

# UVJETI KORIŠTENJA ZA TARIFNI MODEL !HEJ FLEXI

Ovi uvjeti korištenja stupaju na snagu 25.1.2026. godine

1. Aktivacijom prepaid tarifnog modela !hej FLEXI (u daljnjem tekstu: tarifa FLEXI) krajnji korisnik prepaid usluge (u daljnjem tekstu Korisnik) prihvaća ove Uvjete korištenja za tarifni model !hej FLEXI (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja).
2. Tarifu FLEXI mogu aktivirati novi i postojeći Korisnici svih !hej tarifa osim Korisnika !hej Internet i !hej Tourist tarife.
3. Tarifa FLEXI će se aktivirati aktivacijom !hej start paketa na kojemu će tarifa FLEXI biti inicijalna, a !hej SIM kartica/eSIM profil s inicijalnom tarifom FLEXI se aktivira prilikom prvog spajanja na Internet, uspostavom prvog poziva ili slanjem SMS poruke. Korisnici tarife FLEXI nemaju mogućnost korištenja MMS usluge.
4. Tarifa FLEXI imat će unaprijed aktiviranu uslugu mobilnog interneta, a pristup internetu će biti moguć samo uz opciju s podatkovnim prometom (u domaćoj i roaming mreži).
5. Korisniku koji aktivira !hej prepaid start paket s početnom tarifom FLEXI u najkraćem mogućem roku bit će besplatno dodijeljena Startna bonus internet opcija od 1 GB trajanja 72 sata (u daljnjem tekstu: Bonus opcija). Samo aktivan Korisnik može koristiti Bonus opciju. Bonus opciju Korisnik može sa tarife FLEXI prenijeti i koristiti samo na tarifama !hej Slagalica!/!hej Savršena.
6. Postojeći Korisnik tarifu FLEXI aktivira slanjem SMS poruke sadržaja „FLEXI“ na broj 063 7790, putem USSD menija \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije. Nakon izvršene aktivacije tarife FLEXI, Korisnik će primiti obavijest s potvrdom o trenutku kada mu je tarifa aktivirana, te mu od tog trenutka počinju teći prava i obveze utvrđene ovim Uvjetima korištenja. Postojećim Korisnicima koji nemaju aktiviranu uslugu mobilnog interneta će se po aktivaciji tarife FLEXI aktivirati usluga mobilnog Interneta, a korištenje internet usluge je prema članku 4. ovih Uvjeta korištenja.
7. Na tarifi FLEXI Korisnik ima mogućnost aktivacije:
  - A. Kratkotrajnih internet opcija,
  - B. Mjesečnih jednokratnih opcija,
  - C. Mjesečnih samoobnovljivih (reaktivirajućih) Paketa i
  - D. Ostalih dodatnih opcija koje su dostupne za !hej prepaid uslugu.

## A) KRATKOTRAJNE INTERNET OPCIJE

Korisnik ima mogućnost aktivacije Kratkotrajnih internet opcija sa određenom količinom uključenog Internet prometa (u daljnjem tekstu: Internet opcija), ovisno o aktiviranoj Internet opciji. Količina uključenog Internet prometa koja se dobije aktivacijom Internet opcije je određena službenim JP HT d.d. Mostar Cjenikom (u daljnjem tekstu: Cjenik), uz plaćanje iznosa naknade za korištenje Internet opcije određene istim Cjenikom. Naknada za korištenje Internet opcije obuhvaća vremenski period određen Cjenikom ili do potrošnje uključenog Internet prometa u Internet opciju.

Internet opciju može aktivirati i koristiti samo aktivan Korisnik.

Korisnik Internet opciju aktivira slanjem SMS poruke sadržaja „ključna riječ iz Cjenika“ na broj 063 7790, putem !hej izbornika \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije. Korisniku koji u trenutku slanja/zvanja zahtjeva za aktivaciju Internet opcije nema dovoljno sredstava na !hej računu za plaćanje iznosa naknade određene Cjenikom ili čiji !hej račun nije aktivan Internet opcija neće biti aktivirana.

Internet Opcija deaktivira se nakon što Korisnik potroši sav podatkovni promet uključen u Internet opciju prije isteka trajanja ili kada istekne trajanje opcije. Nakon isteka trajanja opcije, briše se nepotrošeni podatkovni promet, a Korisnik neće imati Internet pristup, osim ako nema aktivan Paket/Mjesečnu opciju/Internet opciju/dodatne opcije s nepotrošenim internet prometom.

Ako Korisnik aktivira novu Internet opciju, a unutar vremena valjanosti (trajanja) već aktivirane iste Internet opcije, nepotrošena količina podatkovnog prometa iz postojeće Internet opcije se pridodaje količini u novo aktiviranoj Internet opciji i dodjeljuje se novo vremensko trajanje od posljednje aktivirane Internet opcije. Maksimalni iznos do kojeg se



nepotrošena količina podatkovnog prometa iz istih Internet opcija može zbrajati je do maksimalno dvostruke količine uključenog prometa Internet opcije.

Korisnik može istovremeno aktivirati i različite Internet opcije, a u tom slučaju se ne zbraja nepotrošeni internet promet različitih Internet opcija već se Internet promet troši prema definiranim prioritetima potrošnje tarife FLEXI.

## **B) MJESEČNE JEDNOKRATNE OPCIJE**

Korisnik ima mogućnost aktivacije mjesečnih jednokratnih opcija sa određenom količinom uključenih minuta/SMS pouka ili Internet prometom (u daljnjem tekstu: Mjesečna opcija), ovisno o aktiviranoj Mjesečnoj opciji. Mjesečne opcije su podijeljene u dvije kategorije: Kategorija Razgovori/SMS sa uključenim minutama odnosno SMS porukama i Kategorija Internet sa uključenim Internet prometom. Količina uključenih minuta/SMS poruka odnosno Internet prometa koja se dobije aktivacijom Mjesečne opcije je određena Cjenikom, uz plaćanje iznosa naknade za korištenje Mjesečne opcije određene istim Cjenikom.

Naknada za korištenje Mjesečne opcije obuhvaća vremenski period određen Cjenikom ili do potrošnje minuta/SMS poruka odnosno Internet prometa uključenih u Mjesečnu opciju.

Mjesečnu opciju može aktivirati i koristiti samo aktivan Korisnik.

Korisnik Mjesečnu opciju aktivira slanjem SMS poruke sadržaja „ključna riječ iz Cjenika“ na broj 063 7790, putem !hej izbornika \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije. Korisniku koji u trenutku slanja/zvanja zahtjeva za aktivaciju Mjesečne opcije nema dovoljno sredstava na !hej računu za plaćanje iznosa naknade određene Cjenikom ili čiji !hej račun nije aktivan Mjesečna opcija neće biti aktivirana.

Valjanost Mjesečne opcije iznosi trideset dana od trenutka aktivacije. Nakon isteka trajanja ili potrošnje minuta/SMS poruka ili Internet prometa uključenih u Mjesečnu opciju, Mjesečna opcija se deaktivira. Prije i nakon deaktivacije Korisnik može ponovno aktivirati Mjesečnu opciju. Korisnik može kombinirati aktivaciju Mjesečnih opcija iz iste kategorije, odnosno može aktivirati jednu Mjesečnu opciju ili dvije Mjesečne opcije iz iste kategorije. U slučaju da se prije deaktivacije postojeće Mjesečne opcije aktivira novu Mjesečnu opciju iz iste kategorije nepotrošeni iznos iz postojeće Mjesečne opcije će se zbrojiti sa iznosom u novo aktiviranoj Mjesečnoj opciji i dodijeliti će se valjanost (30 dana) od novo aktivirane Mjesečne opcije. Maksimalni iznos do kojeg se Mjesečne opcije iz iste kategorije mogu zbrajati je do dvostruke količine uključenog prometa novo aktivirane Mjesečne opcije.

U Mjesečnoj opciji (kategorija Razgovori/SMS) uključene minute/SMS poruke Korisnik može potrošiti na minute i SMS zajedno, bilo samo na minute, samo na SMS ili kombinacijom minuta i SMS poruka do količine definirane Cjenikom.

Minute/SMS poruke se mogu trošiti na razgovore i SMS poruke prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u BiH. Ako prije isteka trajanja minuta/SMS poruka u Mjesečnoj opciji Korisnik potroši sve minute/SMS poruke, ostvareni pozivi odnosno SMS poruke se naplaćuju prema Cjeniku, osim ako Korisnik nema aktivan Mjesečni Paket s nepotrošenim minutama/SMS porukama.

Ukoliko Korisnik ne potroši sve minute/SMS poruke i/ili Internet promet unutar vremenskog trajanja Mjesečne opcije, Mjesečna opcija se deaktivira i preostale minute/SMS poruke i Internet promet se poništavaju.

U Mjesečnoj opciji (kategorija Internet) nakon potrošnje cijelog iznosa internet prometa prije isteka trajanja Mjesečne opcije Korisnik neće imati Internet pristup ili po isteku trajanja Mjesečne opcije, osim ako nema aktivan Paket/Internet opciju/dodatne opcije s nepotrošenim internet prometom.

## **C) MJESEČNI SAMOOBNOVLJIVI (REAKTIVIRAJUĆI) PAKETI**

Korisnik ima mogućnost aktivacije mjesečnih samoobnovljivih (reaktivirajućih) Paketa sa određenom količinom uključenih minuta/SMS poruka i internet prometom (u daljnjem tekstu: Paket), ovisno o aktiviranom Paketu. Količina uključenih minuta/SMS poruka i internet prometa koja se dobije aktivacijom Paketa je određena službenim JP HT d.d. Mostar Cjenikom za tarifu FLEXI (u daljnjem tekstu: Cjenik), uz plaćanje iznosa naknade za korištenje Paketa određene istim Cjenikom.

Naknada za korištenje Paketa obuhvaća vremenski period određen Cjenikom ili do potrošnje minuta/SMS poruka odnosno Internet prometa uključenih u Paket.

Paket može aktivirati i koristiti samo aktivan Korisnik.

Korisnik Paket aktivira slanjem SMS poruke sadržaja „ključna riječ iz Cjenika“ na broj 063 7790, putem !hej izbornika \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije. Korisniku koji u trenutku slanja/zvanja zahtjeva za



aktivaciju Paketa nema dovoljno sredstava na !hej računu za plaćanje iznosa naknade određene Cjenikom ili čiji !hej račun nije aktivan Paket neće biti aktiviran.

Valjanost Paketa iznosi trideset dana od trenutka aktivacije.

Nakon isteka trajanja, Paket se automatski obnavlja pri čemu se u novo aktivirani Paket prenosi nepotrošeni iznos do maksimalno dvostruke vrijednosti prometa iz novo aktiviranog Paketa. Za uspješnu reaktivaciju Korisnik mora imati dovoljan iznos na glavnom !hej računu, biti aktivan i pod uvjetom da prethodno nije otkazao obnavljanje Paketa.

Obnavljanje Paketa ili reaktivacija se otkazuje ako Korisnik nema dovoljan iznos novca na računu ili nije u statusu aktivan ili na zahtjev Korisnika za isključenjem reaktivacije.

Korisnik isključuje obnavljanje (reaktivaciju) Paketa slanjem SMS poruke sadržaja „NER“ na broj na broj 063 7790, putem !hej izbornika \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije. Nakon uspješnog otkazivanja Paketa nepotrošeni iznos prometa iz Paketa može trošiti do isteka trajanja Paketa kada se nepotrošeni promet poništava.

Korisnik istovremeno može imati aktivan samo jedan od različitih mjesečnih Paketa.

Novi Paket iste ili različite vrijednosti se može aktivirati i tijekom trajanja postojećeg Paketa pri čemu se nepotrošeni iznos prometa iz postojećeg prebacuje u novi Paket do maksimalno dvostruke vrijednosti uključenog prometa iz novo aktiviranog Paketa i dodijelit će im se 30-to dnevna valjanost od novo aktiviranog Paketa.

Uključene minute/SMS poruke u Paketu Korisnik može potrošiti na minute i SMS zajedno, bilo samo na minute, samo na SMS ili kombinacijom minuta i SMS poruka do količine definirane Cjenikom Paketa.

Minute/SMS poruke se mogu trošiti na razgovore i SMS poruke prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u BiH.

Ako prije isteka trajanja Paketa Korisnik potroši sve minute/SMS poruke, ostvareni pozivi odnosno SMS poruke se naplaćuju prema Cjeniku, osim ako Korisnik nema aktivnu Mjesečnu opciju s nepotrošenim minutama/SMS porukama.

Nakon potrošnje cijelog iznosa internet prometa u Paketu prije isteka trajanja Paketa Korisnik neće imati Internet pristup, osim ako nema aktivnu Mjesečnu opciju/Internet opciju/dodatnu opciju s nepotrošenim internet prometom.

**D)** Korisnik ima mogućnost aktivacije dodatnih opcija (dalje u tekstu: Dodatna opcija) koje su dostupne za !hej prepaid uslugu uključujući tarifu FLEXI, a Dodatne opcije obračunavat će se u skladu s važećim Cjenikom i prema Uvjetima korištenja istih.

8. Korisnik će nakon uspješne aktivacije/isključenja Internet opcije/Mjesečne opcije/Paketa dobiti obavijest.
9. U slučaju da Korisnik zbog tehničkih poteškoća ili pogrešnog korištenja uputa ne može ostvariti akcije aktivacije/deaktivacije usluga, Korisnik iste može realizirati pozivom na broj Korisničke podrške 0800 88 888.
10. SMS poruka poslana na broj 063 7790 iz mobilne mreže JP HT d.d. Mostar je besplatna, a iz roaminga se naplaćuje prema roaming cjeniku.
11. Obračunska jedinica za minute/ SMS poruke je 60 sekundi odnosno 1 SMS poruka, a za Internet promet 10 kB.
12. Prioriteti potrošnje na tarifi FLEXI, ako Korisnik ima istovremeno aktivirane neke od Internet opcija/Mjesečnih opcija/Paketa/drugih opcija zajedno, obračunavaju se na način da se prvo troše opcije kraćeg trajanja odnosno manje uključenog prometa.
13. Korisnik preostale minute/SMS poruke i Internet promet može provjeriti slanjem besplatne SMS poruke sadržaja „Stanje“ na broj 063 7790, putem !hej izbornika \*111# ili putem !hej korisničkog portala ili !hej mobilne aplikacije.
14. Minute i SMS poruke iz Paketa/Mjesečnih opcija ne mogu se iskoristiti za pozive i/ili poruke prema brojevima sa dodatnom vrijednošću, VAS usluge, međunarodnim destinacijama, preusmjeravanje poziva, u roamingu i ostalim destinacijama osim onih određenih Cjenikom, te se iste naplaćuju prema Cjeniku.



15. Promet uključen u Bonus opciji/Internet opciji/Mjesečnoj opciji/Paketu se može koristiti samo unutar mobilne mreže JP HT d.d. Mostar, izuzev u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana sukladno Uvjetima korištenja reguliranih roaming usluga u zemljama Zapadnog Balkana, a isti su definirani službenim JP HT d.d. Mostar Cjenikom.
16. Ukoliko Korisnik prijeđe na drugu prepaid tarifu, **tarifu s mjesečnom naknadom** ili prenese broj u drugu mobilnu mrežu, Korisnik gubi Pakete/Mjesečne Opcije/Internet opcije i neiskorišteni iznos uključenih minuta, Internet prometa i SMS poruka.
17. Sve ostale usluge koje nisu definirane ovim Uvjetima korištenja obračunavat će se u skladu s važećim cjenikom JP HT d.d. i drugim uvjetima/ili specifikacijama usluga koje Korisnik koristi.
18. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar koji su dostupni na prodajnim mjestima i web stranici [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba).
19. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo poduzeti sve potrebne mjere i korake u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, a radi očuvanja integriteta i sigurnosti rada mreže te održavanja kvalitete usluge. O svim koracima i uvjetima eventualnih ograničenja korištenja usluga i/ili ponuda, JP HT d.d. Mostar će na primjereni način upoznati Korisnika.
20. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili na drugi prikladan način.
21. Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 25.1.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave broj: UD-3-2-37/26 od 22.01.2026. godine. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta korištenja prestaju vrijediti Uvjeti korištenja za tarifni model !hej FLEXI koji su bili u primjeni od 14.12.2025.godine.

