

Uvjeti korištenja SMS usluge s dodanom vrijednosti za Davatelja usluge

1. Predmet Uvjeta korištenja

Članak 1.

(1) Ovim Uvjetima korištenja SMS usluge s dodanom vrijednosti za Davatelja usluge (u daljnjem tekstu: Uvjeti) utvrđuju se prava i obveze Davatelja usluge (u daljnjem tekstu: Davatelj usluge) i JP HT d.d. Mostar u realizaciji ugovora za pružanje/korištenje usluge „VAS SMS“ (u daljnjem tekstu: Usluga), uvjeti pružanja/korištenja Usluge, kao i uvjeti pružanja servisa u okviru Usluge, namijenjenog Krajnjem korisniku.

(2) Za sve što nije regulirano ovim Uvjetima na odgovarajući način se primjenjuju odredbe Općih uvjeta pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) i Cjenika usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Cjenik).

2. Značenje pojmova

Članak 2.

(1) **Davatelj usluge** – pravna osoba registrirana u Bosni i Hercegovini koja na temelju ugovora zaključenog sa JP HT d.d. Mostar koristi Uslugu i/ili pruža Uslugu Krajnjim korisnicima.

(2) **Krajnji korisnik** - fizička ili pravna osoba koja koristi ili zahtjeva korištenje javne elektroničke komunikacijske usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik).

(3) **Pristup mreži** – fizičko i logičko povezivanje opreme Davatelja usluga na elektroničku komunikacijsku mrežu JP HT d.d. Mostar radi upotrebe funkcija te mreže i/ili korištenja usluga koje se putem te mreže obavljaju.

(4) **Usluga** – Sadržaj/usluga koju Davatelj usluge pruža Korisnicima.

(5) **MO – „Mobile Originated“** – označava Usluge koje Korisnik sa svog mobilnog uređaja inicira slanjem SMS poruke.

(6) **MT – „Mobile Terminated“** – označava Usluge koje se realiziraju na način da Korisnik na svoj uređaj zaprima SMS poruku.

(7) **VAS – „Value Added Service/Services“** – označava uslugu 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)** – označava MO poruke (SMS) za koje se primjenjuje cijena koja uključuje dodanu vrijednost, odnosno poruke poslana od strane 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)** – označava SMS poruke koje se od strane Davatelja usluge isporučuju Korisniku, a koje sadrže dodanu vrijednost i za koje se naplaćuje isporuka poruke po dodanoj vrijednosti, a u skladu sa cijenom koju određuje Davatelj usluge.

(10) **Povratna poruka** – je poruka koja se isporučuje Korisniku kao odgovor Davatelja usluge na MO poruku.

(11) **Poruka obavijesti** – je poruka koja se isporučuje Korisniku, a kojom se daju osnovni podaci o Usluzi i načinu korištenja, te traži potvrda prihvatanja uvjeta korištenja Usluge.

(12) **Nezemljopisni broj** - Premium rate broj formata 091 xxxxxx, namijenjen za realizaciju VAS SMS usluga, koji dodjeljuje Regulatorna agencija za komunikacije.

(13) **Servisni broj** - broj iz opsega numeracije mobilne mreže JP HT d.d. Mostar namijenjen za realizaciju VAS SMS usluga.

3. VAS SMS usluge

Članak 3.

(1) Davatelj usluge putem Usluge može pružati Bulk SMS, Premium SMS Pull, Premium MT usluge.

(2) Usluga Bulk SMS omogućuje Davatelju usluge: a) jednosmjerne SMS usluge b) interaktivne SMS usluge koje zahtijevaju inicijalizaciju ili odgovor Korisnika.

(3) Premium SMS Pull usluga omogućuje Davatelju usluge realizaciju jednokratnih Usluga sa povratnim odgovorom i to sa:

a) jednim povratnim odgovorom – Korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Premium broju, te na nju dobiva povratnu poruku;

b) više povratnih odgovora – Korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Premium broju, te na nju dobiva više povratnih poruka tijekom određenog vremenskog razdoblja.

(4) Premium MT usluga omogućuje Davatelju usluge da realizira:

a) Jednokratne Usluge – Korisnik, svaki put kada želi dobiti neki sadržaj, šalje poruku prema određenom Premium broju, te dobiva odgovor;

b) Usluge na prijavu – Korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Premium broj kojom se prijavljuje na određenu Uslugu, a nakon toga mu se u određenom vremenskom razdoblju isporučuju poruke koje mu se pri svakoj isporuci naplaćuju;

c) Usluge na pretplatu – Korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Premium broj kojom se pretplaćuje na primanje određene Usluge u određenom vremenskom razdoblju. Cjelokupan iznos pretplate za određeno vremensko razdoblje naplaćuje se sa prvom isporučenom porukom, a isporuka ostalih poruka za pretplaćeno razdoblje se ne naplaćuje. Po isteku razdoblja na koje se Korisnik pretplatio Usluga se obustavlja, te Korisnik ukoliko i dalje želi koristiti Uslugu, mora izvršiti obnovu pretplate.

4. Odgovornost JP HT d.d. Mostar

Članak 4.

(1) JP HT d.d. Mostar je isključivo odgovoran za infrastrukturnu podršku u pružanju Usluga, odnosno za funkcioniranje Usluga u tehničko/tehnološkom smislu, na način da će osiguravati visoku kvalitetu usluga i visoku dostupnost i funkcionalnost sustava JP HT d.d. Mostar preko kojih se realizira Usluga.

(2) JP HT d.d. Mostar ne snosi odgovornost za štetu koja Davatelju usluge, Korisniku ili trećim osobama može nastati uslijed više sile, nepredviđenih ili iznenadnih prekida rada mreže, prekida rada mreže u cilju hitnih ili najavljenih otklanjanja kvarova, održavanja i nadogradnje.

(3) JP HT d.d. Mostar ne odgovara za kvalitetu Usluga pruženih putem infrastrukture, te se za korištenje Usluge od strane Korisnika, pored uvjeta poslovanja JP HT d.d. Mostar, primjenjuju i uvjeti Davatelja usluge o čemu je Davatelj usluge dužan upoznati Korisnika prije početka korištenja Usluge.

(4) JP HT d.d. Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za isporuku povratne SMS poruke Korisniku ukoliko je Korisnik isključen/nedostupan duže od 24 sata, i/ili ako njegova terminalna oprema (mobilni telefon ili drugi uređaj koji ima funkcionalnost primanja i slanja SMS poruka) nije u mogućnosti da primi SMS

poruku.

(5) JP HT d.d. Mostar ne snosi odgovornost u slučaju da je Davatelj usluge bez pristanka Korisnika isporučivao oglašivački sadržaj.

(6) JP HT d.d. Mostar zadržava pravo obustave Usluge ukoliko zaprimi višestruke žalbe Korisnika, za koje se tokom provjere s Davateljem usluge utvrdilo da im je Davatelj usluge isporučivao poruke, a da prethodno nisu dali suglasnost.

(7) Za formiranje izvješća i obračuna u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sustavima JP HT d.d. Mostar.

5. Prava i obveze Davatelja usluge

Članak 5.

(1) Davatelj usluge u cilju korištenja Usluge i pružanja Usluge Korisnicima vrši zakup nezemljopisnog broja kod Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) ili koristi Servisni broj JP HT d.d. Mostar.

(2) Davatelj usluge dužan je da pribavi sve dozvole, suglasnosti i odobrenja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja Usluga.

Članak 6.

(1) Odnosi sa Korisnicima u vezi sa Uslugom, kao i ukupna organizacija i funkcioniranje Usluge, isključiva su obveza i odgovornost Davatelja usluge i JP HT d.d. Mostar ne snosi nikakve troškove i odgovornost s tim u vezi.

(2) Davatelj usluge dužan je osigurati dostupnost Službe za korisnike putem telefona, e-mail-a te pisanim putem. Davatelj usluge je obvezan osigurati telefonsku Službu za podršku Korisnicima i omogućiti pristup i živi razgovor sa operaterom radnim danom između 08 i 16 sati ili 09 i 17 sati, a izvan tog vremena, Davatelj usluge je dužan osigurati podršku Korisnicima putem govornih automata, sa informacijama o radnom vremenu Davatelja usluge, kao i informacijom da će Korisnik biti kontaktiran sljedećeg radnog dana.

(3) Broj telefona Službe za podršku korisnicima mora biti jedinstven za sve usluge, besplatni broj (0800) ili broj po uobičajenoj cijeni poziva i mora biti telefonski broj u Bosni i Hercegovini, što podrazumijeva da se u ovu svrhu ne smije koristiti numeracija za usluge sa dodanom vrijednosti (cijena poziva veća od uobičajene) ili broj u inozemstvu.

Članak 7.

(1) Davatelj usluge je obvezan koristiti Uslugu i pružati Uslugu Korisnicima u svemu u skladu sa svim primjenjivim pozitivnim zakonskim i drugim propisima, a naročito u skladu sa pozitivnim propisima kojim se normira oblast zaštite potrošača u BiH, zaštite autorskih i drugih srodnih prava, prava vlasništva i zaštita osobnih podataka.

(2) Davatelj usluge garantira da je sadržaj odnosno Usluga koja predstavlja autorsko djelo u smislu pozitivnih propisa iz oblasti autorskog i drugih srodnih prava, koji će u okviru Usluge, odnosno u realizaciji Usluge biti kontinuirano ili jednokratno isporučivan/pružan Korisniku nabavljen na zakonit način, kao i da je prije početka korištenja sadržaja u realizaciji Usluge i dostavljanja Korisniku Davatelj usluge pribavio sva potrebna ovlaštenja autora za iskorištavanje autorskih imovinskih prava, prava na prenošenje autorskih imovinskih prava na treće osobe, prava distribucije trećim osobama i da se dostavljanjem sadržaja/Usluge Korisniku ne krše autorska moralna prava, kao ni pravo na eventualno prilagođavanje sadržaja, niti bilo koja druga autorska prava, odnosno da su sva prava pribavljena od autora ili ovlaštenih udruženja autora, za što se autoru osobno ili putem ovlaštenih udruženja autora isplaćuju ugovorene autorske naknade.

(3) Davatelj usluge je isključivo odgovoran za Uslugu, što uključuje odgovornost za štetu iz osnova kršenja pozitivnih propisa iz stavka (1) i (2) ovog člana, eventualnu štetu prouzrokovanu trećoj osobi i/ili Korisniku nastalu u realizaciji Usluge, te JP HT d.d. Mostar ne snosi nikakvu odgovornost s tim u vezi.

(4) Davatelj usluge je dužan osigurati ispravnu terminalnu opremu, koja mora odgovarati kategoriji Usluge koja se želi pružiti i ne smije ugrožavati integritet EK mreže JP HT d.d. Mostar.

(5) Davatelj usluge je isključivo odgovoran za održavanje vlastite EK opreme i EK mreže kao i za kvalitetu i sadržaj Usluge koju pruža Korisnicima.

(6) U slučaju podnošenja zahtjeva ili tužbe za naknadu štete od strane treće osobe protiv JP HT d.d. Mostar, iz osnova štetne radnje iz čijeg opisa se može utvrditi da predstavlja odgovornost Davatelja usluge, Davatelj usluge se obvezuje da će u potpunosti i samostalno riješiti spor sa podnositeljem zahtjeva/tužiteljem, i/ili umiješati se u parnicu i stupiti na mjesto tuženog, na poziv JP HT d.d. Mostar.

Članak 8.

(1) Događaji sa velikim opterećenjem su aktivnosti Davatelja usluge koje će u nekom ograničenom vremenskom razdoblju izazvati povećanu uporabu Usluge od strane Korisnika (tipa: novogodišnje nagradne igre, glasovanje ograničeno na kratko vremensko razdoblje, i sl.), a koja premašuje količinu uobičajenu u mreži JP HT d.d. Mostar. Davatelj usluge aktivnosti sa velikim opterećenjem obvezno mora najaviti JP HT d.d. Mostar najmanje 7 dana prije planiranog događaja i to pisanim putem, slanjem zahtjeva za odobrenje događaja sa velikim opterećenjem, na e-mail kontakt osobe JP HT d.d. Mostar.

(2) JP HT d.d. Mostar zadržava pravo da odbije ovaj zahtjev, ukoliko opravdano pretpostavlja da bi najavljene aktivnosti mogle ugroziti EK mrežu.

(3) U slučaju da JP HT d.d. Mostar utvrdi da je načinom pružanja Usluge od strane Davatelja usluge ugrožena EK mreža JP HT d.d. Mostar, JP HT d.d. Mostar zadržava pravo da ograniči ili onemogući dalje pružanje Usluge, pri čemu nije obvezan da o tome obavijesti Davatelja usluge prethodno, već nakon završetka aktivnosti zaštite EK mreže, bez odlaganja, u pisanoj formi, na e-mail kontakt osobe Davatelja usluge.

5.1. Cijena usluga, naplata i obračun

Članak 9.

(1) Dozvoljene kombinacije naplate su:
a) VAS SMS MO + besplatni MT SMS;
b) MO SMS + VAS SMS MT ili isporuka sadržaja.

(2) Nije dozvoljena naplata poruka u oba smjera, odnosno kombinacija VAS SMS MO + VAS SMS MT.

Članak 10.

U svrhu obračuna po osnovu broja SMS poruka ostvarenih u okviru Bulk SMS usluge uzima se broj poslanih, a ne broj isporučenih poruka. Mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sustavima JP HT d.d. Mostar.

Članak 11.

(1) Ukoliko na računu Korisnika nema sredstava u trenutku pokušaja naplate Usluge (prepaid korisnik bez sredstava na hej! računu; neaktivni prepaid korisnik; postpaid korisnik privremeno/trajno isključen) Davatelj usluge nema pravo realizirati naplatu.

(2) Davatelj usluge mora obustaviti pružanje Usluge nakon najviše 5 neuspješnih isporuka sadržaja pod uvjetom da predmetne poruke nisu uspješno isporučene u razdoblju ne dužem od 15 dana od dana prve neuspješne isporuke. Davatelj usluge je obvezan obavijestiti Korisnika o obustavi, uključujući

informacije kako ponovno aktivirati prijavu na Uslugu Davatelja usluge.

(3) Davatelj usluge nema pravo vršiti retroaktivnu naplatu, iz bilo kojih razloga, niti ima pravo da naknadno naplaćuje Usluge koje su isporučene u razdoblju kada Korisnik nije imao sredstva za naplatu, odnosno bio privremeno/trajno isključen.

(4) Naplatna transakcija upućena postpaid korisniku koji je privremeno/trajno isključen će biti obustavljena, i ne može biti predmet raspodjele prihoda.

Članak 12.

Prilikom naplate Usluge preko pristupa sustavu za naplatu, informacija o tome koja je Usluga pružena od strane Davatelja usluge nalazit će se na detaljnom izvješću računa Korisnika. U tu svrhu, informacija mora jednoznačno označavati o kojoj se Usluzi radi, te mora imati primjereni naziv. Davatelj usluge će navedenu informaciju za svaku Uslugu pisanim putem dostaviti JP HT d.d. Mostar kroz zahtjev za naplatu Usluge. Nakon odobrenja od strane JP HT d.d. Mostar, Davatelj usluge će biti u mogućnosti koristiti tu informaciju za postupak naplate.

5.1.1. Naplata VAS SMS MO Usluge

Članak 13.

(1) VAS SMS MO Usluge naplaćuju se odmah nakon slanja SMS poruke od strane Korisnika, pri čemu se za SMS poruku naplaćuje dodatna cijena (tj. naknada koja se naplaćuje za ovu poruku razlikuje se od standardne tarife koja se Korisniku naplaćuje za slanje obične SMS poruke). Naplatu VAS SMS MO Usluga vrši JP HT d.d. Mostar u ime i za račun Davatelja usluge. Usluge temeljene na VAS SMS MO porukama su jednokratne usluge (na primjer SMS glasovanje, jednokratna narudžba informacije/sadržaja ...).

(2) VAS SMS MO Usluge se realiziraju na način da se obvezno dostavlja jedna povratna poruka.

(3) Slanje SMS poruka prema Korisniku iznad količine utvrđene prethodnim stavkom naplaćuje se po cijeni i količini poruka utvrđenoj za uslugu Bulk SMS u skladu sa važećim Cjenikom i uvjetima Bulk SMS usluge.

(4) U slučaju korištenja tarife T0, Davatelj usluge snosi troškove slanja SMS poruka Korisnika, po cijenama i količinama poruka utvrđenim za uslugu Bulk SMS u skladu sa važećim Cjenikom, te se u ovom slučaju ne vrši raspodjela prihoda.

(5) Osnovica za obračun prihoda ostvarenog u okviru Usluge, predstavlja broj korisničkih poruka registriranih na sustavima JP HT d.d. Mostar.

(6) Podjela prihoda između JP HT d.d. Mostar i Davatelja usluge se vrši u skladu s ovim.

5.1.2. Naplata VAS SMS MT Usluge

Članak 14.

(1) Za sadržaje koji se naplaćuju prilikom isporuke, koristi se MT naplata. Davatelj usluge može naplaćivati isporuku VAS SMS MT poruke ili isporuku sadržaja. Prije izvršenja Usluge, odnosno njegove naplate, Korisnik mora biti obaviješten o uvjetima i punoj cijeni, te prihvatiti uvjete korištenja iste.

(2) Davatelj usluge je dužan da u svakom trenutku raspolaže dokazom o obavljenoj Usluzi, odnosno dokazom iz kojeg je vidljiva osnovica za izvršenu naplatu, te je isti dužan, na zahtjev, dostaviti JP HT d.d. Mostar.

(3) Realizacija jednokratnih VAS SMS MT Usluga vrši se na osnovu narudžbe Korisnika i naplaćuje se

jednokratno, nakon realizacije.

(4) Realizacija VAS SMS MT Usluge na prijavu vrši se nakon prijema prijave Korisnika u kojoj naručuje Uslugu, a naplata se vrši kontinuirano, nakon svake realizacije Usluge naručene prilikom prijave.

(5) Realizacija VAS SMS MT Usluge na pretplatu vrši se nakon prijema prijave Korisnika u kojoj naručuje Uslugu i naplaćuje se Korisniku jednom tijekom jednog obračunskog razdoblja.

(6) Pod obračunskim razdobljem podrazumijeva se razdoblje od dana prijave do istog dana u narednom mjesecu. Ukoliko je prijava izvršena na dan koji ne postoji u narednom mjesecu (npr. 29, 30, ili 31), pretplata vrijedi do prvog dana narednog mjeseca, u odnosu na mjesec za koji je plaćena pretplata, kada ju je potrebno obnoviti.

(7) Po jednom broju Korisnika, Davatelj usluge može sa jednog svog Kratkog broja naplatiti samo jednu pretplatu, u jednom obračunskom razdoblju, za jednu Uslugu. U slučaju da se Korisnik odjavio, pa ponovo prijavio na Uslugu u jednom obračunskom razdoblju, Davatelj usluge mu neće ponovno naplatiti pretplatu.

5.2. Oglašavanje Usluge

Članak 15.

(1) Davatelj usluge je obvezan u potpunosti informirati Korisnike o načinu i uvjetima korištenja Usluge, u kom cilju će jasno opisati Uslugu, objaviti uvjete korištenja Usluge i svoje kontakt podatke u skladu sa pozitivnim propisima.

(2) Prilikom oglašavanja i pružanja Usluge, Davatelj usluge je dužan poštovati pozitivne zakonske propise, a posebno iz oblasti zaštite potrošača, uvažavati dobre poslovne običaje, a naročito imati u vidu da oglašavanje ne smije biti neprimjereno, prijeverno, dvosmisleno i ne smije dovoditi u zabludu Korisnika, na bilo koji način, a naročito preuveličavanjem ili izostavljanjem potrebnih informacija vezanih za Uslugu.

(3) Davatelj usluge je obvezan da na početku pružanja Usluge i kod svake izmjene unutar pružanja Usluge obavijesti Korisnike: o konačnoj cijeni usluge koja mora sadržavati PDV, da li se radi o jednokratnoj Usluzi, Usluzi na prijavu ili Usluzi na pretplatu, koliko često će primati poruke unutar usluge i po kojoj će se cijeni naplaćivati.

(4) Informacija o cijeni i obavijest da se uz cijenu Usluge naplaćuje i trošak za prijenos podataka moraju se pojaviti na zaslonu mobilnog uređaja Korisnika prije pristupa traženoj Usluzi, te na taj način omogućiti Korisniku da prekine Uslugu prije naplate.

(5) Davatelj usluge je dužan upozoriti Korisnika o dodatnom trošku za korištenje Usluge iz/u roamingu.

(6) Zapise o SMS porukama ili drugom načinu realizacije Usluge (npr. putem mobilnog interneta), sve zapise o izvršenju i naplati Usluge, kao i zapise o komunikaciji između Korisnika i Davatelja usluge u vezi sa realizacijom Usluge, kao dokaze da je Korisnik naručio/odobrio/prihvatio uvjete/platio Uslugu, Davatelj usluge je dužan čuvati za vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa JP HT d.d. Mostar kao i godinu dana po raskidu ugovora. U cilju zaštite Korisnika, JP HT d.d. Mostar zadržava pravo vršenja uvida u zapise i sadržaje svih poruka/sadržaja koji se u okviru Usluge razmjenjuju između Davatelja usluge i Korisnika, što je Davatelj usluge dužan omogućiti, na zahtjev.

(7) Prije isporuke Usluge Korisnik mora biti obaviješten o cijeni, te mora prihvatiti uvjete korištenja Usluge.

(8) U slučaju pružanja Usluge sa određenim trajanjem, Davatelj usluge ima pravo da, prije isteka trajanja Usluge, jedanput obavijesti prijavljenog Korisnika da, ukoliko želi, produži prijavu na Uslugu.

Članak 16.

U postupku oglašavanja VAS MO i MT Usluga, Davatelj usluge je dužan navesti minimalno sljedeće informacije:

Vrsta medija	Obvezne informacije	Način oglašavanja
TV, vanjsko oglašavanje	Broj Usluge, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke Korisnika, naziv i web stranica Davatelja usluge.	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj Usluge i uvijek navedena uz broj Usluge.
Radio	Broj Usluge, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke Korisnika, naziv Davatelja usluge.	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano.
Internet, tisak, ostalo	Broj Usluge, konačna cijena (sa PDV-om), jasan format SMS/MMS poruke Korisnika, naziv i web stranica Davatelja usluge, broj korisničke podrške, te način isporuke, načini prijave/odjave, pomoć u korištenju i ostale specifičnosti u korištenju Usluge.	Informacija o cijeni mora biti jasno vidljiva i prikazana u istoj veličini i na način na koji se prikazuje broj Usluge.

5.3 Zaštita Korisnika

Članak 17.

(1) Davatelj usluge kreira i pruža Uslugu u okviru Usluge u potpunosti u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima u BiH, uvažavajući profesionalne i opće, te prihvaćene vrijednosne, etičke i estetske standarde, opće prihvaćene standarde pristojnosti i uljudnosti, zaštite maloljetnika, zaštite privatnosti, kao i etničke, kulturne i vjerske razlike.

(2) Davatelj usluge je odgovoran za ukupan sadržaj Usluge, upućen javnosti, kao i za profesionalne aktivnosti svojih radnika.

(3) Davatelj usluge ne smije pružati sadržaje kojim se iskorištavaju djeca ili maloljetne osobe za pornografiju. Svako oglašavanje (vizualno, audio, itd.) bilo koje od kategorija Usluge erotskog sadržaja (ili proizvoda) mora sadržavati upozorenje o tome da je sadržaj namijenjen osobama starijim od 18 godina. Ovo upozorenje mora biti istaknuto i kod pristupa stranicama sa erotskim sadržajem. Davatelj usluge snosi punu odgovornost za objavu odgovarajućeg upozorenja da se radi o Usluzi koja sadrži erotski sadržaj prije početka njenog pružanja.

(4) Usluga namijenjena starosnoj grupi mlađoj od 18 godina, kao i oglasni materijal, ne smije sadržavati ništa što bi moglo ozbiljno štetiti fizičkom, psihičkom ili moralnom razvoju djece, ili na bilo koji način iskoristiti i/ili zlostavljati dijete zbog njegove naivnosti. Usluge za djecu i njihovo oglašavanje ne smiju poticati djecu na ponavljanje korištenja iste Usluge ili na upotrebu drugih Usluga s dodanom vrijednosti. Davatelj usluge je obavezan uskladiti djelatnost kreiranja i pružanja Usluge naročito sa pozitivnim zakonskim propisima iz oblasti zaštite prava djece. Usluga namijenjena djeci mora biti takva da je roditelj/skrbnik može smatrati prihvatljivom za dobnu skupinu djeteta koja će vjerojatno koristiti uslugu.

(5) Davatelj usluge se obvezuje da će u pogledu upotrebe osobnih podataka Korisnika prilikom pružanja Usluge postupati u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka, posebno Zakona o zaštiti osobnih podataka Bosne i Hercegovine. Sve podatke pribavljene u komunikaciji sa Korisnicima, Davatelj usluge će koristiti samo u svrhu pružanja pojedinačne Usluge, te ih neće koristiti za bilo koju drugu svrhu, niti će iste ustupiti trećoj osobi.

(6) Sadržaj Usluge koju pruža Davatelj usluge ne smije pozivati na vjersku, nacionalnu ili rasnu netrpeljivost, biti uvredljiv, vulgaran, sadržavati prijetnju bilo koje vrste, generirati i poticati lančane cirkulacije poruka sa ciljem pribavljanja bilo kakve koristi inicijatoru, sadržavati računarske viruse, crve, računarske kodove, datoteke i programe koji mogu imati za posljedicu ometanje, ograničavanje rada ili uništenje bilo kojeg računarskog programa ili bilo koje računarske i druge opreme.

(7) Davatelj usluge se obvezuje da Usluga neće sadržavati neistinite informacije.

(8) Davatelj usluge se obvezuje da način korištenja Usluge i funkcionalnosti Usluge neće uzrokovati štetu JP HT d.d. Mostar, ostalim korisnicima ili trećoj osobi.

(9) Davatelj usluge je dužan prilikom slanja poruka poštovati privatnost Korisnika u pogledu vremena slanja poruka i sadržaja poruka.

(10) Bez obzira na isključivu odgovornost Davatelja usluge za ukupan sadržaj/servise uključene u Uslugu, JP HT d.d. Mostar ima pravo, ali ne i obvezu da vrši povremene kontrole Usluge, u fazi objavljivanja i/ili realizacije Usluge.

(11) U slučaju da utvrdi da je sadržaj Usluge neprimjeren, da na bilo koji način obmanjuje Korisnike, da nije u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i ovim Uvjetima, JP HT d.d. Mostar ima pravo uklanjanja Usluge i onemogućavanja njegove distribucije, o čemu će prethodno obavijestiti Davatelja usluge i naložiti hitno uklanjanje sadržaja, u najkraćem roku u kome je optimalno moguće sadržaj ukloniti, kao i obavještanje javnosti o tome, a gdje je to primjereno i isprika Korisnicima, najmanje u jednom dnevnom listu u BiH i na službenoj stranici Davatelja usluge jasno i nedvojbeno ukazujući na vlastiti propust uz isticanje da JP HT d.d. Mostar nije odgovoran, te da Davatelj usluge snosi troškove naknade eventualne štete nastale Korisniku.

(12) U slučaju ne postupanja Davatelja usluge po zahtjevu iz prethodnog stavka, radi zaštite Korisnika, JP HT d.d. Mostar će ukloniti Uslugu samostalno i poduzeti ostale aktivnosti s tim u vezi, o trošku Davatelja usluge, što će se realizirati umanjnjem isplate po računu kojeg ispostavlja Davatelj usluge JP HT d.d. Mostar iz osnova podjele prihoda u realizaciji Usluge.

Članak 18.

(1) Davatelj usluge je dužan prije pružanja Usluge osigurati pisanu/elektronsku suglasnost Korisnika svakog broja na koji šalje SMS poruke, te je prezentirati na zahtjev JP HT d.d. Mostar.

(2) Suglasnost iz prethodnog stavka može biti:

a) potpisana izjava Korisnika koji je upisao svoj telefonski broj, a kroz tekst potpisane izjave je upoznat sa materijalnom i kaznenom odgovornošću u slučaju lažnog predstavljanja;

b) potpisan Ugovor o korištenju Usluge Davatelja usluge (bankovne kartice, ugovori o osiguranju, ugovori o korištenju platnih kartica, ugovor o korištenju službenih mobitela...), ili komitenta njegovih oglašivačkih usluga u kojem Korisnik pristaje da bude obavještavan SMS-om;

c) zaprimljena SMS poruka prijave Korisnika;

d) ostali oblici suglasnosti iz kojih je jasno vidljivo da je Korisnik dao suglasnost.

(3) Davatelj usluge Korisnicima ne smije slati SMS MT i Bulk poruke bez prethodno pribavljene suglasnosti.

(4) Suglasnost pribavljenu u komunikaciji sa Korisnicima, Davatelj usluge smije koristiti isključivo u svrhu pružanja te određene Usluge za koju je dobio suglasnost Korisnika, te je ne smije koristiti za bilo koju drugu namjenu.

(5) Realizacija naplate realizirane Usluge neće biti validna ukoliko Davatelj usluge od strane Korisnika nije pribavio sve suglasnosti u vezi sa prihvaćanjem Korisničkih uvjeta, narudžbom Usluge, odabirom tarife u skladu sa ovim Uvjetima, i ne raspolaže dokazima s tim u vezi kojima se to nesporno utvrđuje.

Članak 19.

Davatelj usluge je dužan omogućiti Korisniku da povuče suglasnost na dostavljanje poruka, odnosno da izvrši prekid korištenja Usluge. Davatelj usluge je dužan da zahtjev Korisnika za prekidom korištenja Usluge realizira odmah, izuzev ako ne postoji drugačiji dogovor između Korisnika i Davatelja usluge (o čemu je prilikom prijave Korisnik bio upoznat).

5.4. Testiranje

Članak 20.

(1) Testiranje aplikacija je obvezna faza realizacije zaključenog Ugovora, i vrši se po svakom korisničkom broju, za čiju implementaciju u okviru Usluge Davatelj usluge podnese zahtjev. Testiranje se vrši samo nad korisničkim brojevima dostavljenim uz zahtjev. Promet generiran u toku testiranja ne podliježe podjeli prihoda. Testiranje može trajati do maksimalno 90 dana i ne smije se koristiti za razvijanje aplikacije.

(2) Dodijeljeni broj za realizaciju Usluge ne može biti javno objavljen prije uspješnog okončanja testiranja u kome sudjeluju obje ugovorne strane. Korisnicima nije omogućeno slanje SMS-a prema brojevima dodijeljenim za aplikaciju u fazi testiranja.

(3) Uspješno okončanje testiranja aplikacije je uvjet za komercijalizaciju (aktiviranje Usluge). U slučaju neuspješnog testiranja aplikacije zaključeni ugovor prestaje važiti.

6. Specifičnosti usluga

Članak 21.

JP HT d.d. Mostar podržava sve ključne riječi sa izuzetkom dijakritičkih znakova, uz sljedeća ograničenja:

- a) Ključne riječi ne smiju sadržavati znakove * , # , „ “
- b) Ključne riječi koje sadrže riječi START rezervirane su za univerzalnu naredbu za pokretanje Usluga i ne mogu se koristiti u druge svrhe;
- c) Ključne riječi koje sadrže riječi STOP rezervirane su za univerzalnu naredbu za otkazivanje Usluga i ne mogu se koristiti u druge svrhe;
- d) Ključne riječi koje sadrže riječi PO MO C ili „?“ rezervirane su za naredbu za trenutni status i informacije o Usluzi (telefonski broj Službe za korisnike, način odjave).

Članak 22.

Usluga koju Davatelj usluge pruža mora u potpunosti podržavati znakove HR abecede u SMS porukama, kao i mogućnost mapiranja sličnih znakova iz alfanumeričkih u slične znakove HR abecede (npr. „č“ i „ć“ mapirati kao „c“ , „ž“ kao „z“ , „š“ kao „s“ i sl.), što za Korisnika znači da će, na primjer, njegov zahtjev sa ključnom riječi “riječ” biti jednako obrađen kao i “rijec”.

Članak 23.

Ako Korisnik pošalje poruku s ključnom riječi „POMOC“ ili „?“ na broj Usluge, Davatelj usluge je obavezan obavijestiti Korisnika (besplatno za Korisnika) barem o načinu otkazivanja Usluge.

Članak 24.

Davatelj usluge je dužan Korisniku osigurati mogućnost odjave Usluge slanjem poruke sadržaja »STOP«, a što je dužan opisati u Korisničkim uvjetima i prestati pružati Uslugu Korisniku koji je poslao poruku za odjavu „STOP“ i to od trenutka kada je zaprimio poruku odjave.

Članak 25.

(1) Jedna SMS poruka može sadržavati do 160 alfanumeričkih karaktera standardnog GSM alfabeta koji zauzima 7 bita po karakteru. SMS poruke duže od 160 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 153 karaktera.

(2) Davatelj usluge je upoznat da ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koriste slova s dijakritičkim znakovima (č, ć, đ, š, ž) tzv. afrikati, SMS poruka se pretvara u znatno dužu kombinaciju znakova.

(3) Davatelj usluge je upoznat da ukoliko se prilikom pisanja SMS poruke koriste slova s dijakritičkim znakovima (č, ć, đ, š, ž) tzv. UNICODE, da SMS poruka može sadržavati 70 karaktera, jer zauzima 16 bita po karakteru. Ovakve SMS poruke duže od 70 karaktera isporučuju se u vidu više uzastopnih poruka, pri čemu se naplaćuje svaka pojedinačna poruka. Prilikom slanja uvezanih poruka broj karaktera je ograničen na 67 karaktera.

(4) Alfanumerički originator može sadržavati maksimalno 11 karaktera. Broj karaktera upotrijebljenih za originator umanjuje broj karaktera preostalih za tekst poruke (npr. ako originator ima 10 karaktera, dužina preostalog prostora za tekst poruke je 150 karaktera standardnog GSM alfabeta).

Članak 26.

(1) Jednosmjerne Bulk SMS/Usluge moguće su prema mrežama unutar BiH, dok su interaktivne SMS Usluge moguće samo prema Korisnicima JP HT d.d. Mostar.

Članak 27.

(1) Premium SMS Usluge dostupne su korisnicima JP HT d.d. Mostar mobilne mreže, te korisnicima JP HT d.d. Mostar fiksne mreže koji imaju aktiviranu SMS uslugu.

(2) Premium SMS Usluge ne mogu se koristiti u roamingu, izuzev tarife T0. U slučaju da Korisnik iz roaming-a pošalje poruku na broj na kojem je tarifa T0, dužan je snositi trošak slanja poruke u skladu sa Cjenikom i roaming zonom u kojoj se nalazi.

(3) Davatelj usluge je dužan upozoriti Korisnika o dodatnom trošku za korištenje Usluga iz roaminga.

Članak 28.

(1) Premium MT Usluge dostupne su isključivo korisnicima JP HT d.d. Mostar mobilne mreže i ne mogu se koristiti u roamingu.

(2) U slučaju Premium MT Usluge, JP HT d.d. Mostar zadržava pravo da uslugu ustupi isključivo za prepaid korisnike, ukoliko procijeni da je usluga visokog rizika nenaplate.

7. Isključenje

Članak 29.

(1) Pored razloga utvrđenih Općim uvjetima, kršenje odredbi ovih Uvjeta predstavlja pravnu osnovu za primjenu sankcije privremenog/trajnog isključenja Usluge, a posebno u slučaju:

- Korištenje elektroničkih komunikacijskih kapaciteta za pružanje neliberaliziranih usluga ili za pružanje usluge koja nije predviđena ugovorom;
- Nepostupanja prema pismenom upozorenju JP HT d.d. Mostar o nezadovoljavajućem kvalitetu rada terminalne opreme, koja se manifestira u tehničkim smetnjama;
- Pružanja usluge protivno pravilima za pojedine grupe usluga sa dodatnom vrijednosti.

(2) Privremeno isključenje se vrši u skladu sa Općim uvjetima i Cjenikom. U slučaju privremenog isključenja JP HT d.d. Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu prema Korisniku, Davatelju usluge ili trećoj osobi.

(3) Po informaciji Regulatorne agencije za komunikacije BIH o obustavljanju prava korištenja numeracije Davatelju usluge, vrši se trajno isključenje.

8. Podjela prihoda između JP HT d.d. Mostar i Davatelja usluge

Članak 30.

(1) Premium SMS Pull Usluge koje se realiziraju putem numeracije 091 zx xx xx:

Tarifni model	Cijena poslanog SMS-a za Korisnika (KM)	Cijena primljenog SMS-a za partnera(KM)
Tarifni model 0	0,00	0,06
Tarifni model 1	0,10	0,00
Tarifni model 2	0,20	0,00
Tarifni model 3	0,35	0,00
Tarifni model 4	0,50	0,00
Tarifni model 5	0,80	0,00
Tarifni model 6	1,20	0,00
Tarifni model 7	1,60	0,00
Tarifni model 8	2,00	0,00
Tarifni model 9	3,00	0,00

JP HT d.d. Mostar i Davatelj usluge prihod od korisnika dijele sukladno Ugovoru o pružanju SMS usluga sa dodanom vrijednosti.

(2) Premium MT Usluge, koje se realiziraju putem numeracije 063 770 1xx:

Tarifni model	Cijena dolazne poruke Korisniku (KM) bez PDVa	Cijena dolazne poruke Korisniku (KM) sa PDVom
Tarifni model 1	0,043	0,050
Tarifni model 2	0,077	0,090
Tarifni model 3	0,094	0,110
Tarifni model 4	0,111	0,130
Tarifni model 5	0,137	0,160
Tarifni model 6	0,188	0,220
Tarifni model 7	0,256	0,300
Tarifni model 8	0,342	0,400
Tarifni model 9	0,427	0,500
Tarifni model 10	0,470	0,550
Tarifni model 11	0,684	0,800
Tarifni model 12	0,752	0,880
Tarifni model 13	0,769	0,900
Tarifni model 14	0,855	1,000
Tarifni model 15	0,940	1,100
Tarifni model 16	1,034	1,210
Tarifni model 17	1,282	1,500
Tarifni model 18	1,410	1,650
Tarifni model 19	1,709	2,000
Tarifni model 20	1,880	2,200
Tarifni model 21	2,137	2,500
Tarifni model 22	2,564	3,000
Tarifni model 23	2,991	3,500
Tarifni model 24	3,419	4,000
Tarifni model 25	4,274	5,000
Tarifni model 26	5,128	6,000
Tarifni model 27	5,641	6,600
Tarifni model 28	5,983	7,000
Tarifni model 29	6,838	8,000
Tarifni model 30	7,692	9,000
Tarifni model 31	8,547	10,000

JP HT d.d. Mostar i Davatelj usluge prihod od korisnika dijele sukladno Ugovoru o pružanju SMS usluga sa dodatnom vrijednosti.

Članak 31.

(1) Za formiranje izvješća o broju SMS poruka ostvarenih u okviru Usluge, mjerodavnim se smatraju podaci zabilježeni na sustavima JP HT d.d. Mostar. Podjela prihoda se vrši na osnovu fakturirane realizacije - izvješća o ostvarenom prometu. Izvješće se kreira do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec i šalje Davatelju usluge, koji na osnovu istog kreira i šalje račun ili zahtjev za prijenos sredstava za pripadajući dio prihoda prema JP HT d.d. Mostar. Po prijemu ispravnog računa ili zahtjeva za prijenos sredstava, vrši se plaćanje računa ili prijenos sredstava Davatelju usluge.

(2) JP HT d.d. Mostar zadržava pravo obustave isplate prihoda ili dijela prihoda Davatelja usluge iz osnovne podjele prihoda ostvarenog pružanjem/korištenjem Usluge u slučaju da je od strane JP HT d.d. Mostar utvrđena prekomjerna potrošnja od strane Korisnika, a koja upućuje na moguću zlouporabu izvršenu od strane Korisnika ili Davatelja usluge. Isplata prihoda ili dijela prihoda prema Davatelju usluge se, u slučajevima iz ovog stavka, vrši po osnovu naplaćene realizacije od Korisnika.

(3) U slučaju da se od strane JP HT d.d. Mostara ustanovi značajan pad naplate elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Korisnika ili ustanovi nezadovoljstvo Korisnika na osnovu velikog broja reklamacija u vezi sa Uslugom, JP HT d.d. Mostar zadržava pravo da zahtjeva od Davatelja usluge ograničenje pružanja Usluge na prepaid Korisnike, kao i ograničenje potrošnje po pojedinom Korisniku, što je Davatelj usluge dužan implementirati koristeći vlastita aplikativna rješenja.

6. Završne odredbe

Članak 32.

(1) Ovi Uvjeti dostupni su na svim prodajnim mjestima JP HT d.d. Mostar i na službenoj web stranici JP HT d.d. Mostar www.hteronet.ba.

(2) Ovi Uvjeti dostavit će se Davatelju usluge prilikom zaključivanja ugovora o korištenju Usluge.

(3) JP HT d.d. Mostar će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Uvjeta na način propisan važećim propisima.

(4) JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta u skladu sa primjenjivim propisima.

(5) Ovi Uvjeti se primjenjuju od 25.1.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-2-36/26 od 22.01.2026. godine.

(6) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Posebni uvjeti usluge s dodanom vrijednosti „VAS SMS“ za Davatelja usluge s dodanom vrijednosti koji su vrijedili od 2017 godine.