



Uslovi korištenja mobilne Selfcare aplikacije Moj haloo - pretplata

Ovi promotivni Uslovi korištenja stupaju na snagu 20.05.2026. i traju do 15.11.2026.

1. Opće odredbe

- 1.1. Ovim Uslovima korištenja mobilne Selfcare aplikacije Moj haloo - pretplata (u daljem tekstu: Uslovi korištenja) utvrđuju se specifičnosti pristupa i korištenja mobilne aplikacije haloo d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: haloo mreža).
- 1.2. Korisnici navedene mobilne aplikacije (u daljem tekstu: haloo aplikacija) mogu biti fizičke osobe koji su postojeći korisnici postpaid mobilnih usluga haloo mreže (u daljem tekstu: korisnik).
- 1.3. Korisnik kojem je neka od usluga suspendovana (privremeno ili trajno isključenje) može se prijaviti u haloo aplikaciju, ali ne može koristiti tu uslugu ili je može koristiti s ograničenim funkcionalnostima.
U slučaju kada je korisniku usluga privremeno isključena na vlastiti zahtjev, u haloo aplikaciji će moći vidjeti informativnu poruku da mu je usluga suspendovana i da mu funkcionalnosti aplikacije za tu uslugu nisu dostupne. Kada se korisniku usluga ponovno aktivira, sve funkcionalnosti će mu ponovno postati dostupne.
U slučaju kada je korisniku usluga trajno isključena zbog dugovanja, korisnik će u haloo aplikaciji vidjeti informativnu poruku da mu je usluga trajno isključena zbog dugovanja (neplaćenih računa) prema haloo mreži, a neće imati uvid u podatke.
- 1.4. Pristup i korištenje haloo aplikacije odnosi se na dodavanje, kreiranje i pregledavanje vlastitih sadržaja i usluga u mobilnoj mreži haloo mreže i usluge online kupovine proizvoda i dodatnih usluga haloo mreže.
- 1.5. Korisnik ima mogućnost korištenja haloo aplikacije tek nakon izvršenog postupka registracije svojih podataka koji je opisan u tački 2. ovih Uslova korištenja, čime korisnik potvrđuje da je vlasnik ugovorene usluge koju je dodao na korisnički račun.
- 1.6. Klikom na polje „Pročitao/la sam i prihvatam Uslove korištenja mobilne aplikacije haloo mreže“ korisnik potvrđuje da je u cijelosti upoznat s ovim Uslovima korištenja i da ih prihvata.

2. Kreiranje korisničkog profila u haloo aplikaciji

- 2.1. Osnovni uslov za korištenje haloo aplikacije je da korisnik posjeduje pametni telefon (smartphone) koji radi na jednom od operativnih sistema: Android ili iOS putem kojeg je moguće korištenje haloo aplikacije.
- 2.2. Da bi korisnik koristio haloo aplikaciju potrebno je da instalira haloo aplikaciju koja je dostupna na odgovarajućem Play Store/App Store servisu, a zavisno od terminalnog uređaja, putem kojeg će koristiti haloo aplikaciju.
- 2.3. Po završenoj instalaciji i pokretanju aplikacije, te nakon prihvatanja ovih Uslova korištenja, korisnik mora izvršiti kreiranje korisničkog profila i registraciju usluga. Prilikom kreiranja profila korisnik ujedno obavlja registraciju usluge koja se dodaje u novokreirani profil i koja se koristi za provjeru ima li korisnik ugovorni odnos sa haloo mrežom.
- 2.4. Postupak registracije je dobrovoljan i podrazumijeva dobrovoljno pružanje podataka o korisniku. Ako se odluči na registraciju, korisnik je u postupku registracije obavezan dati tačne i potpune lične podatke u skladu sa uputama za registraciju. Opseg te vrste podataka koje haloo mreža traži pri registraciji nužan je prvenstveno radi zaštite prava i interesa korisnika jer se time osigurava odgovarajući nivo provjere identiteta radi registracije te u svrhu ispunjavanja svih prava i obaveza iz odnosa korisnika sa haloo mrežom po izvršenoj registraciji.
- 2.5. Podaci koji se unose prilikom registracije obrađuju se i kako bi haloo mreža bila u mogućnosti pružiti korisniku sav sadržaj i usluge koje je korisnik zahtijevao. U svrhu korištenja, od korisnika se radi dokazivanja ugovornog, odnosno korisničkog statusa zahtjeva unos ličnih podataka koji pripadaju isključivo tom korisniku i/ili korisničkih podataka za usluge kojima se koristi u okviru svog korisničkog/pretplatničkog odnosa sa haloo mrežom, odnosno za mobilne usluge haloo mreže: broj mobitela (MSISDN), datum rođenja i kod za verifikaciju (PIN) koji će haloo mreža poslati korisniku na njegov zahtjev putem SMS poruke.
- 2.6. Unosom podataka korisnik potvrđuje tačnost i potpunost pri registraciji dobrovoljno navedenih podataka. Korisnik je dužan obavijestiti o promjeni svojih (registracijskih) podataka najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od nastanka promjene podataka, te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obaveze.

- 2.7. Nakon izvršenog postupka registracije mobilnih usluga korisnika, korisnik kreira svoj korisnički profil unosom e-mail adrese koja pripada isključivo tom korisniku i lozinke koje će se ubuduće koristiti prilikom svake prijave za korištenje haloo aplikacije. Lozinka treba sadržavati barem 8 (osam) znakova, od toga barem jedan broj (0-9), barem jedno veliko slovo engleske abecede (A-Z), barem jedno malo slovo engleske abecede (a-z) i barem jedan specijalni znak. E-mail adresa će se koristiti i radi dostave bitnih informacija koje se tiču zatraženog/naručenog proizvoda i dodatne usluge haloo mreže, za isporuku nove lozinke ukoliko korisnik zaboravi postojeću, u svrhu obavještanja korisnika o proizvodima i uslugama haloo mreže uz prethodni pristanak korisnika, te za isporuku usluge E-račun ukoliko korisnik aktivira istu.
- Korisnik koji zaboravi lozinku za pristup haloo aplikaciji može zatražiti pomoć klikom na polje „Zaboravljena lozinka?“ te će mu pomoć biti pružena u skladu sa postojećim uputama.
- Izmjene korisničkog imena, odabranog i unesenog prilikom registracije, nisu dopuštene, dok Korisnik može lozinku izmijeniti u bilo kojem trenutku.
- 2.8. Korisniku će se, nakon izvršenog postupka registracije svojih mobilnih usluga i kreiranja svog korisničkog profila, pružiti mogućnost da ubuduće prilikom svake prijave za korištenje haloo aplikacije koristi otisak svog prsta ili prepoznavanja lica (face login), uz uslov da je korisnik prethodno dao saglasnost za obradu svojih biometrijskih podataka radi sigurne identifikacije. Saglasnost se daje klikom na polje „DA“ nakon upita želi li ubuduće koristiti navedene načine prijave.

3. Sadržaj i usluge kojima korisnik može pristupati pomoću haloo aplikacije

- 3.1. Kreiranjem korisničkog profila u haloo aplikaciji, korisniku se pruža funkcionalan pristup vlastitim mobilnim uslugama koje korisnik ima u haloo mreži, mogućnost pregleda i plaćanja računa, te uvid u ispis vlastitih poziva, primanje obavijesti, pregledavanje, upoređivanje i kupovina uređaja, kao i pristup korisničkoj službi haloo mreže, uključivanje dodatnih opcija i usluga, te prikaz ostalih detalja već ugovorenih usluga korisnika.
- Sve radnje poduzete korištenjem korisničkog imena, odnosno e-mail adrese unesene i korištene putem haloo aplikacije, te lozinke dostavljene korisniku na tu e-mail adresu smatrat će se pravom voljom korisnika.

Mobilne usluge

- 3.2. Kod mobilnih usluga korisnik putem haloo aplikacije ima mogućnost uvida u osnovne informacije o svojoj mobilnoj usluzi i upravljanja dodatnim opcijama na usluzi.
- 3.3. haloo aplikacija omogućava informacije korisniku koji se registrovao za njegov pristup i korištenje sadržajima i uslugama.
- Korisnik ima uvid u osnovne karakteristike i korištenje ugovorenog tarifnog paketa ili tarife u skladu s cjenovnikom usluga.
- Dodatne opcije odnose se na popis opcija koje je korisnik aktivirao za svoju mobilnu uslugu i popis neaktivnih opcija koje može aktivirati na svojoj mobilnoj usluzi. Popis aktivnih opcija sadrži: naziv opcije, kratki opis, datum aktivacije opcije, broj preostalih jedinica unutar opcije (MB, GB, MIN/SMS), preostali broj dana do isteka opcije.
- Popis neaktivnih opcija sadrži: naziv opcije, kratki opis, cijenu (jednokratnu ili mjesečnu). S obzirom na način aktivacije, opcije mogu biti jednokratne ili ponavljajuće. Jednokratna opcija aktivira se samo jednom i ne može se deaktivirati. Naplaćuje se jednokratno, a cijena je izražena u konvertibilnim markama (KM). Ponavljajuću opciju korisnik aktivira jednom, nakon čega se ista automatski obnavlja iz mjeseca u mjesec, sve dok je korisnik ne deaktivira.
- Aktivacija i deaktivacija dodatnih opcija može se izvršiti putem haloo aplikacije i podliježe odredbama cjenovnika usluga i uslova korištenja dodatnih opcija i odabrane usluge.
- U slučaju da je, iz tehničkih razloga, onemogućena deaktivacija opcije u haloo aplikaciji, korisnik može na haloo prodajnom mjestu podnijeti zahtjev za deaktivaciju opcije ili kontaktirati korisničku službu.
- 3.4. Korisnik postpaid mobilne tarife može putem mobilne aplikacije nadoplatiti odabrani iznos novca na haloo prepaid mobilni broj unutar haloo mreže. Taj odabrani iznos se korisniku postpaid mobilne tarife naplaćuje na sljedećem računu.

Aktivacija i korištenje dodatnih opcija/usluga i usluge dopune odabranog iznosa novca na haloo prepaid mobilni broj unutar haloo mreže vrši se u skladu sa cjenovnikom usluga i uslovima korištenja dodatnih opcija i odabrane usluge.



Računi

- 3.5. Korisnik može putem haloo aplikacije pregledati nepodmirene i podmirene račune za mobilne usluge haloo mreže. Podmireni računi se mogu pregledati za posljednjih 12 mjeseci.
- Lista nepodmirenih računa sadrži: checkbox - kako bi se račun mogao odabrati za plaćanje, mjesec i godinu računa, datum dospijeca računa, iznos računa, status računa, ikonu s linkom na detalje odabranog računa. Status nepodmirenog računa može biti: nepodmiren ili u procesu plaćanja.
- Lista podmirenih računa sortirana je od najnovijeg računa prema najstarijem računu i sadrži: mjesec i godinu računa, datum dospijeca računa, iznos računa i ikonu s linkom za preuzimanje računa u PDF formatu.
- 3.6. Putem haloo aplikacije korisnik ima mogućnost aktivirati uslugu E-račun uz prihvatanje Uslova korištenja za uslugu E-račun, čime pristaje da mu se mjesečni račun dostavlja isključivo u elektronskom obliku na e-mail adresu verifikovanu u haloo aplikaciji. Usluga E-račun je besplatna.
- 3.7. Korisnik ima uvid u ispis poziva, koji sadrži stavke koje se odnose na upućene pozive i poslane SMS poruke. Svaka stavka sadrži sljedeće podatke: redni broj stavke, broj na koji je upućen poziv ili SMS, datum poziva ili SMS-a, vrijeme poziva ili SMS-a, trajanje poziva ili SMS-a i cijenu poziva ili SMS-a.
- Moguće je pregledati ispis poziva za tekući mjesec i za protekle mjesece za koje je završen obračunski period.
- 3.8. Putem haloo aplikacije može se izvršiti plaćanje računa za mobilne usluge haloo mreže. Korisnik ima mogućnost platiti jedan ili više nepodmirenih računa odjednom. U slučaju da korisnik plaća više računa odjednom, kao poziv na broj uzima se poziv na broj sa najstarijeg računa.

Push notifikacije

- 3.9. Kako bi korisnik mogao primati push notifikacije, prilikom registracije u haloo aplikaciju ili naknadno u postavkama svoga uređaja treba odobriti primanje push notifikacija na svoj uređaj. Putem push notifikacija korisnik prima informacije koje se odnose na potrošnju, istek ugovora, dugovanja, nedostupnost usluge, prijavu smetnje i promotivnu ponudu.

Pregledavanje, upoređivanje i kupovina uređaja

- 3.10. U haloo aplikaciji korisnik ima mogućnost pregledavanja i upoređivanja karakteristika i cijena uređaja koji su u ponudi haloo mreže uz određene tarife. Ukoliko korisnik ispunjava uslove za zaključenje novog zahtjeva-ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa, imat će mogućnost naručivanja kupovine jednog uređaja uz odabranu tarifu. Korisniku će se uz naručeni uređaj ispostaviti i pisani Zahtjev u dva primjerka, koji je Korisnik dužan potpisati i jedan od primjeraka vratiti haloo d.o.o. Sarajevo.

Korisnička podrška

- 3.11. Korisnik putem haloo aplikacije ima pristup korisničkoj službi haloo mreže koja mu je potrebna za otklanjanje smetnji nastalih prilikom korištenja mobilnih usluga, pribavljanje informacija o korištenju usluga i slično, u slučajevima kada je tehnički moguće.
- 3.12. Korisnik ima mogućnost, u slučajevima kada je tehnički moguće, u haloo aplikaciji izvršiti uvid u svoju posljednju prijavljenu smetnju u zadnjih 30 dana, a koja se odnosi na mobilnu uslugu koju je registrovao u haloo aplikaciji.
- 3.13. Ukoliko Korisnik trenutno ima smetnje u korištenju mobilnih usluga, imat će mogućnost pregleda čestih pitanja, telefonskih kontakata i kontakt e-maila korisničke službe, kao i popis haloo prodajnih mjesta na koja se može obratiti.

4. Obaveze i odgovornosti haloo mreže

- 4.1. haloo mreža će korisniku omogućiti besplatno, kvalitetno i funkcionalno korištenje haloo aplikacije kada se aplikacija koristi u domaćoj mreži i putem Internet usluge haloo mreže.
- Prilikom preuzimanja aplikacije (download) sa Google Playa odnosno Apple Storea naplaćuje se prijenos podataka u skladu s važećim cjenovnikom haloo mreže u slučaju korištenja haloo mobilne mreže, što se odnosi i na svako naredno ažuriranje aplikacije (update).
- Prijenos podataka prilikom korištenja haloo aplikacije u roamingu naplaćuje se u skladu s važećim cjenovnikom haloo mreže za prijenos podataka u roamingu.



- 4.2. haloo mreža će, po registraciji korisnika u haloo aplikaciju, na registrovanu e-mail adresu korisnika dostaviti obavijest kojom se korisnik obavještava da je izvršio registraciju svojih usluga u haloo aplikaciji.

Istom obaviješću korisnik se poziva da se, ukoliko ima primjedbi ili bilo kakvih prigovora, očituje i obavijesti haloo mrežu u roku od 15 dana pisanim putem na adresu haloo mreže, ul. Trg djece Sarajeva 1, Sarajevo, e-mailom na: info@haloo.ba, podrska@haloo.ba ili putem korisničke službe na broj 0800 80 000. U suprotnom će se smatrati da korisnik nema primjedbi.

- 4.3. haloo mreža je ovlaštena obrađivati podatke korisnika u svrhu pružanja usluga. U slučaju obrade podataka koji su ujedno i lični podaci, haloo mreža se obavezuje osigurati odgovarajuće mjere zaštite, uključujući mjere zaštite od neovlaštenog pristupa trećih osoba.

- 4.4. haloo mreža ne odgovara za bilo kakve posljedice koje bi mogle nastati korištenjem podataka iz haloo aplikacije od strane korisnika.

- 4.5. haloo mreža zadržava pravo ukidanja, dodavanja i promjene izgleda i sadržaja haloo aplikacije, usluga te svih modula, aplikacija, servisa i podstranica koje su sastavni dio usluga haloo aplikacije, bez prethodne najave. haloo mreža neće biti odgovorna korisniku za eventualnu štetu nastalu uslijed takvih promjena.

- 4.6. Pregled svih historijskih transakcija vezanih uz usluge haloo mreže putem haloo aplikacije je informativnog karaktera i može se koristiti isključivo za vlastite potrebe.

- 4.7. U slučaju postupanja korisnika i/ili korisničkog imena koje je protivno odredbama ovih Uslova korištenja i/ili važećim zakonskim propisima, haloo mreža zadržava pravo ukinuti ili uskratiti mogućnost korištenja haloo aplikacije za pojedinog korisnika i/ili korisničko ime, te će putem haloo aplikacije obavijestiti korisnika o tome.

U tom slučaju haloo mreža ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu ukidanjem pristupa haloo aplikaciji za tog korisnika i/ili korisničko ime.

- 4.8. U svrhu sigurnosti sistema, prilikom korištenja haloo aplikacije, haloo mreža privremeno evidentira IP adresu s koje se pristupilo te datum pristupa. Prilikom korištenja haloo aplikacije, poslužitelj pohranjuje određene informacije u obliku „kolačića“ („cookie“) na uređaju korisnika.

- 4.9. haloo mreža zadržava pravo poduzimanja svih radnji potrebnih radi omogućavanja pravilnog rada proizvoda, usluga i/ili servera, što uključuje kontrolu sadržaja postavljenih na server, koji se mogu ukloniti ako se utvrdi da je njihovo postavljanje ili korištenje haloo aplikacije protivno ovim Uslovima korištenja i/ili zakonskim propisima. haloo mreža neće biti odgovorna za navedeni sadržaj niti za njegov gubitak i/ili oštećenje.

haloo mreža se ne može smatrati odgovornom za štetu koja proizlazi iz zloupotrebe sadržaja, proizvoda i usluga haloo aplikacije od strane neovlaštenih osoba, niti za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili trećim licima u vezi s korištenjem sadržaja dostupnih putem haloo aplikacije, uključujući račune i detaljne ispile poziva.

5. Ograničenja garancije

- 5.1. haloo aplikacija može biti nedostupna za korištenje na određenoj lokaciji zbog nedostatka mobilne mreže ili smetnji u okruženju.

- 5.2. haloo mreža ne može garantovati da prilikom korištenja neće doći do grešaka u radu haloo aplikacije ili prekida u radu haloo mobilne mreže. U tom slučaju haloo mreža će poduzeti sve razumne korake da kvar otkloni u najkraćem mogućem roku.

haloo mreža se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu štetu nastalu uslijed prekida internetske veze tokom korištenja haloo aplikacije.

6. Obaveze i odgovornosti korisnika

- 6.1. Korisnik se obavezuje da će haloo aplikaciju koristiti u skladu s pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine i ovim Uslovima, te da njenim korištenjem neće narušiti prava i slobode trećih osoba. Za svaku radnju, propust, zloupotrebu, nenamjensko i protivzakonito korištenje haloo aplikacije, isključivo je odgovoran korisnik, bez obzira na to da li je navedeno počinjeno od strane korisnika ili trećih osoba.

- 6.2. Korisnik je obavezan koristiti haloo aplikaciju na način koji ne ugrožava njenu funkcionalnost i rad.

Sadržaji u haloo aplikaciji predstavljaju intelektualno vlasništvo haloo mreže. Dokumenti, podaci i informacije objavljeni u haloo aplikaciji ne smiju se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način upotrebljavati bez izričitog pristanka haloo mreže, ili se njima koristiti na bilo koji način koji može prouzrokovati štetu haloo mreži ili trećim



licima. Dokumenti, podaci i informacije objavljeni u haloo aplikaciji mogu se koristiti isključivo za individualne potrebe korisnika i na vlastitu odgovornost, uz poštivanje svih autorskih i drugih vlasničkih prava te prava trećih osoba, kao i u skladu s ovim Uslovima korištenja.

- 6.3. Korisnik se obavezuje da će svoju lozinku, pri čemu korisnička e-mail adresa i lozinka zajedno čine digitalni identitet na osnovu kojeg se korisnik identificira prema haloo mreži, čuvati u strogoj tajnosti i s dužnom pažnjom, kao i svaku drugu korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu od strane haloo mreže za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, posebno od neovlaštenog pristupa.

Korisnik se obavezuje da navedene podatke neće otkrivati niti na bilo koji način učiniti dostupnim drugima odnosno neovlaštenim osobama. Korisnik je dužan čuvati svoje korisničko ime, lozinku i mobilni uređaj kako bi se zaštitio od njihovog neovlaštenog korištenja, odnosno neovlaštenog korištenja haloo usluga.

- 6.4. Korisnik je dužan odmah promijeniti svoju lozinku ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje njegove e-mail adrese i lozinke. Korisnik je obavezan odmah obavijestiti korisničku službu u slučaju bilo kakve sumnje na zloupotrebu i/ili neovlašteno korištenje njegove e-mail adrese i lozinke.
- 6.5. Prihvatanjem ovih Uslova korištenja korisnik daje saglasnost da mu se, na osnovu njegovog korisničkog odnosa sa haloo mrežom, u haloo aplikaciji prikazuju njegove korištene usluge, kako bi bez dodatnih procedura imao mogućnost njihove kontrole.
- 6.6. Prihvatanje ovih Uslova korištenja podrazumijeva i zahtjev korisnika za uvidom u detaljan ispis računa u elektronskom obliku od trenutka registracije u haloo aplikaciji, s obzirom na to da je to funkcionalnost aplikacije. U skladu s navedenim, korisnik će imati mogućnost uvida u detaljan ispis računa za pružene usluge u elektronskom obliku.
- 6.7. Prihvatanjem ovih Uslova korištenja korisnik potvrđuje da je prethodno obaviješten i saglasan s tim da usluge i sadržaj haloo aplikacije uključuju reklame, obavijesti, poruke administratora i slične poruke haloo mreže, u svrhu redovnog obavješćavanja korisnika i normalnog funkcionisanja usluga i sadržaja.

7. Prava korisnika (potrošača)

- 7.1. Aktivacijom dodatnih opcija korisnik je upoznat s odredbama Zakona o zaštiti potrošača BiH i Zakona o zaštiti potrošača RS, te prihvata da se ugovor provede odmah isporukom usluge od strane haloo mreže i razumije da time odustaje od prava na raskid u skladu s navedenim zakonima.
- 7.2. Korisnik je putem haloo aplikacije i ovih Uslova korištenja upoznat sa:
- imenom, matičnim brojem i punom adresom haloo mreže, poreznim brojem, brojevima telefona i e-mail adrese;
 - imenom proizvoda ili usluge;
 - cijenom i svim dodatnim troškovima, uključujući sve poreze;
 - načinom plaćanja, te načinom i predviđenim rokom isporuke proizvoda ili pružanja usluge;
 - sudskom nadležnosti i primjenom određenog materijalnog prava u slučaju spora.

8. Sudska zaštita

- 8.1. Sve eventualne sporove proistekle iz ili u vezi s primjenom ovih Uslova korištenja i ugovornih obaveza rješavat će se sporazumno, a u slučaju da se u tome ne uspije, ugovara se nadležnost suda i primjena materijalnog prava prema mjestu prebivališta korisnika.

9. Završne odredbe

- 9.1. Ovi Uslovi korištenja dostupni su u haloo aplikaciji, na haloo prodajnim mjestima i na službenoj web stranici haloo mreže www.haloo.ba.
- 9.2. Ovi Uslovi korištenja stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se od dana objavljivanja.
- 9.3. haloo mreža zadržava pravo izmjene ovih Uslova u skladu s primjenjivim propisima.
- 9.4. haloo mreža će ove Uslove korištenja, kao i njihove izmjene i dopune, objaviti i učiniti dostupnim na način utvrđen pravilima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.
- 9.5. Korisnik prihvatanjem ovih Uslova korištenja izražava saglasnost na sve njihove odredbe.
- 9.6. Ovi Uslovi korištenja primjenjuju se od 20.05.2026. godine, a usvojeni su Odlukom Uprave broj: D-12-1/26 od 08.05.2026. godine.