

haloo d.o.o. Sarajevo



OPĆI USLOVI POSLOVANJA

Decembar, 2025. godine

SADRŽAJ:

I.	OPĆE ODREDBE	4
1.	Predmet regulisanja	4
2.	Pojmovi i značenje.....	4
II.	TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE KOJE PRUŽA HALOO D.O.O. SARAJEVO	6
1.	Tip usluge	6
2.	Hitni pozivi.....	6
3.	Podrška korisnicima.....	7
4.	Usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže haloo d.o.o. Sarajevo	7
III.	OSNOVNE OBAVEZE I PRAVA OPERATERA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA I KORISNIKA	9
1.	Osnovna načela pružanja telekomunikacijskih usluga	9
2.	Zaštita od prekomjerne potrošnje.....	10
3.	Zabrana odlaznih poziva i poruka	11
4.	Obavješćavanje korisnika.....	11
5.	Radno vrijeme	11
6.	Identifikacija korisnika	12
7.	Punomoć	12
IV.	CIJENE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA.....	13
1.	Opće odredbe.....	13
2.	Naknada za priključak.....	14
3.	Pretplata i naknada	14
4.	Cijena govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži	14
5.	Plaćanje roaming prometa	15
V.	ZAHTJEVI.....	15
VI.	NAČIN, USLOVI I ROKOVI ZASNIVANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA,	16
1.	Podnošenje zahtjeva za pružanje usluge.....	16
2.	Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže haloo d.o.o. Sarajevo	19
3.	Realizovanje zahtjeva	20
4.	Uključenje i upotreba SIM kartice u pretplatničkom odnosu.....	20
5.	Usluge uključene u mjesečnu pretplatu	21
6.	Krađa ili gubitak SIM kartice.....	21
7.	Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mobilne mreže.....	22
VII.	USLOVI PRIJENOSA, PRESTANKA, MIROVANJA I RASKIDA UGOVORA I POSTUPAK U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE.....	22
1.	Prijenos korisničkog odnosa, promjena u nazivu, promjena broja	22
2.	Dodjela i promjena numeracije/korisničkog broja	22
3.	Prestanak korisničkog odnosa	23
4.	Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže.....	24
5.	Zahtjev za povrat	24
6.	Privremeno isključenje	25

VIII.	PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA U VEZI S PRIJENOSOM BROJA	26
1.	Prenosivost broja.....	26
2.	Prijenos telefonskog broja u mrežu haloo d.o.o. Sarajevo	26
3.	Prijenos telefonskog broja iz mreže haloo d.o.o. Sarajevo	27
4.	Odustajanje od zahtjeva za prijenos	28
IX.	NAČIN I USLOVI NAPLATE PRETPLATE/NAKNADE KRAJNJIM KORISNICIMA.....	28
X.	NIVO KVALITETA USLUGE KOJA SE PRUŽA	29
XI.	NAKNADE ŠTETE ILI POVRAT UPLAĆENIH SREDSTAVA U SLUČAJU KADA NIJE ZADOVOLJEN UGOVORENI NIVO KVALITETA USLUGE.....	30
XII.	NAČIN RJEŠAVANJA PRIGOVORA I SPOROVA.....	31
XIII.	USLOVI KORIŠTENJA TERMINALNE OPREME	32
1.	Uslovi korištenja terminalne opreme uključujući i SIM karticu	32
XIV.	POSTUPANJE U SLUČAJU ZLOUPOTREBE USLUGE.....	32
XV.	ZAHTJEV ZA ZASNIVANJE/PROMJENU/RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA.....	33
XVI.	ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA.....	33
XVII.	ZAŠTITA PRIVATNOSTI	33
1.	Zaštita privatnosti.....	33
2.	Politika privatnosti.....	33
XVIII.	ZAVRŠNE ODREDBE	34

Na osnovu člana 36. Statuta haloo d.o.o. Sarajevo, broj OPU-IP 146/2020 od 17.03.2020. godine, a u skladu sa Zakonom o komunikacijama (Službeni glasnik BiH, broj 31/03, 75/06 i 32/10) i Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima Regulatorne agencije za komunikacije od 19.12.2024. godine, direktor društva haloo d.o.o. Sarajevo donosi:

OPĆI USLOVI POSLOVANJA

I. OPĆE ODREDBE

1. Predmet regulisanja

Član 1.

Općim uslovima poslovanja određuju se osnovne obaveze i prava operatera javnih telekomunikacijskih usluga i korisnika te sadrže odredbe o načinu, uslovima i rokovima zasnivanja pretplatničkog odnosa, uslovima prijenosa, prestanka, mirovanja i raskida ugovora, pravima i obavezama korisnika u vezi s prijenosom broja, način i uslove naplate pretplate krajnjim korisnicima, odredbe kojima se definiše nivo kvaliteta usluge koja se pruža, naknadi štete ili povratu uplaćenih sredstava koje će se primjenjivati u slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge, načinu rješavanja prigovora i sporova, o postupku u slučaju neplaćanja dugovanja za pružene usluge, uslovima zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uslova korištenja opreme, te o uslovima korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa, odredbe o postupanju u slučaju zloupotrebe usluge, osnovni opis usluga razumljiv za krajnjeg korisnika, zahtjevu za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa, korištenju usluga s dodatom vrijednosti, zaštiti maloljetnih lica i zaštiti privatnosti.

Cijene telekomunikacijskih usluga haloo d.o.o. Sarajevo utvrđene su Cjenovnikom telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: Cjenovnik).

Na sve međusobne odnose između haloo d.o.o. Sarajevo i korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uslovima primjenjivat će se Zakon o komunikacijama (Službeni glasnik BiH, br. 31/03, 75/06 i 32/10) kao i svi odgovarajući propisi BiH koji budu na snazi na dan zasnivanja pretplatničkog odnosa.

2. Pojmovi i značenje

Član 2.

Pojmovi koji se koriste u ovim općim uslovima imaju sljedeće značenje:

- **Adresa:** ukupnost svih elemenata adresiranja koji se upotrebljavaju za određivanje određišta telekomunikacijske veze.
- **Alternativni kanali komunikacije/prodaje** su pozivni centar, ovlaštena web stranica i mobilna aplikacija, SMS, email, društvene mreže i sl.
- **APN (Access Point Name):** naziv veze između GPRS ili 2G/3G/4G mobilne mreže i druge računalne mreže, obično veze na Internetu.
- **Autorizacija** označava proces kojim se provjerava validnost svakog korisnika koji ostvaruje konekciju na bilo koji čvor javne elektronske komunikacijske mreže.
- **Brojevi:** nizovi cifri koji služe za adresiranje u telekomunikacijskim mrežama.
- **Davatelj usluga (Service Provider):** Pravna osoba koja pruža javne telekomunikacijske usluge na tržištu koristeći se elektronskom komunikacijskom mrežom.
- **Dodjela brojeva i adresa:** Prijenos prava na upotrebu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama.
- **EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution):** Tehnologija za povećanje brzine prijenosa podataka u 2G/3G/4G mreži do 384 Kb/s.

- **Elektronska komunikacijska mreža** označava sistem prijenosa i tamo gdje je primjenjivo uređaje za komutaciju i usmjeravanje i druge resurse, uključujući pasivne mrežne elemente koji omogućavaju 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 sisteme, u mjeri u kojoj se koriste za prijenos signala, radiodifuzne mreže i mreže kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacija koje prenose.
- **Elektronska komunikacijska usluga** je usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu putem elektronskih komunikacijskih mreža i obuhvata 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 mašina. Ova usluga ne obuhvata uslugu proizvodnje medijskog sadržaja i obavljanja uredničke kontrole nad medijskim sadržajem koji se prenosi putem elektronskih komunikacijskih mreža i usluga.
- **Elektronska pošta** je svaka tekstualna, glasovna, zvučna ili slikovna poruka poslana preko javne komunikacijske mreže, koja se može pohraniti u mreži ili u terminalnoj opremi primaoca sve dok je primalac ne preuzme.
- **eSIM kartica:** virtualna, digitalna SIM kartica koja omogućuje spajanje mobilnih uređaja na mobilnu mrežu, bez korištenja fizičke SIM kartice.
- **Imenik (Directory):** u vezi s javnom telekomunikacijskom mrežom označava popis korisnika koji sadrži imena, adrese i telefonske brojeve.
- **Internet:** globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola.
- **Javna elektronska komunikacijska mreža** je elektronska komunikacijska mreža koja se u cjelini ili pretežno koristi za pružanje javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga i omogućava prijenos informacija između završnih tačaka mreže.
- **Javna elektronska komunikacijska usluga** je elektronska komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi.
- **Komunikacijska usluga između osoba zasnovana na korištenju numeracije** je komunikacijska usluga između osoba koja omogućava komunikaciju upotrebom dodijeljene numeracije, odnosno broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnih planova numeracije.
- **Komunikacijska usluga između osoba koja nije zasnovana na korištenju numeracije** je komunikacijska usluga između osoba koja omogućava komunikaciju bez upotrebe dodijeljene numeracije, odnosno broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnih planova numeracije.
- **Korisnički ugovor** je ugovor zaključen između krajnjeg korisnika koji zahtijeva priključenje i korištenje javne elektronske komunikacijske mreže i/ili javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga i operatera koji pruža elektronske komunikacijske mreže i/ili usluge. Pod korisničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabavki elektronskih komunikacijskih usluga.
- **Krajnji korisnik** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge.
- **Lozinka (Password):** skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i cifre), dužine 6-8 znakova, zajedno s korisničkim imenom služi za autorizaciju korisnika Internet usluga.
- **Međunarodna telekomunikacijska usluga (International Telecommunications Service):** stavljanje na raspolaganje telekomunikacijskih kapaciteta između telekomunikacijskih središta ili baza bilo koje prirode, koje su smještene ili pripadaju različitim državama.
- **Međupovezivanje (Interconnection):** vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatera u cilju omogućenja korisnicima jednog operatera da komuniciraju s korisnicima istog ili nekog drugog operatera, ili pristupaju uslugama koje pruža drugi operater.
- **Operater** je pravno lice koje pruža ili je ovlašteno da pruža javne elektronske komunikacijske mreže i/ili javno dostupne elektronske komunikacijske usluge, a kojem je Agencija dodjelila neku od dozvola za pružanje javnih elektronskih komunikacijskih usluga.
- **Podaci o lokaciji pozivaoca** su podaci iz mrežne infrastrukture ili iz mobilnih uređaja koji su obrađeni u javnim mobilnim elektronskim komunikacijskim mrežama, a koji pokazuju geografsku

lokaciju mobilne terminalne opreme krajnjeg korisnika i podaci o fizičkoj adresi završne tačke mreže u javnim fiksnim elektronskim komunikacijskim mrežama.

- **Podaci o saobraćaju** su bilo koji podaci obrađeni u svrhu prijenosa komunikacije elektronskom komunikacijskom mrežom ili u svrhu obračuna i naplate troškova.
- **Povreda ličnih podataka** označava povredu bezbjednosti podataka koja dovodi do nenamjernog ili nezakonitog uništavanja, gubitka, izmjene, neovlaštenog razotkrivanja ličnih podataka ili pristupa ličnim podacima koji se prenose, čuvaju ili na drugi način obrađuju u vezi s pružanjem javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga.
- **Priključna tačka mreže** je fizička lokacija na kojoj se krajnjem korisniku omogućava pristup javnoj elektronskoj 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.
- **RAK (Communications Regulatory Agency):** označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini.
- **SIM kartica:** prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu haloo d.o.o. Sarajevo kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u javnoj pokretnoj mreži MNO, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključivanja na mrežu.
- **Terminalna oprema** je proizvod, odnosno njegova komponenta, koja se, u cjelini ili djelimično, koristi za pružanje elektronskih komunikacijskih usluga, priključuje se, direktno ili indirektno, bilo kojim putem (žičanim, putem optičkog vlakna ili elektromagnetnim sistemom), na interfejsne javnih elektronskih komunikacijskih mreža.
- **Trajni nosač podataka** je sredstvo koje krajnjem korisniku omogućava čuvanje informacija koje su mu lično upućene i kojima može naknadno pristupiti tokom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućavaju nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih informacija, uključujući, ali ne ograničavajući se na papir, memorijske kartice, USB memorijske stikove, CD, DVD i elektronsku poštu.
- **Tehničko rješenje:** predstavlja uglavnom alternativnu ponudu društva haloo d.o.o. Sarajevo 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 društva haloo d.o.o. Sarajevo korisnikov zahtjev za pružanje telekomunikacijske usluge bio odbijen.
- **Usluga s dodatnom vrijednošću** je usluga koja se pruža putem javnih elektronskih 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 obima javnih komunikacija.

II. TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE KOJE PRUŽA HALOO D.O.O. SARAJEVO (OSNOVNI OPIS USLUGA RAZUMLJIV ZA KRAJNJEG KORISNIKA; KORIŠTENJE USLUGA S DODATOM VRIJEDNOSTI)

1. Tip usluge

Član 3.

haloo d.o.o. Sarajevo pruža usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže.

2. Hitni pozivi

Član 4.

haloo d.o.o. Sarajevo osigurava korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi na način koji određuje RAK.

3. Podrška korisnicima

Član 5.

Podrška korisnicima podrazumijeva informisanje korisnika, rješavanje zahtjeva, prigovora, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju telekomunikacijskih usluga haloo d.o.o. Sarajevo. Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta haloo d.o.o. Sarajevo, ke službe, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, digitalnih kanala komunikacije (mail, chat, društvene mreže), pošte ili na drugi način.

4. Usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže haloo d.o.o. Sarajevo

Član 6.

Usluge koje haloo d.o.o. Sarajevo pruža u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži dijele se:

- A. Osnovne usluge
- B. Dodatne usluge
- C. Usluge s dodatnom vrijednosti (Value Added Services).

A. OSNOVNE USLUGE

Osnovne usluge koje haloo d.o.o. Sarajevo pruža u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži su:

- 1. Govorna telefonska usluga
- 2. Usluga prijenosa podataka.

a) Govorna telefonska usluga

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar telekomunikacijskih mreža haloo d.o.o. Sarajevo, te prema drugim telekomunikacijskim operaterima u domaćem i međunarodnom prometu.

Vrste domaćeg prometa u javnoj pokretnoj mreži su:

- Domaći promet unutar mobilne mreže haloo d.o.o. Sarajevo
- Domaći promet prema drugim operaterima u BiH.

Vrste međunarodnog prometa u javnoj pokretnoj mreži su:

- Međunarodni promet između korisnika haloo d.o.o. Sarajevo i korisnika drugih telekomunikacijskih operatera u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH
- Međunarodni promet između stranih telekomunikacijskih operatera posredovanjem međunarodnih kapaciteta MNO.

b) Usluga prijenosa podataka

Usluga prijenosa podataka omogućuje prijenos podataka komutacijom paketa koristeći 2G/3G/4G tehnologiju između pokretne i druge terminalne opreme.

B. DODATNE USLUGE

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

- 1. Cell Name Info: omogućuje svim korisnicima da na zaslonu korisničkog uređaja vide naziv bazne stanice koja pokriva područje u kojem se nalaze.
- 2. Operater je dužan, na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.
- 3. Izbor broja: Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa novi korisnik može odabrati svoj pretplatnički broj od brojeva koji su dostupni na prodajnom mjestu.
- 4. „Ko-je-zvao“: Ova usluga omogućuje korisniku primanje besplatnih SMS poruka s informacijama o propuštenim pozivima.

5. Konferencijska veza: korisniku usluge se omogućuje ostvariti vezu s najviše 5 korisnika javne pokretne ili nepokretne telekomunikacijske mreže istovremeno.
6. Poziv na čekanju (Call Waiting - CW): korisnik usluge čiji je razgovor u toku, može dobiti tonski signal kao obavještenje o novom dolaznom pozivu.
7. Prenosivost telefonskog broja (Number Portability - NP): omogućuje korisniku pri promjeni davatelja govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja.
8. Preusmjeravanje poziva ako nema odgovora (Call Forwarding if No Reply - CFNR): korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako nema odgovora pozvane strane.
9. Preusmjeravanje poziva bezuslovno (Call Forwarding Unconditional - CFU): korisniku usluge se omogućuje bezuslovno preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj.
10. Preusmjeravanje poziva u slučaju izvan područja pokrivanja ili isključenja (Call Forwarding if Out of Reach): korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako je korisnik izvan područja pokrivanja javne pokretne telekomunikacijske mreže ili ako je korisnički uređaj isključen.
11. Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća (Call Forwarding if Busy - CFB): korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj u slučaju zauzetosti linije.
12. Prikaz broja pozivatelja (Calling Line Identification Presentation - CLIP): Ova usluga omogućuje prikaz broja s kojeg je upućen poziv uz uslov da pozivatelj nema aktiviranu uslugu CLIR.
13. SMS poruke (Short Message Service): omogućuju korisniku usluge da šalje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera.
14. Zabrana odlaznih međunarodnih poziva (Barring of Outgoing International calls): korisniku usluge se omogućuje ostvariti pozive samo u svojoj ili posjećenoj javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži i javnim nepokretnim telekomunikacijskim mrežama zemlje u kojoj se trenutno nalazi.
15. Zabrana odlaznih međunarodnih poziva osim u domaću mrežu (Barring all Outgoing International Calls Except to the Home Country): korisniku usluge se omogućuje zabraniti sve pozive izuzev poziva u svojoj ili posjećenoj javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži i javnim nepokretnim telekomunikacijskim mrežama zemlje u kojoj se trenutno nalazi, i pozive prema svojoj javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži i javnim nepokretnim telekomunikacijskim mrežama svoje zemlje.
16. Zabrana prikaza broja pozivatelja (Calling Line Identification Restriction - CLIR): omogućuje zabranu prikaza broja pozivatelja na zaslonu korisničkog uređaja pozvanog korisnika.
17. Zabrana svih dolaznih poziva (All Incoming Call Barring): omogućuje korisniku da zabrani sve dolazne pozive.
18. Zabrana svih dolaznih roaming poziva (Barring All Incoming Calls if Roaming): Korisnik u stranoj mreži izborom ove usluge može onemogućiti sve dolazne pozive.
19. Zabrana svih odlaznih poziva (All Outgoing Call Barring): omogućuje korisniku da zabrani sve odlazne pozive.
20. Zadržavanje poziva (Call Hold): korisnik usluge može zadržati tekući poziv, pa napraviti novi ili odgovoriti na drugi dolazni poziv.

C. USLUGE S DODATOM VRIJEDNOSTI

Usluge s dodatkom vrijednosti su usluge koje unapređuju korištenje osnovnih usluga i/ili daju dodatnu vrijednost, u bilo kojem smislu, krajnjem korisniku. Usluge s dodatkom vrijednosti mogu biti pružene krajnjim korisnicima od strane davatelja VAS usluge, a posredstvom haloo d.o.o. Sarajevo. Davatelj VAS usluge je pravna osoba koja na osnovu ugovora zaključenog sa haloo d.o.o. Sarajevo pruža uslugu s dodatkom vrijednosti korisniku.

- Bulk SMS - omogućava davatelju VAS usluge: a) jednosmjerne SMS usluge i b) interaktivne SMS usluge koje zahtijevaju inicijalizaciju ili odgovor korisnika.
- MO - „Mobile Originated“ - usluge koje korisnik sa svog mobilnog uređaja inicira slanjem.
- SMS poruke.
- VAS MT - „Mobile Terminated“ - SMS poruke koje se od strane davatelja VAS usluge isporučuju korisniku, a koje sadrže dodatnu vrijednost i za koje se naplaćuje isporuka poruke po dodatoj vrijednosti, a u skladu s Cjenovnikom usluge.

- Poruka obavijesti - je poruka koja se isporučuje korisniku a kojom se daju osnovni podaci o usluzi i načinu korištenja, te traži potvrda prihvatanja uslova korištenja usluge.
- Povratna poruka - je poruka koja se isporučuje korisniku kao odgovor davatelja usluge na MO poruku.
- SMS parking (mParking) - usluga plaćanja parkinga putem SMS poruke. Korisnik u tom slučaju plaća cijenu parkinga prema cijeni određenoj od strane davatelja VAS usluge i cijenu SMS poruke prema svom tarifnom modelu.
- VAS - „Value Added Service/Services“ - usluge s dodatkom vrijednosti. (npr. VAS SMS poruka je SMS poruka koja se naplaćuje po cijeni koja je viša od cijene obične SMS poruke, tj. ima dodatnu vrijednost).
- VAS MO - (mobile originated) - MO SMS poruke za koje se primjenjuje cijena koja uključuje dodatnu vrijednost, odnosno, poruke poslane od strane korisnika prema VAS MO destinacijama naplaćuju se po cijenama koje se razlikuju ili su više od cijena običnih poruka, a u skladu s Cjenovnikom.
- Za korištenje usluga od strane korisnika ovih usluga primjenjuju se i uslovi davatelja VAS usluga.
- Korisnik usluga je upoznat i prihvata da svaki poziv, uključujući SMS poruke koje putem mreže haloo d.o.o. Sarajevo uputi prema davatelju VAS usluga, predstavlja zaseban odnos između korisnika usluga i tog davatelja VAS usluga.
- VAS usluge se pružaju i naplaćuju u skladu s cjenovnikom i Posebnim uslovima ovih usluga definisanim za krajnje korisnike i davatelja VAS usluga.
- haloo d.o.o. Sarajevo će u okviru svojih mogućnosti pružiti podršku aktivaciji/verifikaciji korisničkih računa trećih strana, ali niti u jednom trenutku ne može garantovati niti biti odgovoran za isporuku istih.

haloo d.o.o. Sarajevo može pored osnovnih i dodatnih usluga, te usluga s dodatkom vrijednosti pružati i sve nove usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uslovi pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uslovima, uvođenje nove telekomunikacijske usluge u ovom smislu, će se realizovati utvrđivanjem cijene važećim Cjenovnikom.

III. OSNOVNE OBAVEZE I PRAVA OPERATERA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA I KORISNIKA

1. Osnovna načela pružanja telekomunikacijskih usluga

Član 7.

Osnovna načela i obaveze haloo d.o.o. Sarajevo su:

1. haloo d.o.o. Sarajevo omogućuje korištenje javnih telekomunikacijskih usluga, pridržavajući se principa transparentnosti, nediskriminacije i objektivnosti.
2. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitetu i dostupnost telekomunikacijskih usluga korisnicima, i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
3. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava tačnost i pouzdanost svih sistema, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja telekomunikacijskih usluga i za izračunavanje popratnih tarifa.
4. haloo d.o.o. Sarajevo vrši obračun korištenja usluga na način koji nije u suprotnosti s principima lojalne konkurencije.
5. Cijene telekomunikacijskih usluga, utvrđene Cjenovnikom telekomunikacijskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom prometu (u daljem tekstu: Cjenovnik), transparentne su i nediskriminirajuće.
6. Da bi olakšao pristup telekomunikacijskim uslugama, haloo d.o.o. Sarajevo uvažava posebne potrebe osoba s invaliditetom, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama.
7. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava korištenjem javne govorne telefonske usluge besplatan pristup hitnim službama.

8. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava uslugu davanja obavijesti (informacija) iz imenika telefonskih brojeva. haloo d.o.o. Sarajevo je dužan prihvatiti zahtjev korisnika za tajnost informacija. haloo d.o.o. Sarajevo redovito ažurira telefonski imenik.
9. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava stalno obavješćavanje o vrstama i uslovima korištenja telekomunikacijskih usluga. Za svaku promjenu u uslovima ponude korisnici se moraju obavijestiti najmanje 30 dana prije stupanja na snagu.
10. haloo d.o.o. Sarajevo osigurava pomoć korisnicima svojih usluga putem prodajnih mjesta, korisničke službe, web stranice, digitalnih kanala komunikacije ili na drugi način.
11. haloo d.o.o. Sarajevo će korisnike izvještavati na jasan i prikladan način o telekomunikacijskim uslugama koje pruža, a posebno o načinu korištenja, cijenama usluga i uslovima uz koje je opravdan prekid obavljanja tih usluga.
12. U promovisanju usluga koje pruža, haloo d.o.o. Sarajevo 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, dovodili korisnika usluga u zabludu.
13. haloo d.o.o. Sarajevo poduzima nužne mjere za osiguranje zaštite privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika telekomunikacijskih usluga.
14. Podaci i informacije koje dobije u obavljanju svoje djelatnosti haloo d.o.o. Sarajevo će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.
15. Zaštita privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni unutar haloo d.o.o. Sarajevo osigurava se dopuštanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.
16. haloo d.o.o. Sarajevo će ukloniti kvarove u svojoj telekomunikacijskoj mreži što je prije moguće.

2. Zaštita od prekomjerne potrošnje

Član 8.

U svrhu zaštite krajnjih korisnika svojih usluga, haloo d.o.o. Sarajevo će nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika u vezi s upotrebom javnih telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih telekomunikacijskih usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda.

Ako se usluge pristupa internetu ili javne elektronske komunikacijske usluge obračunavaju na osnovu obračunskog perioda ili količine potrošnje, haloo d.o.o. Sarajevo je obavezan krajnjim korisnicima, a u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, omogućiti praćenje i kontrolu upotrebe svake od ugovorenih usluga, uključujući pristup blagovremenim podacima o nivou potrošnje ugovorenih usluga (tarifnog paketa, tarifnog modela, tarifikacije opcije).

Operater javne govorne komunikacijske usluge ili usluge pristupa internetu dužan je krajnjem korisniku dostaviti besplatno obavješćenje putem elektronske poruke ili poziva o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda. Obavijest o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka korisnika izvan teritorija BiH, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu haloo d.o.o. Sarajevo zaprima od drugih operatera.

U slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju usluga, po obavješćenju iz prethodnog stava ovog člana, haloo d.o.o. Sarajevo može obustaviti pružanje određene usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uslovljeno prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

Ako haloo d.o.o. Sarajevo nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je operater obavijestio.

Ako haloo d.o.o. Sarajevo nije uopće upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

haloo d.o.o. Sarajevo će definisati detaljnije kriterije u proceduri utvrđivanja neuobičajene potrošnje, način upozorenja i isključenja korisnika, kao i druge mjere za zaštitu od prekomjerne potrošnje.

3. Zabrana odlaznih poziva i poruka

Član 9.

haloo d.o.o. Sarajevo 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 haloo d.o.o. Sarajevo omogućiti korisniku pozivanje brojeva hitnih službi
- b. zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruka) u okviru usluga s dodatnom vrijednosti.

4. Obavještanje korisnika

Član 10.

haloo d.o.o. Sarajevo obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uslovima pružanja, načinu upotrebe i uslovima korištenja.

haloo d.o.o. Sarajevo informiše korisnike putem službene web stranice o radovima koje će poduzimati u telekomunikacijskoj mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ili smetnji u pružanju telekomunikacijskih usluga.

Obavještenja koje se odnose na prekid u pružanju osnovnih telekomunikacijskih usluga, uzrokovan radovima koje će haloo d.o.o. Sarajevo poduzimati u telekomunikacijskoj mreži, objavljuju se na službenoj web stranici najkasnije 24 sata prije početka radova.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjene na snagu, na jasan i razumljiv način, na trajnom mediju, obavijestiti krajnjeg korisnika o promjeni cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, kao i o pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravu na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, te u slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza ili posljedica izmjene veleprodajne cijene na koje operater nema uticaj, primjenjivat će se odredbe člana 13. Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

5. Radno vrijeme

Član 11.

Radno vrijeme haloo d.o.o. Sarajevo kao i organizacijskih jedinica, zaduženih za neposredni rad s korisnicima (prodajna mjesta) istaknuto je na svakom prodajnom mjestu pojedinačno.

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

Radno vrijeme korisničke službe zadužene za informisanje korisnika i prijavu smetnji u pružanju/korištenju telekomunikacijskih usluga je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

6. Identifikacija korisnika

Član 12.

U cilju dokazivanja identiteta osobe i/ili statusa korisnika haloo d.o.o. Sarajevo prihvata sljedeće identifikacijske dokumente izdane u Bosni i Hercegovini,

- a. Za fizičke osobe:
 - Lična karta/osobna iskaznica, na uvid
 - haloo d.o.o. Sarajevo može tražiti na uvid i Potvrdu o prebivalištu, ne stariju od tri mjeseca.
- b. Za domaće pravne osobe kumulativno:
 - Aktuelni Izvod iz sudskog registra ne stariji od 3 mjeseca od dana izdavanja istog
 - Uvjerenje o poreznoj registraciji s identifikacijskim brojem
 - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- c. Za strane fizičke osobe kumulativno, na uvid:
 - Pasoš matične države
 - Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta/osobna iskaznica stranca.
- d. Za strana predstavništva (Ambasade, DKP, humanitarne organizacije...) kumulativno:
 - Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa
 - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika koji podnose zahtjev preko alternativnih kanala za podnošenje zahtjeva (poziv, e-mail, fax, web obrazac), haloo d.o.o. Sarajevo prihvata minimalno sljedeće identifikacijske podatke: jasno izgovoreno/napisano ime i prezime, datum rođenja, i broj lične karte/osobne iskaznice.

Preduslov za prihvatanje zahtjeva za dodatnu uslugu preko korisničke službe haloo d.o.o. Sarajevo je iniciranje zahtjeva za usluge haloo d.o.o. Sarajevo koju korisnik već koristi, a koja glasi na korisnika kao podnositelja zahtjeva, tj. korisnika kao pozivatelja.

haloo d.o.o. Sarajevo zadržava pravo da korisnicima usluga prilikom ugovaranja usluga dodijeli jedinstveni identifikator u cilju identifikacije korisnika kao postojećeg prilikom izmjena ugovora ili ugovaranja novih usluga u narednom periodu.

7. Punomoć

Član 13.

Korisnici telekomunikacijskih usluga mogu zahtijevati pružanje telekomunikacijskih usluga i preko opunomoćenika uz dostavljanje originala ili kopije punomoći ovjerene od strane ovlaštenog organa, koja sadrži ovlaštenje za poduzimanje svih radnji u vezi s pretplatničkim odnosom, ili ovlaštenje za pojedine telekomunikacijske usluge, i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Ako korisnik opozove punomoć, dužan je pismeno o tome izvijestiti haloo d.o.o. Sarajevo na mjestu na kojem je punomoć pohranjena.

IV. CIJENE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

1. Opće odredbe

Član 14.

Cijene telekomunikacijskih usluga haloo d.o.o. Sarajevo utvrđuje Cjenovnikom.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge, korisnik plaća cijenu pristupa usluzi, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate, cijenu najma i cijenu ostvarenog telekomunikacijskog prometa.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge cijena telekomunikacijske usluge plaća se prije, tokom ili nakon pružanja telekomunikacijske usluge.

Korisnik plaća cijenu telekomunikacijske usluge, ovisno o mjestu korištenja i vrsti telekomunikacijske usluge (po iznosu, vremenskoj dinamici, količini prenesenih podataka, sadržaju podataka i slično).

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa strani državljani su obavezni uplatiti utvrđeni iznos depozita, u skladu s Cjenovnikom.

Obračunski period za korištenje usluga haloo d.o.o. Sarajevo je jedan kalendarski mjesec, osim ako nije ugovorom, u skladu s ovim općim uslovima, drugačije utvrđeno.

Član 15.

haloo d.o.o. je obavezan Uslove poslovanja, opis i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, dostaviti Agenciji 15 dana prije objave.

Član 16.

Cijene telekomunikacijskih usluga utvrđene Cjenovnikom su javne. Obaveza haloo d.o.o. Sarajevo je Cjenovnik učiniti dostupnim korisnicima telekomunikacijskih usluga u skladu s primjenjivim pozitivnopravnim propisima.

Član 17.

U slučaju izmjene cijena koje su utvrđene Cjenovnikom, haloo d.o.o. Sarajevo je dužan, u roku iz člana 10. stav 4. Općih uslova poslovanja, krajnjem korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:

- a. elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte;
- b. SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na web-stranicu haloo d.o.o. Sarajevo
- c. putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala ili
- d. putem mobilne ili slične aplikacije, ako je omogućeno automatsko obavješćavanje krajnjeg korisnika bez podnošenja zahtjeva (tzv. push poruke, pop-up poruke i sl.).

U slučaju da haloo d.o.o. Sarajevo nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina iz prethodnog stava ovog člana, dužan je krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se krajnjem korisniku dostavlja račun. Obavještenje može biti dostavljena zajedno s računom za izvršene usluge. Ako haloo d.o.o. Sarajevo krajnjem korisniku dostavlja račun putem elektronske pošte, obavještenje mora biti dostavljeno odvojeno od računa i bez drugog sadržaja.

U svim drugim slučajevima u vezi sa obavještenjem o izmjeni cijena usluga operatera, koji nisu regulisani ovim općim uslovima poslovanja, primjenjivat će se odredbe člana 13. Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

Član 18.

U cilju optimalnog iskorištenja raspoloživih telekomunikacijskih resursa, povećanja prometa i broja korisnika, haloo d.o.o. Sarajevo može utvrditi određene popuste na cijenu telekomunikacijske usluge, koji se odobravaju na osnovu vremena korištenja (periode dana, sedmice, vrijeme državnih praznika), na osnovu količine i slično.

Posebne pogodnosti (popusti u cijeni pretplate i prometa za određene kategorije korisnika) koje haloo d.o.o. Sarajevo dodijeli tokom trajanja korisničkog odnosa, u skladu s Cjenovnikom, ne mogu se zamijeniti za novac.

haloo d.o.o. Sarajevo može utvrditi posebne odredbe ugovora za određeni način pružanja usluge, što može uključivati različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uslove, popuste na cijenu usluge, uslove plaćanja, popuste na dužinu trajanja ugovora, popuste na veličinu i značaj korisnika i slično.

Primjena posebnih poslovnih uslova iz prethodnog stava ovog člana mora biti u skladu s dobrim poslovnim običajima na tržištu i neće podržavati diskriminaciju.

haloo d.o.o. Sarajevo može primjenjivati posebne poslovne uslove za svoje poslovne i privatne korisnike.

2. Naknada za priključak

Član 19.

Naknada za priključak (Activation Fee) je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stvorenu mogućnost pristupa na javnu telekomunikacijsku mrežu.

3. Pretplata i naknada

Član 20.

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

Pretplata se plaća mjesečno unatrag, osim ako je ugovorom, u skladu s ovim općim uslovima, drugačije utvrđeno.

Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa pretplata se naplaćuje počevši od dana realizacije zahtjeva.

Mjesečna naknada je iznos novca koji se obračunava za korištenje usluge u prethodnom obračunskom periodu, a proporcionalno broju dana korištenja iste.

4. Cijena govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži

Član 21.

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

Cijena poziva u mobilnoj mreži, u međunarodnom prometu određuje se prema dužini trajanja veze, vremenskom periodu 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.

5. Plaćanje roaming prometa

Član 22.

Roaming je usluga koja omogućava korištenje SIM kartice u mrežama drugih operatera na osnovu ugovora koji haloo d.o.o. Sarajevo ima sa MNO.

Cijene roaming usluga utvrđene su Cjenovnikom.

haloo d.o.o. Sarajevo nije odgovoran za kvalitetu, sigurnost i ponudu usluga drugih operatera u vezi sa korištenjem usluga u roaming prometu. haloo d.o.o. Sarajevo nije odgovoran za eventualne pogreške u podacima dobivenim od strane drugih operatera za korištenje usluga u roaming prometu, a na osnovu kojih se radi obračun prema korisniku.

V. ZAHTJEVI

Član 23.

Zahtjevi korisnika telekomunikacijskih usluga ili trećih osoba koji se podnose haloo d.o.o. Sarajevo mogu biti:

1. Zahtjevi za pružanje usluge
2. Zahtjevi za promjenu u korisničkom odnosu
3. Zahtjevi za korekciju osporavanog iznosa računa - prigovori na račun
4. Zahtjevi za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge
5. Zahtjevi za otklanjanje smetnje u korištenju usluga
6. Zahtjev za naknadu štete
7. Ostali zahtjevi koji se odnose na pružanje usluga.

Član 24.

U općim uslovima posebno se definišu specifične odredbe za podnošenje i realizovanje zahtjeva za pružanje telekomunikacijskih usluga i zahtjeva za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge.

Član 25.

Za rješavanje zahtjeva iz člana 23. Općih uslova zadužene su mjerodavne službe u prvostepenom postupku i Uprava društva haloo d.o.o. Sarajevo u drugostepenom postupku.

Mjerodavna služba o zahtjevu odlučuje pisanom odlukom, rješenjem, odnosno drugim pisanim aktom.

Ako mjerodavna služba usvoji jedan od zahtjeva navedenih u članu 23. Općih uslova i pristupi njegovoj realizaciji, tada se ne donosi pismeni akt u smislu prethodnog stava.

Pojedinačni rok za rješavanje zahtjeva određen je u općim uslovima i ukoliko ne postoje razlozi za odgađanje, ne može biti duži od trideset (30) dana, osim u naročito složenim slučajevima, kada se postupak mora okončati u roku od šezdeset (60) dana.

Član 26.

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 petnaest (15) dana.

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 prva četiri stava ovog člana, podneseni poslije utvrđenih rokova, razmatrat će se ako korisnik dokaže da u navedenom roku iz opravdanih razloga nije uspio podnijeti zahtjev.

Opravdanost zahtjeva iz prethodnog stava ocjenjivat će prvostepeni organ u svakom pojedinom slučaju.

Način podnošenja prigovora, naziv i sjedište, adresa elektronske pošte mjerodavne službe haloo d.o.o. Sarajevo za rješavanje prigovora korisniku će biti istaknuta na računu za pružene usluge.

VI. NAČIN, USLOVI I ROKOVI ZASNIVANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA,

1. Podnošenje zahtjeva za pružanje usluge

Član 27.

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

Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora se u pravilu podnosi u pismenom obliku na važećem obrascu objavljenom na službenoj web stranici i na prodajnim mjestima haloo.

Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora podnosi se direktno na prodajnim mjestima i/ili dostavljanjem istog elektronskom poštom.

haloo može za određene dodatne usluge i posebne ponude odrediti i alternativne načine komunikacije/prodaje za njihovo ugovaranje, kao i za njihove izmjene.

Podnošenjem zahtjeva krajnji korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvća ove Opće uslove, Cjenovnik, posebne uslove korištenja usluge, te uslove promotivnih ponuda, u slučaju podnošenja zahtjeva za usluge koje su predmet promocije, koji su javno dostupni na web stranici i na prodajnim mjestima haloo.

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 ugovorom, koji je zaključen sa danom realizacije zahtjeva od strane haloo.

Sastavni dio korisničkog ugovora čine ovi opći uslovi poslovanja, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, cjenovnik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

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.

haloo obrađuje lične 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 haloo 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 ličnim podacima krajnjih korisnika su navedene u posebnom dokumentu Politika zaštite privatnosti korisnika haloo d.o.o. Sarajevo, objavljena na službenoj web stranici.

Član 28.

haloo može, ukoliko utvrdi da postoji poslovni interes, omogućiti zaključivanje ugovora o pružanju određenih usluga izvan poslovnih prostorija haloo u skladu sa Zakonom 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 haloo, na kiosku, štandu ili prodajnom mjestu zastupnika za prodaju;
- b. u toku posjete predstavnika haloo 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 haloo krajnjem korisniku u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kojem drugom javnom mjestu;
- d. distribucijom tipskih ugovora, telefonskih ili SIM/USIM kartica putem štampe, 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 haloo koji sklapa ugovor na način utvrđen stavom 2. tač. a, b. i c. ovog člana dužan je da se legitimira putem službene identifikacijske kartice.

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

Član 29.

haloo 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 regulisana 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. internetske stranice,
- b. elektroničke pošte,
- c. teleprodaje,
- d. mobilne aplikacije,
- e. drugih alternativnih kanala komunikacije/prodaje.

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, haloo 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 saglasnosti 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.

Krajnji korisnik koji podnosi Zahtjev u Zahtjevu se opredjeljuje za vrstu elektronske komunikacijske usluge koju želi koristiti, posebne uvjete korištenja i održavanja, trajanje korisničkog odnosa, tarifne modele, i sl., davanje saglasnosti o načinu dostavljanja obavijesti, saglasnosti za objavu ličnih podataka u telefonskom imeniku i telefonskoj službi informacija, saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga.

Član 30.

Ako haloo d.o.o. Sarajevo 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.

Član 31.

Korisnik je saglasan da haloo d.o.o. Sarajevo može kod nadležnih javnih organa, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, provjeriti identitet i osobne podatke korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke o odabranom načinu plaćanja usluga.

Član 32.

haloo d.o.o. Sarajevo može tražiti od korisnika, za novu ili neku od promjena na već korištenim telekomunikacijskim uslugama, da izmiri sve dospjele obaveze prema haloo d.o.o. Sarajevo za tu vrstu usluge.

Član 33.

Korisnik je dužan obavijestiti haloo d.o.o. Sarajevo o bilo kakvim promjenama identifikacijskih podataka najkasnije deset (10) dana od datuma nastanka promjene. Ako korisnik to ne učini, haloo d.o.o. Sarajevo će smatrati da je dostava računa, opomena i obavještenja svih pismenih dokumenata korisniku izvršena uredno.

Član 34.

Na zahtjev korisnika haloo d.o.o. Sarajevo će dostaviti pismenu ponudu tehničkog rješenja za pružanje telekomunikacijske usluge na komercijalnoj osnovi, sa obrazloženjem.

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

Član 35.

haloo d.o.o. Sarajevo se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od prijema zahtjeva, a pri tome može:

1. prihvatiti zahtjev, što podrazumijeva pristupanje realizaciji zahtjeva;
2. odbiti zahtjev pisanom odlukom koja sadrži pravnu pouku, ukoliko:
 - a. ne postoji tehnička mogućnost, ili korisnik nije prihvatio ponuđeno tehničko rješenje;
 - b. ako korisnik ne osigura uslove za priključenje terminalne opreme, ukoliko takva obveza u odnosu na prirodu telekomunikacijskih usluga postoji;
 - c. ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, odnosno osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika;

- d. ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu odnosno pravnoj sposobnosti korisnika, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu zastupanja, netačni ili neistiniti;
- e. ako je protiv korisnika pokrenut stečajni ili neki drugi sličan postupak ili ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako prema razumnoj procjeni haloo d.o.o. Sarajevo korisnik ima neke druge poteškoće u pogledu svoga poslovanja ili ispunjenja obaveza prema vjerovnicima;
- f. ako postoji osnovana sumnja da korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od telekomunikacijskih usluga koju pruža haloo d.o.o. Sarajevo ili ako omogućuje trećoj osobi zloupotrebu tih usluga ili ako je korisnik zatajio ili nije prijavio zloupotrebu tih usluga od strane trećih osoba;
- g. ako postoji osnovana sumnja da će usluge haloo d.o.o. Sarajevo na osnovu zahtjeva biti korištene od strane treće osobe u pogledu koje postoje prije navedeni razlozi za odbijanje zahtjeva;
- h. ako korisnik na zahtjev haloo d.o.o. Sarajevo ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim općim uslovima;
- i. kada postoji osnovana sumnja da bi korisnik, podnositelj zahtjeva, mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ukoliko korisnik na zahtjev haloo d.o.o. Sarajevo pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su uplata pologa, bankovna garancija i slično, haloo d.o.o. Sarajevo će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa;
- j. ako ne izmiri dugovanje u skladu sa članom 32. ovih općih uslova.

2. Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže haloo d.o.o. Sarajevo

Član 36.

haloo d.o.o. Sarajevo će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako se ispune sljedeći uslovi:

- a. da je podnositelj zahtjeva platio naknadu za priključenje, ako je naknada utvrđena u Cjenovniku društva haloo d.o.o. Sarajevo,
- b. da ne postoje zapreke za priključenje koje su predviđene ovim Općim uslovima.

Prava i obaveze iz pretplatničkog odnosa između haloo d.o.o. Sarajevo i podnositelja zahtjeva započinju u trenutku uključenja SIM kartice od strane haloo d.o.o. Sarajevo, koju je haloo d.o.o. Sarajevo dodijelio podnositelju zahtjeva te se od tog trenutka ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa počinje primjenjivati.

Ukoliko je pretplatnički ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija korisnik ima pravo raskinuti ugovor slanjem pisane obavijesti, u roku od petnaest (15) dana od dana zaključenja ugovora, na adresu sjedišta haloo d.o.o. Sarajevo.

Član 37.

Korisnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme sa minimalnim rokom trajanja od devedeset (90) dana.

Korisnički odnos na određeno vrijeme zasniva se na vrijeme utvrđeno u posebnim uslovima za pojedine telekomunikacijske usluge.

Ako je pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude haloo d.o.o. Sarajevo, sklopljen na određeni period obaveznog trajanja ugovora, u skladu sa stavom 2. ovog člana, a korisnik tokom perioda obaveznog trajanja ugovora jednostrano raskine pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom korisnika dođe do raskida pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune pretplatničkog ugovora) prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, korisnik će biti dužan platiti mjesečnu pretplatu za ostatak perioda obaveznog

trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a što će haloo d.o.o. Sarajevo definisati u opisu usluge ili pretplatničkom ugovoru.

U slučaju raskida Ugovora na zahtjev Korisnika, prije isteka obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa uz zahtjev za oslobođenje od naplate kršenja uslova iz posebne ponude, uslijed nemogućnosti haloo d.o.o. Sarajevo da isporuči ugovorenu uslugu, ako je Korisnik imao ostvarenu pogodnost kupovine uređaja uz nižu cijenu, Korisnik se obavezuje platiti sve neisplaćene rate uređaja uključujući i subvencionirani dio uređaja, a oslobađa se plaćanja mjesečne pretplate za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

Ukoliko korisnički odnos na neodređeno vrijeme, u skladu s ovim općim uslovima, prestane prije isteka roka od 90 dana od dana zasnivanja korisničkog odnosa, korisnik je dužan izmiriti iznos pretplate za period od 90 dana.

Član 38.

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje korisnika i slično) haloo d.o.o. Sarajevo može utvrditi rokove obaveznog trajanja korisničkog odnosa za pojedine telekomunikacijske usluge. Obavezno trajanje pretplatničkog ugovora na može biti duže od 24 mjeseca.

Član 39.

Ukoliko drugačije nije regulirano u opisu usluge, tj. posebnim uslovima korištenja, ako tokom roka obaveznog trajanja korisničkog odnosa korisnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeći period obaveznog trajanja korisničkog odnosa počinje teći tek nakon isteka već utvrđenog roka obaveznog trajanja korisničkog odnosa.

Ako korisnik zatraži prestanak korisničkog odnosa s utvrđenim obaveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obaveze prema haloo d.o.o. Sarajevo.

Pod dospjelom, odnosno stvorenom obavezom u slučaju obaveznog trajanja korisničkog odnosa, u smislu prethodnog stava, smatra se ukupna obaveza koju je korisnik bio dužan platiti do isteka roka obaveznog trajanja korisničkog odnosa ili naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a što će haloo d.o.o. Sarajevo definisati u opisu usluge ili pretplatničkom ugovoru.

3. Realizovanje zahtjeva

Član 40.

Prihvaćeni zahtjev haloo d.o.o. Sarajevo je dužan realizovati u roku od 24 sata, ukoliko nije drugačije dogovoreno s korisnikom.

4. Uključenje i upotreba SIM kartice u pretplatničkom odnosu

Član 41.

haloo d.o.o. Sarajevo predaje korisniku SIM karticu na upotrebu, a on je ima pravo zadržati za sve vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa. Za vrijeme pretplatničkog odnosa haloo d.o.o. Sarajevo zadržava vlasništvo nad SIM karticom.

Korisnik je dužan čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene upotrebe, te je pažljivo umetnuti u terminalnu opremu i u skladu s uputama proizvođača čuvati je na sigurnom mjestu.

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, haloo d.o.o. Sarajevo će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kako je to predviđeno članom 41. ovih općih uslova.

U slučaju da se korisnik telekomunikacijske usluge pridržava u potpunosti propisanih uslova iz prethodnog člana, a da mu je ipak onemogućeno korištenje govorne usluge, haloo d.o.o. Sarajevo 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.

Aktivacija i upotreba eSIM kartice bit će regulisani posebnim procedurama društva haloo d.o.o. Sarajevo.

5. Usluge uključene u mjesečnu pretplatu

Član 42.

Usluge javne pokretne telekomunikacijske 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. izbor broja
7. zabrana svih dolaznih poziva
8. zabrana svih odlaznih poziva.

6. Krađa ili gubitak SIM kartice

Član 43.

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice haloo d.o.o. Sarajevo je dužan privremeno isključiti korisnika, na način u skladu s ovim općim uslovima.

Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na prodajnom mjestu haloo d.o.o. Sarajevo u toku radnog vremena, u skladu s ovim općim uslovima. haloo d.o.o. Sarajevo 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 haloo d.o.o. Sarajevo, korisnik ne snosi troškove ostvarenog telekomunikacijskog prometa.

Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice, pored načina iz prethodnog stava, i usmeno (telefonskim pozivom prema korisničkoj službi), uz obavezu da navede identifikacijske podatke (ime/naziv korisnika, broj telefona). Nakon usmene prijave krađe ili gubitka SIM kartice, korisnik je dužan podnijeti i vlastoručno potpisan pismeni zahtjev, u roku od 48 sati, u protivnom će korisnički uređaj biti ponovo uključen od strane haloo d.o.o. Sarajevo.

Izuzetak od pravila utvrđenog u prethodnom stavu predstavlja slučaj kada korisnik nije u mogućnosti da izvrši pismenu prijavu u utvrđenom roku, zbog boravka izvan mjesta gdje postoji prodajno mjesto haloo d.o.o. Sarajevo. U tom slučaju haloo d.o.o. Sarajevo će, uz ovakvo objašnjenje, izvršiti provjeru pozivanjem korisnika na navedeni telefonski broj, prihvatiti usmenu prijavu, i neće izvršiti uključenje korisnika do podnošenja pismene prijave.

haloo d.o.o. Sarajevo neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

7. Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mobilne mreže

Član 44.

Korisnici potpisom zahtjeva prihvataju da haloo d.o.o. Sarajevo pruža usluge mobilne mreže, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti elektronske komunikacijske mreže, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu.

Korisnici su dužni plaćati mjesečnu pretplatu i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

VII. USLOVI PRIJENOSA, PRESTANKA, MIROVANJA I RASKIDA UGOVORA I POSTUPAK U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE

1. Prijenos korisničkog odnosa, promjena u nazivu, promjena broja

Član 45.

Pod prijenosom korisničkog odnosa podrazumijeva se prijenos prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treću osobu. Prijenos se vrši na osnovu predloženja odgovarajuće dokumentacije.

Prijenos korisničkog odnosa realizovat će se prestankom korisničkog odnosa starog korisnika i zaključivanjem ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa s novim korisnikom.

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

haloo d.o.o. će izvršiti prijenos korisničkog odnosa i u slučaju smrti korisnika na zahtjev jednog od člana obitelji umrlog korisnika. Pod članom obitelji, u smislu ovih općih uslova, podrazumijevaju se: supružnici, odnosno izvanbračni supružnici, dijete (bračno, izvanbračno, usvojeno, pastorka 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 obitelji koji je nastao nakon prijenosa prava korištenja usluge na nekoga od članova obitelji, haloo d.o.o. Sarajevo će izvršiti privremeno isključenje i pismeno zatražiti da članovi obitelji sporazumno odrede osobu na koje se pravo korištenja usluga može prenijeti; u protivnom, smatrat će se da je ugovor prestao važiti jednostranim otkazom posljednjeg dana utvrđenog roka.

Član 46.

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

Promjena imena korisnika će se realizovati promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora, uz potpisivanje dodatnih obrazaca.

2. Dodjela i promjena numeracije/korisničkog broja

Član 47.

Pri zasnivanju korisničkog odnosa, haloo d.o.o. Sarajevo dodjeljuje korisnički broj iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila operateru haloo d.o.o. Sarajevo.

U slučaju promjene korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini, haloo d.o.o. Sarajevo obavezan je obavijestiti krajnjeg korisnika o promjeni broja u roku od

najmanje 60 dana prije obavljene promjene ako je krajnji korisnik pravno lice, odnosno najmanje 30 dana prije obavljene promjene ako je korisnik fizičko lice.

haloo d.o.o. Sarajevo krajnjem korisniku dostavlja obavještenje na način kako je definirano članom 10 i 17. ovih općih uslova poslovanja i članom 13. Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

Promjena korisničkog broja može se izvršiti po zahtjevu krajnjeg korisnika, podnošenjem pisanog zahtjeva operateru haloo, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, za šta operater haloo može naplatiti odgovarajuću naknadu definiranu cjenovnikom.

3. Prestanak korisničkog odnosa

Član 48.

Pretplatnički odnos između korisnika i haloo d.o.o. Sarajevo prestaje važiti:

1. Smrću korisnika
2. Pokretanjem stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv korisnika
3. Na osnovu pismenog zahtjeva korisnika za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora
4. Na zahtjev operatera kod kojeg je korisnik odlučio preći, uz obavezu izmirenja svih dugovanja prema haloo d.o.o. Sarajevo
5. Protekom vremena na koji je zaključen.

U vezi sa pismenim zahtjevom korisnika za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora, pismeni zahtjev od strane korisnika može se podnijeti i putem email adrese uz uslov da je email adresa prethodno registrovana kod haloo d.o.o. Sarajevo kao adresa elektronske pošte korisnika, u skladu sa svim procedurama za registraciju elektronske pošte kao sredstva daljinske komunikacije između haloo d.o.o. Sarajevo i korisnika.

Istekom perioda minimalnog obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora, haloo d.o.o. Sarajevo će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s Općim uslovima i Cjenovnikom.

Član 49.

U slučaju smrti korisnika, pretplatnički odnos prestaje danom utvrđenja smrti korisnika, a kada haloo d.o.o. Sarajevo stekne saznanje o navedenom, uglavnom putem obavijesti o smrti korisnika od strane krvnog srodnika, bračnog druga ili drugoga lica koje je u određenom odnosu ili srodstvu sa korisnikom.

Član 50.

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

Korisnik protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije dužan je platiti sva potraživanja haloo d.o.o. Sarajevo koja nastanu do trenutka isključenja usluge.

Član 51.

haloo d.o.o. Sarajevo ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

1. Ako korisnik ili druga osoba nastavi vršiti zloupotrebe definisane ovim općim uslovima i nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga.
2. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje iz tih razloga.

Član 52.

Prestanak pretplatničkog odnosa realizovat će se podnošenjem zahtjeva za isključenjem usluge.

Kada korisnik pismeno zatraži raskid pretplatničkog ugovora haloo d.o.o. Sarajevo će omogućiti raskid ugovora i u slučaju potraživanja haloo d.o.o. Sarajevo prema korisniku i to u otkaznom roku od tri (3) dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Pretplatnički odnos prestaje važiti prestankom ovlaštenja haloo d.o.o. Sarajevo za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih općih uslova.

Pravne posljedice prestanka pretplatničkog ugovora, na osnovu člana 48. i 51. Općih uslova nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak pretplatničkog ugovora.

Član 53.

haloo d.o.o. Sarajevo će usvojiti zahtjev korisnika za ponovno uspostavljanje pretplatničkog odnosa, koji je prestao zbog neplaćanja duga, u skladu s ovim općim uslovima, ako korisnik u roku od šest (6) mjeseci plati ukupan dug i troškove ponovnog uključenja postojećeg pretplatničkog broja, što će se realizovati zaključenjem ugovora.

4. Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže

Član 54.

Ukoliko korisnik ne izvrši plaćanje računa do dospelosti koje je navedeno u računu za usluge javne pokretne mreže, haloo d.o.o. Sarajevo će mu uputiti informativnu SMS poruku i pismenu opomenu za izmirenje dugovanja. haloo d.o.o. Sarajevo zadržava pravo obračunati korisniku troškove slanja poruke u skladu s Cjenovnikom. Ako korisnik ne plati dugovani iznos do 35 dana od nastanka dužničko-vjerovničkog odnosa, kako je naznačeno u informativnoj poruci za izmirenje dugovanja, haloo d.o.o. Sarajevo ima pravo privremeno isključiti korisnika. Ako korisnik ne plati dugovani iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja, haloo d.o.o. Sarajevo može isključiti korisnikovu SIM karticu i time raskinuti ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu s članom 51. Općih uslova. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja korisniku će se obračunavati mjesečne pretplate, a za period od prvog dana privremenog isključenja, pa do dana isteka perioda obaveznog pretplatničkog odnosa, ukoliko postoji.

haloo d.o.o. Sarajevo će, po ispunjenju uslova za raskid ugovora, Korisniku poslati i obavijest o raskidu Ugovora, u kojoj obavijesti će se navesti informacije o ukupnom neizmirenom dospjelim dugovanju Korisnika, te obavijest da će, naplatu ukupnog duga, eventualno preuzeti angažovana specijalizovana agencija za naplatu potraživanja ili angažovani advokati društva haloo d.o.o. Sarajevo.

Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja od korisnika, haloo d.o.o. Sarajevo ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu i sudske troškove.

5. Zahtjev za povrat

Član 55.

Ako tokom trajanja pretplatničkog odnosa dođe do zahtjeva za povrat preplaćenih iznosa naplaćenih za korištenje usluga haloo d.o.o. Sarajevo ili nekog potraživanja iz pretplatničkog odnosa, korisnik ima pravo na povrat samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane haloo d.o.o. Sarajevo ili utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom.

Na osnovu pisanog zahtjeva korisnika, haloo d.o.o. Sarajevo će u roku 30 dana po zaprimanju zahtjeva prihvatiti zahtjev i vratiti korisniku preplaćeni iznos, ili prihvatiti zahtjev i izvršiti kompenzaciju svog

potraživanja prema korisniku s potraživanjem korisnika prema haloo d.o.o. Sarajevo ili odbiti zahtjev, te o razlozima odbijanja zahtjeva pisanim putem obavijestiti korisnika.

6. Privremeno isključenje

Član 56.

haloo d.o.o. Sarajevo može korisniku privremeno onemogućiti korištenje telekomunikacijske usluge:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži koju koristi - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana.
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže koju koristi - do završetka radova.
3. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od dvadeset i pet (25) dana od dana dospijeca računa za pružene usluge.
4. Ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge - do 15 dana.
5. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži - do otklanjanja kvara, a najduže trideset (30) dana.
6. Ako je krajnji korisnik podnio zahtjev za privremeno isključenje usluge.

haloo d.o.o. Sarajevo omogućit će krajnjem korisniku privremeno isključenje usluge na njegov zahtjev, bez naknade, jedanput u toku jedne kalendarske godine, u trajanju od najmanje jednog (1), a najviše tri (3) mjeseca.

Zahtjev za privremeno isključenje podnosi se pisanim putem od strane korisnika.

Krajni korisnik ne može povezati zahtjeve za dva privremena isključenja iz dvije kalendarske godine (četvrti kvartal tekuće i prvi kvartal naredne godine).

Pravo na podnošenje ovog zahtjeva nemaju korisnici usluga koje su isključivo namijenjene poslovnim korisnicima, kao što su Direktan pristup internetu, IP Centrex, MPLS, Iznajmljene linije i Virtualne private mreže.

U slučaju zaključenja ugovora s obaveznim periodom trajanja uz kupovinu uređaja, haloo d.o.o. Sarajevo će omogućiti privremeno isključenje usluge bez naknade, na zahtjev krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ostaje u obavezi redovno plaćati sve ugovorene rate za uređaj i za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge.

Tokom perioda privremenog isključenja usluge na zahtjev korisnika, ne teče obavezni period trajanja korisničkog ugovora. Po isteku obaveznog perioda trajanja ugovora, ugovor se automatski produžava za onoliko vremena koliko je trajalo privremeno isključenje usluge na zahtjev korisnika.

7. Ako korisnik da netačne identifikacijske podatke ili ne prijavi promjenu identifikacijskih podataka, odnosno ako je istekao rok naveden u članu 33. Općih uslova, do dostavljanja podataka ili najduže trideset (30) dana.

Član 57.

haloo d.o.o. Sarajevo će na odgovarajući način obavijestiti 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, haloo d.o.o. Sarajevo će primjenjivati isključenje odlaznog prometa u mobilnoj mreži kao i roaming prometa, uz mogućnost upućivanja telefonskih poziva prema hitnim službama.

VIII. PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA U VEZI S PRIJENOSOM BROJA

1. Prenosivost broja

Član 58.

Prenosivost telefonskog broja u pokretnoj mreži omogućuje korisniku pri promjeni davatelja govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj telekomunikacijskoj mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja.

Ovom uslugom nije moguće prenositi telefonske brojeve iz javne nepokretne telekomunikacijske mreže u javnu pokretnu telekomunikacijsku mrežu i obratno.

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

2. Prijenos telefonskog broja u mrežu haloo d.o.o. Sarajevo

Član 59.

Proces prijenosa broja započinje u trenutku kada korisnik podnese zahtjev za prijenos broja operateru kod koga se želi prenijeti broj. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje korisničkog odnosa.

Da bi mogli prenijeti svoj broj korisnici koji nemaju status pretplatnika, prepaid korisnici moraju biti registrovani. Registracija neregistrovanih 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 SIM karticu i PUK broj.

Uz zahtjev za prijenos telefonskog broja korisnik je dužan priložiti dokumente u skladu sa članom 12. Općih uslova, te potvrdu o izmirenju dugovanja prema operateru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

Podnošenjem zahtjeva za prijenos telefonskog broja korisnik je ovlastio haloo d.o.o. Sarajevo da zahtjev dostavi operateru davatelju broja, te da time ujedno raskine korisnički odnos koji je imao s operaterom davateljem broja.

haloo d.o.o. Sarajevo provjerava da li je broj prenosiv kao i ispravnost podataka navedenih u zahtjevu, uključujući tu i potvrdu o izmirenju dugovanja prema operateru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan da telefonskim putem obavijesti korisnika o odlaganju zahtjeva za prijenos telefonskog broja, a pisanim putem o odbijanju zahtjeva za prijenos telefonskog broja.

haloo d.o.o. Sarajevo izvršava prijenos broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati, na dan koji je definisan u zahtjevu za prijenos broja, ili u slučaju odlaganja zahtjeva na dan koji se naknadno definiše.

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

Prava i obaveze iz korisničkog odnosa za prenesene brojeve u mrežu haloo d.o.o. Sarajevo nastaju od trenutka realizacije usluge prijenosa telefonskog broja, odnosno priključenja na javnu telekomunikacijsku mrežu.

3. Prijenos telefonskog broja iz mreže haloo d.o.o. Sarajevo

Član 60.

Realizacija prijenosa telefonskog broja iz mreže haloo d.o.o. Sarajevo započinje u trenutku kada haloo d.o.o. Sarajevo primi zahtjev za prienos telefonskog broja od operatera primatelja broja. Zahtjev za prienos telefonskog broja smatra se zahtjevom korisnika za prestanak korisničkog odnosa kod haloo d.o.o. Sarajevo.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva obavijestiti operatera primatelja broja o prihvatanju zahtjeva za prienos telefonskog broja, odnosno o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja.

haloo d.o.o. Sarajevo nije obavezan omogućiti prienos broja ako:

- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prienos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku.
- podnositelj zahtjeva nije nositelj prava korištenja broja za koji se traži prienos, 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 zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja.
- se broj već nalazi u postupku prijenosa.

Ukoliko korisnik podnese zahtjev za prienos telefonskog broja iz mreže haloo d.o.o. Sarajevo, koji se koristi na osnovu jednog ugovora o korištenju različitih telekomunikacijskih usluga, zahtjev za prienos telefonskog broja smatrat će se zahtjevom za prestanak pretplatničkog odnosa za sve telekomunikacijske usluge koje se koriste po ovom ugovoru. U ovom slučaju, korisnik može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje telekomunikacijske usluge na koju se ne odnosi zahtjev za prienos telefonskog broja.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan na zahtjev korisnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva. Korisnik je dužan da, do trenutka podnošenja zahtjeva za prienos telefonskog broja iz mreže haloo d.o.o. Sarajevo ili do naknadno ostavljenog roka, izmiri sva dospjela dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prienos. Dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prienos, koja nisu dospjela, korisnik je dužan da izmiri u roku naznačenom na telefonskom računu.

haloo d.o.o. Sarajevo ne snosi odgovornost za nemogućnost ili za kašnjenje u prijenosu broja koje je uzrokovano od strane korisnika ili operatera davatelja broja.

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

Ukoliko je korisnik potpisao s haloo d.o.o. Sarajevo pretplatničke ugovore za korištenje telekomunikacijskih usluga za koje nije zatražena usluga prenosivosti telefonskog broja, iste nastavlja koristiti u skladu s uslovima iz pretplatničkih ugovora.

4. Odustajanje od zahtjeva za prijenos

Član 61.

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

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

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.

Član 62.

Korisnik može podnijeti zahtjev na prodajnom mjestu haloo d.o.o. Sarajevo ili elektronskim putem, za aktivaciju usluge govornog upozorenja za pozive prema prenesenim brojevima, koja obavještava korisnika prije uspostave poziva da je pozvani broj prenesen. Usluga aktivacije govorne poruke za pozive prema prenesenim brojevima je besplatna.

haloo d.o.o. Sarajevo će obavještavati sve korisnike, putem korisničkih računa i SMS porukama, dva puta u toku kalendarske godine, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za aktivaciju usluge govorne poruke.

IX. NAČIN I USLOVI NAPLATE PRETPLATE/NAKNADE KRAJNJIM KORISNICIMA

Član 63.

haloo d.o.o. Sarajevo ispostavlja korisniku račun za usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže, nakon isteka obračunskog perioda, u pisanom obliku na obrascu haloo d.o.o. Sarajevo ili u elektronskom obliku, po izboru korisnika.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan da izda račune prvog dana u mjesecu za prethodni obračunski period, a rok za plaćanje računa je petanest dana od dana izdavanja računa.

haloo d.o.o. Sarajevo nije odgovorno za vrijeme dostave računa na adrese korisnika koje obavljaju za to zakonom ovlaštene institucije. Korisnik ima mogućnost zatražiti dostavu računa alternativnim kanalima komunikacije.

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

Račun za obavljene usluge javne pokretne telekomunikacijske mreže sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je pretplatnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke podrške korisnicima. Račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obaveze.

Na zahtjev korisnika haloo d.o.o. Sarajevo omogućuje provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva) koje su plative na dan dospeljeća naveden u računu.

haloo d.o.o. Sarajevo omogućuje korisniku dostavu računa ili u elektronskom obliku na adresu e-pošte dostavljenu od strane korisnika, a u skladu s važećim zakonskim propisima, ili putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu korisnika naznačenu kao adresa za dostavu računa.

Ako korisnik plaća račun na drugom obrascu, dužan je unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu haloo d.o.o. Sarajevo.

haloo d.o.o. Sarajevo nije odgovoran ako se uplata nije mogla evidentirati zbog toga što je korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno popunio obrazac za plaćanje s podacima o broju računa i/ili drugim podacima važnim za pravilno evidentiranje uplate, ili zato što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa.

Korisnik može snositi troškove provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa.

haloo d.o.o. Sarajevo će na zahtjev korisnika pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završen obračunski period. haloo d.o.o. Sarajevo će korisniku osigurati detaljan ispis računa u elektronskom obliku putem posljednje naznačene e-mail adrese korisnika ili u štampanom obliku, bez naknade, putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu korisnika naznačenu kao adresa za dostavu računa.

U slučaju prigovora na ispostavljeni račun, detaljni ispis računa u štampanom obliku daje se korisniku bez naknade.

haloo d.o.o. Sarajevo zadržava pravo za stavke na računu za pružene usluge koje nije bilo moguće iz objektivnih razloga fakturirati po završetku obračunskog perioda, ispostavi naknadno unutar slijedećeg obračunskog perioda.

Prigovori na iznos računa podnose se haloo d.o.o. Sarajevo u skladu sa članom 73-78. ovih uslova. U protivnom, smatra se da je korisnik prihvatio račun.

Član 64.

Ako s obzirom na platežnu sposobnost korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje usluga i slično, haloo d.o.o. Sarajevo utvrdi da postoji osnovana sumnja da korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoje dugovanje za pružene usluge, haloo d.o.o. Sarajevo ima pravo ograničiti korisniku korištenje nekih ili svih usluga (npr. zabrana odlaznih poziva, uskraćivanje roaming usluge) uz obavijest korisnika.

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

X. NIVO KVALITETA USLUGE KOJA SE PRUŽA

Član 65.

haloo d.o.o. Sarajevo pruža telekomunikacijske usluge u skladu s važećim normama Evropskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Evropskog odbora za normizaciju/Evropskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

Član 66.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan na odgovarajući način pravovremeno obavještavati korisnike o poremećaju u pružanju telekomunikacijskih usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja ponavljanja i skraćanja trajanja poremećaja.

Član 67.

U slučaju prekida pružanja telekomunikacijskih usluga, haloo d.o.o. Sarajevo poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

Član 68.

haloo d.o.o. Sarajevo će u normalnim uslovima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne tačke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

XI. NAKNADA ŠTETE ILI POVRAT UPLAĆENIH SREDSTAVA U SLUČAJU KADA NIJE ZADOVOLJEN UGOVORENI NIVO KVALITETA USLUGE

Član 69.

Korisnik telekomunikacijske usluge ili treća osoba ima pravo na umanjeње pretplate zbog prekida u pružanju telekomunikacijske usluge dužeg od 24 sata ili ugovorene razine kvalitete.

U cilju ostvarivanja prava, u smislu prethodnog stava, korisnik telekomunikacijske 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 osnova potraživanja.

Član 70.

haloo d.o.o. Sarajevo 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, haloo d.o.o. Sarajevo će izvršiti umanjeње pretplate, prema dinamici izmirivanja obaveza usvojenoj od strane Uprave.

Član 71.

Usvojeni zahtjev korisnika telekomunikacijske usluge za umanjeње pretplate zbog prekida prometa dužeg od ugovorene razine kvalitete, realizovat će se na način da se za jedan dan prekida u prometu, dužeg od ugovorene razine kvalitete, umanjí pretplata za dvodnevni iznos mjesečne pretplate za tu uslugu.

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

U slučaju kada zbir pojedinačnih umanjeња pretplate prelazi iznos iz prethodnog stava, haloo d.o.o. Sarajevo će izvršiti proporcionalno umanjeње visine obračunatog umanjeња po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na postotak udjela pojedinačnog korisnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

Član 72.

haloo d.o.o. Sarajevo 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 tokom nužnog održavanja telekomunikacijskih mreža koje bi moglo imati uticaja na kvalitetu telekomunikacijskih usluga, kao niti za neznatnu štetu i izgubljenú korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacijske usluge, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje haloo d.o.o. Sarajevo.

XII. NAČIN RJEŠAVANJA PRIGOVORA I SPOROVA

Član 73.

haloo d.o.o. i korisnik su saglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Bosni i Hercegovini određen prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta korisnika, osim ako je važećim propisima određeno drugačije.

Član 74.

Korisnik može uložiti prigovor i žalbu na odluku, rješenje ili drugi pismeni akt haloo d.o.o. Sarajevo kojim se odlučuje o zahtjevu korisnika (definisani u članu 23. Općih uslova) telekomunikacijskih usluga ili druge zainteresovane osobe, odnosno o pravima i obavezama korisnika telekomunikacijskih usluga u skladu s Općim uslovima.

1. Prigovor je podnesak koju korisnik upućuje haloo d.o.o. Sarajevo u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem). Korisnik prigovor može podnijeti na obračun, kvalitetu pružene usluge, kao i na povredu obaveza iz pretplatničkog ugovora.
2. Žalba je podnesak koju korisnik upućuje haloo d.o.o. Sarajevo u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem) protiv odluke prvostepenog organa o osnovanosti prigovora. Žalba mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prigovori se rješavaju u prvostepenom postupku, a žalbe u drugostepenom postupku obrade i odlučivanja o prigovorima i žalbama.

Član 75.

Prvostepeni i drugostepeni postupak sadržavaju sljedeće osnovne aktivnosti:

1. ispitivanje opravdanosti navoda iz prigovora/žalbe
2. donošenje odluke
3. izvršenje odluke.

Pod odlukom ili drugim pisanim dokumentom, u smislu prethodnog člana, podrazumijeva se odluka, rješenje ili drugi pisani dokument koji sadrži detaljno obrazloženje razloga prihvatanja ili odbijanja korisnikovog prigovora/žalbe, kao i uputu o pravnom lijeku sa naznakom tijela (Povjerenstvo za prvostepeni ili drugostepeni postupak) kojem se podnosi prigovor/žalba, načinom i rokom u kojem se prigovor/žalba mora podnijeti, a u prilogu se po zahtjevu korisnika mogu dostaviti i dokazi, na osnovu kojih je donesena odluka.

haloo d.o.o. Sarajevo formalnu odluku iz prethodnog stava neće donositi u slučajevima kada je prigovor koji je podnesen putem korisničke službe ili digitalnog kanala komunikacije riješen odmah u izravnoj komunikaciji s korisnikom.

Član 76.

Iznimno, RAK rješava žalbe u drugom stepenu u skladu sa Pravilom Regulatorne agencije za komunikacije u vezi sa načinom rješavanja pritužbi korisnika.

Član 77.

Rok za podnošenje prigovora za korekciju osporavanog iznosa računa je do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca. U zahtjevu korisnik treba navesti predmet prigovora.

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

Član 78.

Nadležni prvostepeni i drugostepeni organi dužni su riješiti prigovor/žalbu i dostaviti odluku korisniku u rokovima predviđenim Uputama o rješavanju prigovora i žalbi haloo korisnika.

Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom prvostepenog organa upućuje se na rješavanje žalbe drugostepenom organu.

Odluka donesena po žalbi je konačna, a korisnik nezadovoljan takvom odlukom, može, osim upućivanja žalbe RAK-u, ustati tužbom pred nadležnim sudom u Bosni i Hercegovini uz primjenu pozitivnopravnih propisa Bosne i Hercegovine.

XIII. USLOVI KORIŠTENJA TERMINALNE OPREME

Član 79.

haloo d.o.o. Sarajevo nema opremu koja se korisnicima daje na korištenje.

1. Uslovi korištenja terminalne opreme uključujući i SIM karticu

Član 80.

haloo d.o.o. Sarajevo može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže samo za korisnike unaprijed plaćene usluge (prepaid korisnici), u slučaju ako korisnik kupuje uređaj.

haloo d.o.o. Sarajevo je dužan, na zahtjev korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupovini mobilnog uređaja, bez naknade, u roku od 5 dana, omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

XIV. POSTUPANJE U SLUČAJU ZLOUPOTREBE USLUGE

Član 81.

Pod zloupotrebom telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: zloupotreba) podrazumijeva se neovlašteno korištenje telekomunikacijske usluge koju pruža haloo d.o.o. Sarajevo u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ovog područja.

Član 82.

Zloupotreba se naročito očituje kroz:

1. Neovlašteno korištenje svih telekomunikacijskih usluga.
2. Priključenje opreme koja na bilo koji način ugrožava funkcionisanje javne telekomunikacijske mreže.
3. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika.
4. Neovlašteno davanje telekomunikacijskih usluga trećoj osobi.
5. Reprogramiranje SIM kartice i/ili mobilnih uređaja.
6. Lažno predstavljanje kategorije korisnika.
7. Lažno predstavljanje identiteta i adrese korisnika.
8. Stavljanje informacija na javnu upotrebu bez saglasnosti vlasnika informacija.
9. Upotrebu mrežnih usluga i servisa koji su zaštićeni lozinkom ili pisanim upozorenjem vlasnika.
10. Distribucija ili objavljivanje informacija koje su suprotne opće prihvaćenim moralnim normama ili narušavaju ugled i privatnost pojedinca.
11. Neovlašteni pokušaj pristupa i/ili izmjene bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluge stalnog pristupa internetu haloo d.o.o. Sarajevo.
12. Dobivanje ili pokušaj dobivanja usluge u svakom smislu u namjeri izbjegavanja;

13. Kršenje posebnih pravila za pojedine telekomunikacijske usluge utvrđene Općim uslovima, odnosno ugovorom, u skladu s Općim uslovima.
14. Pribavljanje, nuđenje/činjenje dostupnim, distribucija i posjedovanje sadržaja dječje pornografije.
15. Slanje velike količine neželjenih ili nezahtijevanih poruka drugom korisniku usluga haloo d.o.o. Sarajevo, odnosno drugoj osobi, kao i objavljivanje ili prijenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim korisnicima haloo d.o.o. Sarajevo ili drugim osobama bez njihovog pristanka ili zahtjeva;
16. Ako korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
17. Zloupotreba mreže haloo d.o.o. Sarajevo od strane korisnika a u svrhu sticanja protupravne imovinske koristi.

Član 83.

haloo d.o.o. Sarajevo poduzima nužne mjere u cilju sprječavanja zloupotrebe u skladu s ovim općim uslovima, pozitivnim zakonskim propisima i tehničkim mogućnostima.

XV. ZAHTJEV ZA ZASNIVANJE/PROMJENU/RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Član 84.

Na zasnivanje, promjenu i raskid pretplatničkog odnosa primjenjuju se odgovarajuće odredbe ovih Općih uslova.

XVI. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

Član 85.

haloo d.o.o. Sarajevo će u svom poslovanju voditi računa o zaštiti maloljetnika, te će prilikom isporuke usluga ograničiti pristup sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju maloljetnika.

XVII. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

1. Zaštita privatnosti

Član 86.

haloo d.o.o. Sarajevo će koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost korisnika i drugih osoba na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži.

Korisnik usluga se mora uzdržavati od radnji koje mogu dovesti do povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije. Zloupotreba usluga od strane korisnika usluga, uslijed kojih je došlo do povrede privatnosti druge osobe ili povrede tajnosti telekomunikacije podliježu kaznenoj odgovornosti.

2. Politika privatnosti

Član 87.

haloo d.o.o. Sarajevo prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti. haloo d.o.o. Sarajevo se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti lične podatke, trećim osobama, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH.

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

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

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

XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 88.

haloo d.o.o. Sarajevo zadržava pravo izmijeniti ove Opće uslove, uključujući cijene usluga koje su predmet ovih Općih uslova, u skladu s važećim propisima. haloo d.o.o. Sarajevo će obavijestiti korisnika pisanim ili elektronskim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja, i izvještavanje korisnika putem računa o izmjenama Općih uslova i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan korisniku na službenoj web stranici haloo d.o.o. Sarajevo i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev korisnika. Izmjene Općih uslova, odnosno cijena počet će se primjenjivati trideset (30) dana po objavi izmjena. U slučaju izmjena Općih uslova i/ili cijena koji su za korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički odnos bez naknade u roku od trideset dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je saglasan s izmjenama.

Član 89.

U slučaju restrukturiranja, promjene pravnog oblika društva, prestanka ili bilo kakvih statusnih promjena haloo d.o.o. Sarajevo, saglasnosti iz ovih općih uslova smatraju se datim, te se iste, ovisno o nastaloj promjeni odnose na novonastalo društvo, odnosno društvo preuzimatelja u skladu s odredbama Zakona o privrednim društvima.

Član 90.

Ovi opći uslovi stupaju na snagu i počinju sa primjenom danom objave.

Ovi opći uslovi bit će dostupni na svim prodajnim mjestima haloo d.o.o. Sarajevo, kao i putem službene web stranice haloo d.o.o. Sarajevo.

Član 91.

Prema potrebi, Uprava će donijeti i druge upute za provođenje ovih općih uslova.

Član 92.

Ovi opći uslovi usvojeni su Odlukom direktora društva haloo d.o.o. Sarajevo, broj D-29-2/25 od 15.12.2025. godine, te stupaju na snagu i počinju sa primjenom 25.01.2026. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uslova poslovanja, stavljaju se van snage Opći uslovi poslovanja društva haloo d.o.o. Sarajevo, usvojeni Odlukom direktora Društva, broj D-6-2/23 od 09.10.2023. godine.