacijski sustav putem iznajmljenih vodova, od posebnog značaja za krajnjeg korisnika, u cilju povećanja raspoloživosti, krajnjem korisniku se preporučuje najam sekundarnog iznajmljenog voda kao redundancije primarnom, po posebnoj tarifi u skladu s Cjenikom.

### **Članak 135.**

Prijavu nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu krajnji korisnik može izvršiti putem telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj službi JP HT Mostar.

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

Obveza JP HT Mostar ali i krajnjeg korisnika je da dijagnosticiraju problem i da otklanjanju kvara pristupe odmah po prijemu prijave.

Sve vrste nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu krajnji korisnik prijavljuje nadležnoj tehničkoj službi JP HT Mostar i to putem: telefona, e-maila ili faksa.

### **Članak 136.**

Ukoliko, i pored poduzetih radnji na otklanjanju nedostataka i/ili kvarova na iznajmljenom vodu dođe do prekida funkcioniranja određenog iznajmljenog voda u kontinuitetu duljem od definiranog ugovorom o razini kvalitete, krajnji korisnik ima pravo zahtijevati korekciju računa za obračunski period u kojem se prekid i dogodio.

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

Zahtjev za korekciju mora biti podnesen do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca. Ispravnost zahtjeva kao i dužinu kontinuiranog prekida ovjerava nadležna tehnička služba JP HT Mostar, što predstavlja osnovicu za umanjeње fakture.

Iznos umanjeња računa krajnjeg korisnika se obračunava u skladu s važećim cjenikom JP HT Mostar, a umanjeње se može odnositi samo na dio računa vezan za pretplatu na ime zakupa voda.

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

### **2.2.1. Realiziranje Zahtjeva**

#### **Članak 137.**

JP HT Mostar se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana prijema zahtjeva i pri tome može prihvatiti taj zahtjev, što podrazumijeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključenju usluge, ili odbiti zahtjev. U slučaju odbijanja zahtjeva Krajnji korisnik će biti obaviješten.

Krajnji korisnik može odustati od zahtjeva bez ikakvih obveza prema JP HT Mostaru do trenutka zaključivanja ugovora, pod uvjetom da za JP HT Mostar nisu nastali troškovi u fazi realizacije zahtjeva, kada je obvezan platiti cijenu izvršenih radova koja će se obračunati na osnovu ispostavljenih radnih naloga prema utrošku rada i materijala.

Ukoliko je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, korisniku će se dodijeliti sažetak ugovora, te se pristupa zaključenju ugovora sa krajnjim korisnikom i uključenju terminalne opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge u roku od najviše trideset dana od dana prihvaćanja zahtjeva.

Rok iz prethodnog stavka može se produžiti iz opravdanih razloga, ali ne duže od trideset dana, što znači da ukupan rok od podnošenja zahtjeva do uključenju terminalne opreme i/ili aktiviranja pojedinačne usluge ne može biti duži od šezdeset dana.

#### **Članak 138.**

Ugovor za pružanje usluga pristupa Internetu se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme (12 ili 24 mjeseca), u skladu s Cjenikom.

Jednokratno iznajmljivanje usluga pristupa Internetu putem fiksnog pristupa ograničeno je na period predviđen važećom ponudom.

### **2.2.2. Obveza čuvanja tajnosti lozinke**

#### **Članak 139.**

Krajnji korisnik Internet usluga ima isključivo pravo i obvezu brinuti se o tajnosti i zaštiti svoje lozinke od bilo koje vrste zlouporabe. Krajnji korisnik može u bilo koje vrijeme samostalno promijeniti lozinku putem web sučelja. Broj izmjena lozinke nije ograničen.

JP HT Mostar zadržava pravo uskratiti krajnjem korisniku pristup Internet uslugama ako primijeti neovlaštenu upotrebu korisničkog imena o čemu se obvezuje obavijestiti krajnjeg korisnika.

Ako krajnji korisnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu upotrebu svog korisničkog imena od strane treće osobe, dužan je obavijestiti JP HT Mostar. Krajnji korisnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite upotrebe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti JP HT Mostar.

#### **Članak 140.**

Zaposlenicima JP HT Mostar nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti lozinke. U tom smislu, krajnji korisnik svako traženje vrijednosti lozinke mora prepoznati kao zlouporabu.

JP HT Mostar je obvezan osigurati tehničke preduvjete za nesmetanu, samostalnu i efikasnu izmjenu lozinke.

### **2.2.3. Privremeno isključenje usluge interneta**

#### **Članak 141.**

Krajnji korisnik Interneta ne može samostalno izvršiti privremeno isključenje usluge, bez odobrenja JP HT Mostar.

U slučaju privremenog isključenja zbog duga krajnji korisnik ne može koristiti usluge Interneta (pristup, mail box i slično)

#### **2.2.4. Tehničke i operativne mogućnosti pristupa Internetu i otklanjanje smetnji**

##### **Članak 142.**

JP HT Mostar, pored ostalih elektroničkih komunikacijskih usluga, pruža i pristup Internet mreži, za čije ispravno funkcioniranje je nužno da svi mrežni slojevi elektroničkog komunikacijskog sustava, unutar svih operatora za predmetnu vezu budu u funkciji. JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju narušavanja kvalitete pružanja elektroničkog komunikacijskog usluga zbog nefunkcioniranja mrežnih slojeva drugih operatora.

#### **2.2.5. NTS usluge**

##### **2.2.5.1. Realiziranje NTS usluga**

##### **Članak 143.**

Prihvaćeni zahtjev za pružanje NTS usluga JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od sedam (7) radnih dana od dana podnošenja, ukoliko su ispunjeni propisani uvjeti za pojedine vrste usluga.

##### **2.2.5.2. Usluge s dodanom vrijednosti**

##### **Članak 144.**

Ugovor za uslugu posebne tarife se može zaključiti na neodređeno i na određeno vrijeme (12 ili 24 mjeseca).

##### **Članak 145.**

Usluga posebne tarife predstavlja uslugu koja omogućuje davatelju usluge da ponudi različite sadržaje krajnjem korisniku kao što su informacije, konzultacije, zabavu i slično (u daljem tekstu usluge sadržaja), pod posebnim uvjetima (u pogledu cijene poziva i dr.) i sudjeluje u prihodu koji JP HT Mostar ostvari iz ove osnove.

##### **Članak 146.**

Usluge posebne tarife pruža JP HT Mostar, a usluge sadržaja mogu pružati JP HT Mostar, samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Kada usluge sadržaja pruža drugi davatelj usluge, JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za zakonito obavljanje registrirane djelatnosti davatelja usluge, niti za štetu prouzrokovanu krajnjem korisniku s tim u vezi.

##### **Članak 147.**

Davatelj usluge može postati samo pravna osoba koja je pribavila licencu od RAK ili pravna osoba registrirana za obavljanje djelatnosti prikupljanja donatorskih sredstava (fondacije i sl.), u skladu sa zakonom. Uvjet za pružanje usluge posebne tarife, ukoliko se usluga sadržaja ne pruža posredstvom elektroničkih komunikacijskih kapaciteta JP HT Mostara (govorni automati i sl.), je prethodno zasnovan odnos krajnjeg korisnika za korištenje elektroničkih komunikacijskih usluge koja omogućuje pružanje usluga sadržaja.

##### **Članak 148.**

Tarife za pojedine usluge sadržaja odabire davatelj usluge prema tarifnim modelima utvrđenim Cjenikom, u momentu podnošenja zahtjeva ili zaključenja ugovora.

Obračun ostvarenog prihoda vrši se isključivo na osnovu zapisa o pozivima na elektroničkoj komunikacijskoj opremi JP HT Mostar, kojeg će JP HT Mostar dostaviti davatelju usluga u periodu ne dužem od deset (10) dana od isteka obračunskog razdoblja.

Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge.

Obračunati prihod od usluge posebne tarife JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od petnaest (15) dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

#### **Članak 149.**

Obveze davatelja usluga u vezi s pružanjem usluga sadržaja su sljedeće:

1. Naziv i adresu davatelja usluge potrebno je navesti u svakoj promociji usluga sadržaja;
2. U promociji usluga sadržaja davatelj usluge je obavezan navesti cijenu za minutu trajanja poziva za svaku pojedinu uslugu. Cijene se moraju objaviti u obliku numeričke cijene;
3. Vrste usluga sadržaja moraju izravno odgovarati definiranoj grupi korisničkih brojeva za tu vrstu usluge;
4. Na početku pružanja usluge sadržaja, pozivatelju mora biti saopćena cijena jedne minute razgovora, odnosno pružene usluge;
5. Nijedna usluga sadržaja za djecu (osoba ispod 16 godina) ne može trajati dulje od 10 minuta i moraju se završavati prisilnim raskidanjem veze u tom roku;
6. Nije dozvoljeno putem usluge sadržaja upućivati djeci ponude za kupovinu, niti poticati djecu na korištenje drugih usluga sadržaja;
7. Usluge sadržaja i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zlouporabu korisnika, ne smiju netočno, dvosmisleno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili drukčije zavaravati i pozivati na nezakonite radnje;
8. Usluge sadržaja ne smiju biti takve, da se korisniku povrijedi privatnost, stvori neprihvatljivi osjećaj straha ili tjeskobe, da ohrabre ili potaknu osobe na bavljenje opasnim radnjama ili uporabu štetnih tvari ili da navode ili potiču rasnu, vjersku, nacionalnu i drugu netrpeljivost;
9. Usluge sadržaja ne smiju sadržavati netočnu ili zastarjelu informaciju, niti omogućiti da pozivatelj dobije nagradu ili novčani dobitak, čija bi se vrijednost povezala jedino ili posebno s trajanjem poziva;
10. Usluge sadržaja – savjeti iz raznih područja (pravni, medicinski, financijski i sl.), moraju na početku pružanja usluge i u promotivnom materijalu, dati informaciju krajnjem korisniku o stručnom zvanju i radnom iskustvu osobe ili osoba ili organizacija koje daju informaciju ili savjet.

#### **Članak 150.**

Davatelj usluge samostalno odgovara za kvalitetu pružene usluge sadržaja krajnjem korisniku, stručnost osoba koja daju stručne savjete, korektnu i kvalitetnu promociju usluga sadržaja, kao i izvršenje svih obveza iz ugovora zaključenog između JP HT Mostar i davatelja usluge, u cilju pružanja/korištenja usluge posebne tarife.

Na odgovornost davatelja usluge iz stava 1. ovog članka bez utjecaja je činjenica da usluge sadržaja mogu pružati treća osoba na osnovi posebnih ugovora s davateljem usluge.

JP HT Mostar također nije odgovoran za zakonitost pružanja usluga sadržaja od strane trećih osoba.

### **2.2.5.3. Usluga po posebnoj tarifi**

#### **Članak 151.**

Usluga teleglasovanja i poziva po posebnoj tarifi se organizira u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelji usluge koji su u ugovornom odnosu s JP HT Mostar.

Usluga teleglasovanja i poziva po posebnoj tarifi omogućuje Servise informativno-zabavnog karaktera sa dodatnom tarifom koji se naplaćuju krajnjem korisniku (Premium rate). Pružanje usluge teleglasovanja i poziva po posebnoj tarifi omogućuje davatelju usluga podjelu prihoda ostvarenog na ovaj način sa JP HT Mostar. Navedene usluge se realiziraju putem ne zemljopisnih brojeva.

Davatelj usluga teleglasovanja i poziva po posebnoj tarifi može postati samo pravna osoba. Ugovor za pružanje usluge teleglasovanja i poziva po posebnoj tarifi se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme (12 ili 24 mjeseca).

#### **Članak 152.**

Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge.

Obračunati prihod od usluge teleglasovanja JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od petnaest (15) dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

### **2.2.5.4. Usluga humanitarni telefon i kratki broj**

#### **Članak 153.**

Usluga Humanitarni telefon, je usluga namijenjena za doniranje priloga kroz humanitarne akcije, a koju mogu ugovarati isključivo pravne osobe koje su u skladu sa pozitivnim propisima registrirane kao udruženja, fondacije i humanitarne organizacije kod nadležnog organa i koja imaju pravo da se bave organiziranjem humanitarnih akcija radi prikupljanja novčanih sredstava, što dokazuju zvaničnim dokumentom. Troškove poziva snosi pozivajući krajnji korisnik u skladu s Cjenikom.

Usluga Kratki brojevi omogućava pravnim osobama korištenje kratkog broja pamtljivog i prepoznatljivog formata iz opsega numeracije ne zemljopisnih brojeva Regulatorne agencije za komunikacije namijenjenog za realizaciju usluge. Troškove poziva snosi pozivajući krajnji korisnik u skladu s Cjenikom.

### **2.2.5.5. Usluga besplatnog poziva**

#### **Članak 154.**

Usluga besplatnog poziva se organizira u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Usluga besplatnog poziva omogućuje davatelju usluge da pruža određene usluge ili daje informacije besplatno za Krajnjeg korisnika, putem javne elektroničke komunikacijske mreže.

Davatelj usluge besplatnog poziva može postati samo pravna osoba.

Uvjet za pružanje usluge besplatnog poziva je prethodno zasnovan korisnički ugovor za korištenje elektroničke komunikacijske usluge koja omogućuje da se informacija ili usluga može dati.

#### **Članak 155.**

Ugovor za uslugu besplatnog poziva se može zaključiti na neodređeno vrijeme.

## **2.3. Usluge mobilne mreže**

### **2.3.1. Realiziranje zahtjeva**

#### **Članak 156.**

Prihvaćeni zahtjev JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od 24 sata, ukoliko nije drugačije dogovoreno s krajnjim korisnikom.

### **2.3.2. Uključenje i upotreba SIM kartice u Korisničkom ugovoru**

#### **Članak 157.**

JP HT Mostar predaje krajnjem korisniku SIM karticu na uporabu, a on je ima pravo zadržati za sve vrijeme trajanja korisničkog ugovora. Za vrijeme korisničkog ugovora JP HT Mostar zadržava vlasništvo nad SIM karticom.

Krajnji korisnik je dužan čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe, te je pažljivo umetnuti u terminalnu opremu i sukladno uputama proizvođača čuvati je na sigurnom mjestu.

Krajnji korisnik je dužan čuvati u tajnosti broj svoje SIM kartice kao i PIN/PUK šifre te sve druge identifikacijske šifre. Ukoliko postoji osnovana sumnja da korisnikove PIN/PUK šifre koristi treća osoba bez ovlaštenja, JP HT Mostar će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kako je to predviđeno Člankom 160.

U slučaju da se Krajnji korisnik elektroničke komunikacijske usluge pridržava u potpunosti propisanih uvjeta u prethodnom stavku, a da mu je ipak onemogućeno korištenje govorne usluge, JP HT Mostar će izvršiti dodatno testiranje SIM kartice i ukoliko ustanovi da ni u kom slučaju ne postoji odgovornost korisnika s tim u vezi, izvršit će zamjenu SIM kartice bez naknade.

### **2.3.3. Usluge uključene u mjesečnu pretplatu**

#### **Članak 158.**

Usluge mobilne mreže uključene u mjesečnu pretplatu su:

1. CLIP (prikaz broja),
2. CLIR (zabrana prikaza vlastitog broja),
3. poziv na čekanju,
4. zadržavanje poziva,
5. konferencijska veza,
6. zabrana svih dolaznih poziva,
7. zabrana svih odlaznih poziva,
8. automatsko preusmjeravanje broja.

Navedene usluge dostupne su putem kod ili poziva prema korisničkoj službi.

#### **2.3.4. Aktiviranje i korištenje PRE-PAID usluge**

##### **Članak 159.**

Prepaid usluga se aktivira u trenutku ostvarivanja prvog odlaznog poziva, slanja SMS/MMS poruke i/ili ostvarivanja prve data sesije.

U cilju pružanja Prepaid usluge JP HT Mostar daje krajnjem korisniku: Prepaid SIM i eSIM karticu i upute za korištenje.

Svaki novi Prepaid korisnički račun raspolaže određenim početnim iznosom.

Trenutkom aktivacije SIM kartice JP HT Mostar počinje teći rok nadoplate računa prepaid krajnjeg korisnika. Prepaid krajnji korisnik u mreži JP HT Mostar može koristiti mobilne usluge JP HT Mostar u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na prepaid korisničkom računu do isteka roka upotrebe računa koje je definirano zavisno o vrijednosti nadoplate.

Svakom nadoplatom Prepaid računa iznova se računa njegovo vrijeme upotrebe. U slučaju da se račun obnavlja nadoplatom različitog vremena upotrebe, a još u vremenu upotrebe prethodnog, valjanim se smatra duže vrijeme upotrebe. Ukoliko je vrijednost na Prepaid računu potrošena prije isteka navedenog vremena upotrebe, krajnji korisnik prepaid neće moći upućivati, ali će moći primati pozive u tom vremenskom roku. Da bi krajnji korisnik ponovo mogao pozivati, potrebno je nadoplatiti prepaid račun. Nakon isteka roka upotrebe krajnji korisnik je u mogućnosti u određenom roku nadoplatiti račun i u tom vremenu može primati pozive. U tom razdoblju krajnji korisnik može primati samo dolazne pozive i ostvariti poziv prema hitnim službama i poziv prema Korisničkoj podršci.

Nakon isteka vremenskog perioda za nadoplatu krajnji korisnik ima pravo u periodu reaktiviranja korisničkog broja, definiranom Cjenikom, nadoplatiti Prepaid korisnički račun i zadržati dodijeljeni broj.

U tom razdoblju korisnički ne može primati niti upućivati pozive. Nakon isteka razdoblja reaktiviranja JP HT Mostar će trajno isključiti Prepaid SIM karticu i korisnik gubi status Prepaid korisnika kao i preostali iznos kredita na Prepaid računu.

Prilikom reaktiviranja korisničkog broja potrebno je izvršiti identifikaciju korisnika.

Aktivan krajnji korisnik je onaj kome nije istekao rok upotrebe prepaid računa. Suspendiran krajnji korisnik je onaj kojemu je istekao rok upotrebe prepaid računa i nije u mogućnosti ostvariti poziv, internet konekciju i poslati SMS poruku, ali je u mogućnosti primiti poziv ili SMS poruku. Blokiran korisnik je korisnik kojemu je istekao rok upotrebe prepaid računa i nije u mogućnosti pozivati, ostvariti internet konekciju, te slati niti primati pozive i SMS poruke.

#### **2.3.5. Krađa ili gubitak SIM kartice**

##### **Članak 160.**

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice JP HT Mostar je dužan privremeno isključiti korisnika, na način u skladu s ovim općim uvjetima.

Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na prodajnom mjestu JP HT Mostar u toku radnog vremena ili pozivom na 0800 88888 za privatne korisnike i 080088000 za poslovne korisnike, u skladu sa ovim općim uvjetima. JP HT Mostar će postupiti po zahtjevu odmah, a najkasnije 30 minuta od zaprimanja takvog zahtjeva, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene kartice. Od toga trenutka, ukoliko do isključenja nije došlo krivicom JP HT Mostar, krajnji korisnik ne snosi troškove ostvarenog elektroničkog komunikacijskog prometa.

Krajnji korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice, pored načina iz prethodnog stava, i usmeno (telefonskim putem), uz obavezu da saopći identifikacijske

podatke (ime/naziv krajnjeg korisnika, broj telefona i drugo). Nakon usmene prijave krađe ili gubitka SIM kartice, krajnji korisnik je dužan podnijeti i pismeni zahtjev, u roku od 48 sati, u protivnom će korisnički uređaj biti ponovo uključen od strane JP HT Mostar.

Preporučuje se prijava krađe SIM kartice nadležnoj instituciji (MUP), te dokaz o prijavi krađe dostaviti JP HT Mostar uz pismeni zahtjev za privremeno isključenje.

JP HT Mostar neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

### **2.3.6. Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mobilne mreže**

#### **Članak 161.**

Krajnji korisnik potpisom Zahtjeva prihvaćaju da JP HT Mostar pruža usluge mobilne mreže, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti mobilnog sustava, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu.

Na službenoj web stranici vidljiva je mapa pokrivenosti teritorija Bosne i Hercegovine signalom mobilne mreže JP HT Mostar, za svaku od postojećih tehnologija pojedinačno.

Krajnji korisnik su dužni plaćati mjesečnu naknadu i u slučaju da usluge iz prethodnog stavka ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

## **3. USLUGA PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA**

#### **Članak 162.**

Prenosivost telefonskog broja omogućuje krajnjem korisniku pri promjeni usluge, lokacije priključka ili davatelja govorne telefonske usluge, u fiksnoj mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja:

- za geografske brojeve unutar iste mrežne grupe;
- za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

Prenosivost telefonskog broja u mobilnoj mreži: omogućuje krajnjem korisniku pri promjeni davatelja govorne telefonske usluge u mobilnoj mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja.

Ovom uslugom nije moguće prenositi telefonske brojeve iz fiksne mreže u mobilnu mrežu i obratno.

Ovom uslugom nije moguće u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži prenositi pojedinačne brojeve-u ISDN i PBX seriji.

Ovom uslugom nije moguće u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži prenositi pojedinačne brojeve iz poslovnih grupa.

Nakon provedenog prijenosa broja, krajnji korisnik ne može ponovno zatražiti prijenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca od dana prijenosa broja.

### **3.1. Prijenos telefonskog broja u mrežu JP HT Mostar**

#### **Članak 163.**

Proces prijenosa broja započinje u trenutku kada krajnji korisnik podnese zahtjev za prijenos broja operatoru kod koga se želi prenijeti broj. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za sklapanje korisničkog ugovora.

Da bi mogli prenijeti svoj broj krajnji korisnici koji nemaju status, krajnji korisnici prepaid usluga, moraju biti registrirani. Registracija neregistriranih krajnjih korisnika se obavlja pri podnošenju zahtjeva za

prijenos broja, potpisivanje izjave o pravu korištenja broja. U svrhu registracije, podnositelj zahtjeva je dužan dostaviti na uvid PUK broj.

Uz zahtjev za prijenos telefonskog broja krajnji korisnik je dužan priložiti dokumente u skladu s Člankom 5. Općih uvjeta te potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

Podnošenjem zahtjeva za prijenos telefonskog broja krajnji korisnik je ovlastio JP HT Mostar da zahtjev dostavi operatoru davatelju broja, te da time ujedno raskine korisnički ugovor koji je imao s operatorom davateljem broja.

JP HT Mostar provjerava je li broj prenosiv kao i ispravnost podataka navedenih u zahtjevu, uključujući tu i potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

JP HT Mostar je dužan da telefonskim putem obavijesti krajnjeg korisnika o odlaganju zahtjeva za prijenos telefonskog broja, a pisanim putem o odbijanju zahtjeva za prijenos telefonskog broja.

JP HT Mostar izvršava prijenos broja radnim danima u vremenu od 13,00 do 16,00 sati, na dan koji je definiran u zahtjevu za prijenos broja, ili u slučaju odlaganja zahtjeva na dan koji se naknadno definira.

Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed realizacije prijenosa ne smije biti dulji od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je definirano u zahtjevu za prijenos telefonskog broja.

Prava i obveze iz korisničkog odnosa za prenesene brojeve u mrežu JP HT Mostar nastaju od trenutka realizacije usluge prijenosa telefonskog broja, odnosno priključenja na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu.

### **3.2. Prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar**

#### **Članak 164.**

Realizacija prijenosa telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar započinje u trenutku kada JP HT Mostar primi zahtjev za prijenos telefonskog broja od operatora primatelja broja. Zahtjev za prijenos telefonskog broja smatra se zahtjevom krajnjeg korisnika za prestanak korisničkog odnosa kod JP HT Mostar.

JP HT Mostar je dužan u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva obavijestiti operatera primatelja broja o prihvaćanju zahtjeva za prijenos telefonskog broja, odnosno o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja.

JP HT Mostar nije obavezan omogućiti prijenos broja ako:

- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prijenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- podnositelj zahtjeva nije nositelj prava korištenja broja za koji se traži prijenos, niti je punomoćnik nositelja tog prava;
- pokretni terminalni uređaj koji koristi podnositelj zahtjeva evidentiran je na listi ukradenih aparata;
- broj za koji podnositelj zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen;
- tokom realizacije prijenosa broja ustanovi se zlouporaba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja.
- ako se broj već nalazi u postupku prijenosa;

Ukoliko krajnji korisnik podnese zahtjev za prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar, koji se koristi na osnovu jednog ugovora o korištenju različitih elektroničkih komunikacijskih usluga, zahtjev za prijenos telefonskog broja smatrat će se zahtjevom za prestanak korisničkog odnosa za sve elektroničke komunikacijske usluge koje se koriste po ovom ugovoru. U ovom slučaju, krajnji korisnik može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa za korištenje elektroničke komunikacijske usluge na koju se ne odnosi zahtjev za prijenos telefonskog broja.

JP HT Mostar je dužan na zahtjev krajnjeg korisnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri (3) radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva krajnjeg korisnik je dužan da, do trenutka podnošenja zahtjeva za prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar ili do naknadno ostavljenog roka, izmiri sva dospjela dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prijenos. Dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prijenos, koja nisu dospjela, krajnji korisnik je dužan da izmiri u roku naznačenom na računu.

Neregistrirani prepaid korisnici moraju u svrhu registracije operatoru primatelju dostaviti podatke o SIM kartici i PUK broj. Prepaid korisnici JP HT Mostara imaju mogućnost dobivanja PUK broja odlaskom na prodajno mjesto JP HT Mostar te podnošenjem zahtjeva za izdavanje PUK broja uz dostavu ovjerene izjave o vlasništvu korisničkog broja. JP HT Mostar je dužan na zahtjev prepaid krajnjeg korisnika besplatno izdati potvrdu o PUK broju u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

JP HT Mostar ne snosi odgovornost za nemogućnost ili za kašnjenje u prijenosu broja koje je uzrokovano od strane krajnjeg korisnika ili operatora davatelja broja.

Ukoliko krajnji korisnik zahtijeva prijenos telefonskog broja u tijeku minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je izmiriti obveze u skladu sa zaključenim ugovorom.

Prestankom korisničkog odnosa krajnji korisnik je dužan vratiti terminalnu opremu sukladno potpisanom ugovoru.

U slučaju pokretanja tužbe krajnji korisnik ne može naknadno vratiti terminalnu opremu.

Ukoliko je krajnji korisnik potpisao s JP HT Mostar korisničke ugovore za korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga za koje nije zatražena usluga prenosivosti telefonskog broja, iste nastavlja koristiti u skladu s uvjetima iz korisničkih ugovora.

### **3.3. Odustajanje od zahtjeva za prijenos**

#### **Članak 165.**

Krajnji korisnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, krajnji korisnik je dužan najkasnije jedan (1) dan prije dogovorenog datuma prijenosa broja podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je krajnji korisnik dužan dokazati:

- da je operatoru davatelju broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa, ili
- da je podnio zahtjev za prijenos broja kod drugog operatora koji nije davatelj broja i o tome pisano obavijestio operatora davatelja broja, ili
- da je operatoru davatelju broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

Krajnji korisnik kod podnošenja izjave o odustajanju od zahtjeva dužan je platiti naknadu za odustajanje od zahtjeva za prijenos broja, na ime troškova koje je uzrokovao svojim zahtjevom.

### **3.4. Govorno upozorenje**

#### **Članak 166.**

Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev na prodajnom mjestu JP HT Mostar ili elektroničkim putem, za aktivaciju usluge govornog upozorenja za pozive prema prenesenim brojevima, koja obavještava krajnjeg korisnika prije uspostave poziva da je pozvani broj prenesen. Usluga aktivacije govorne poruke za pozive prema prenesenim brojevima je besplatna.

JP HT Mostar će obavještavati sve krajnje korisnike, putem korisničkih računa i SMS porukama, dva puta u toku kalendarske godine, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za aktivaciju usluge govorne poruke.

### **4. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POLITIKA PRIVATNOSTI**

#### **Članak 167.**

JP HT Mostar prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti. JP HT Mostar se obvezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti osobne podatke, trećim osobama, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH. Politika zaštite privatnosti korisnika objavljena je na službenoj web stranici.

U skladu s važećim zakonima BiH, postoji mogućnost praćenja tj. presretanja informacija, ali samo od strane ovlaštenih organa po nalogu suda.

Krajnji korisnik je upoznat da njegovi razgovori sa korisničkom podrškom mogu biti snimljeni isključivo radi unapređenja rada korisničke podrške, kao i za potrebe rješavanja prigovora.

Krajnji korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja korisničke podrške.

### **5. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 168.**

JP HT Mostar zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, uključujući cijene usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, u skladu s važećim propisima. JP HT Mostar će izvijestiti krajnjeg korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja, i izvješćivanje krajnjeg korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Krajnjem korisniku na Internetskim stranicama JP HT Mostara i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev krajnjeg korisnika. JP HT Mostar će dostaviti Opće uvjete i sve izmjene Regulatornoj agenciji najmanje 15 dana prije objave. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati trideset (30) dana po objavi izmjena. U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za krajnjeg korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, krajnji korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti korisnički ugovor bez naknade u roku od trideset (30) dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama.

#### **Članak 169.**

U slučaju restrukturiranja, promjene pravnog oblika Društva, prestanka ili bilo kakvih statusnih promjena JP HT Mostar, privole iz ovih Općih uvjeta smatraju se danim, te se iste, ovisno o nastaloj promjeni odnose na novonastalo Društvo, odnosno Društvo preuzimatelja u skladu sa odredbama Zakona o gospodarskim društvima.

**Članak 170.**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu trideset (30) dana nakon objave i počinju se primjenjivati na sve krajnje korisnike koji su zaključili korisnički ugovor sa JP HT Mostar.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni na svim ovlaštenim mjestima JP HT Mostar, kao i putem službene web stranice JP HT Mostar.

Stupanjem na snagu ovih Uvjeta, stavlja se van snage akt Opći uvjeti pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT Mostar Srpanj 2024. godine, usvojeni odlukom Uprave društva broj: UD-3-34-21/24 od 25.07.2024. godine.

**Članak 171.**

Prema potrebi, Uprava će donijeti i druge upute za provođenje ovih Općih uvjeta.

**Članak 172.**

Danom utvrđivanja usklađenog teksta ovi Opći uvjeti postaju i primjenjuju se kao akt JP HT Mostar.

**Članak 173.**

Na ove Opće uvjete, Regulatorna agencija za komunikacije dala je suglasnost, dopis Broj 03-29-7-2084-2/25 od 16.12.2025. godine.