



## Uslovi korištenja regulisanih roaming usluga u zemljama WB6 (BiH, Srbija, Crna Gora, Kosovo, Albanija i Sjeverna Makedonija)

1. Korištenje roaming usluga u zemljama WB6 za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama/opcijama haloo d.o.o. Sarajevo (dalje: haloo), osim ukoliko nije drugačije definisano uslovima pojedine tarife/opcije.
2. Korištenje roaming usluga u zemljama WB6 obračunava se na osnovu domaćih cijena u tarifi ili aktiviranoj opciji korisnika na sljedeći način:
  - a) Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu MIN/SMS prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, troše se te MIN/SMS.
  - b) Za određene tarife je definisan broj SMS poruka koje se mogu iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, a nakon što se iskoriste naplaćuje se „cijena SMS poruke prema ostalim mobilnim mrežama u BiH” po cjenovniku domaće tarife.
  - c) Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu MIN/SMS prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, ili su sve MIN/SMS prema ostalim mobilnim mrežama u BiH u tarifi/opciji iskorišteni, naplaćuje se „cijena MIN/SMS prema ostalim mobilnim mrežama u BiH”.
  - d) U pojedinim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu MB unutar BiH, definisana je količina MB koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana bez dodatne roaming naknade.
  - e) Ukoliko je uslovima korištenja tarife propisano da se nakon iskorištene određene količine MB smanjuje brzina prijenosa podataka ili ako postoji neki drugi posebni uslov korištenja, isti će se primjenjivati na korištenje usluge mobilnog interneta u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana. Smanjenje brzine prijenosa podataka u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana je na do 64kbit/s.
  - f) Ukoliko domaća tarifa/opcija ne uključuje određenu količinu MB, ili su svi dodijeljeni MB u tarifi/opciji iskorišteni, naplaćuje se cijena MB koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju.
  - g) Ako se u okviru tarife/opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva unutar mreže ili prema ostalim mrežama u BiH, ista će se naplaćivati i u roamingu, u zemljama Zapadnog Balkana.
  - h) Primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije korisnika.
3. haloo primjenjuje politiku pravedne upotrebe na potrošnju roaming usluga u zemljama WB6 koje se pružaju pod uslovima navedenim u članu 2. ovih uslova korištenja u cilju sprječavanja zloupotrebe ili prekomjerne potrošnje.
4. Mjere koje haloo primjenjuje u okviru politike pravedne upotrebe uključuje primjenu jedne ili više mjera na način kako slijedi:
  - a) Zahtjev za dokazom o uobičajenom boravištu u BiH ili drugim stabilnim vezama s BiH, a koji su, u cilju identifikacije korisnika predviđeni Općim uslovima poslovanja haloo d.o.o. Sarajevo (dalje: Opći uslovi):
    - Za fizičke osobe državljanke BiH:
      - Lična karta, na uvid,haloo može tražiti na uvid i Potvrdu o prebivalištu.
    - Za domaće pravne osobe zajedno:
      - Aktualni 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.
    - Za strane fizičke osobe zajedno, na uvid:
      - Pasoš matične države,
      - Prijava boravišta na adresi u BiH ili lična karta stranca izdana u BiH.
    - Za strana predstavništva zajedno sljedeći dokumenti izdani u BiH:
      - Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa,
      - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
  - b) U pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu MB, haloo određuje minimalnu količinu MB koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u WB6, bez dodatne roaming naknade, odnosno po cijenama u skladu sa navedenim u članu 2. ovih uslova korištenja. haloo na svojoj web stranici objavljuje popis domaćih tarifa/opcija koje su obuhvaćene ovom mjerom, sa naznačenom količinom MB koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade.



- c) U pojedinim domaćim opcijama/paketima koje uključuju određenu količinu SMS poruka, haloo određuje minimalnu količinu SMS poruka koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade, odnosno po cijenama u skladu sa navedenim u članu 2. ovih uslova korištenja. haloo na svojoj web stranici objavljuje popis domaćih tarifa/opcija koje su obuhvaćene ovom mjerom, sa naznačenom količinom SMS poruka koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade.
- d) Primjena mehanizma kontrole radi utvrđivanja jesu li korisnici pretežno koristili usluge u haloo mreži ili one u roamingu u WB6 i jesu li pri tome korisnici uglavnom bili prijavljeni u haloo mreži ili u roamingu u mrežama drugih operatera u WB6. Ukoliko haloo utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom posmatranom periodu, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), pretežno koristio pojedinu uslugu u roamingu u WB6 i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatera u WB6, haloo može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne potrošnje regulisane roaming usluge u WB6. Ukoliko nakon 15 dana od poslani obavijesti korisnik u posmatranom periodu i dalje zadrži pretežno korištenje te usluge u roamingu u WB6, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatera u WB6, haloo može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge.
- e) Praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice povezane uglavnom ili isključivo s upotrebom u roamingu ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica od strane istog korisnika u roamingu. Ukoliko haloo u posmatranom periodu za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od pokazatelja navedenih u ovoj tački, haloo može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne potrošnje regulisane roaming usluge u WB6. Ukoliko i nakon 15 dana od poslani obavijesti pokazatelji korištenja usluga haloo mreže ukazuju na rizike zloupotrebe ili prekomjerne potrošnje roaming usluga u WB6, haloo može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga u WB6.
5. haloo na svojoj web stranici objavljuje uslove i pravila koja se odnose na pojedinu mjeru politike pravedne upotrebe iz člana 4. ovih uslova korištenja u primjeni.
6. Ukoliko su na osnovu primijenjenih mjera iz člana 4. ovih uslova korištenja ispunjeni uslovi za primjenu dodatne roaming naknade, ista se obračunava na sljedeći način:
- a) Dodatna roaming naknada se obračunava dodatno na domaću cijenu u tarifi/opciji koja je određena u skladu sa navedenim u članu 2. ovih uslova korištenja.
- b) iznosi dodatnih roaming naknada i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti u slučaju primjene dodatne roaming naknade navedeni su u važećem haloo Cjenovniku. haloo zadržava pravo promjene iznosa dodatnih roaming naknada vezano uz usklađivanje cijena roaming naknada sa promjenom kursa €, te s promjenom najviših regulisanih veleprodajnih naknada u skladu sa odredbama Pravila br. 93/21 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge roaminga.
- c) na sve roaming usluge primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije.
7. haloo obavještava korisnika u slučaju ako su ispunjeni uslovi za primjenu dodatne roaming naknade, te o primjenjivom iznosu dodatne roaming naknade ukoliko korisnik nastavi s upotrebom roaming usluga u WB6 nakon zaprimljene obavijesti.
8. U slučaju zaprimanja obavijesti o ispunjenim uslovima za primjenu dodatne roaming naknade na osnovu primijenjenih mehanizama kontrole iz člana 4. ovih uslova korištenja haloo korisnik ima pravo podnošenja prigovora u vezi sa primjenom dodatne roaming naknade, uz dostavu dokaza da roaming usluge u WB6 upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja u WB6. Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada. Korisnik prigovor iz ovog člana može podnijeti na sljedeći način:
- Telefon: 0800 80 000  
E-mail: [podrska@haloo.ba](mailto:podrska@haloo.ba)  
Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada.
9. U slučaju primjene dodatne roaming naknade, nakon što se utvrdi kako više ne postoje uslovi za primjenu iste, haloo će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika.
10. Primjena dodatne roaming naknade moguća je i ukoliko bi Regulatorna agencija za komunikacije (RAK) odobrila zahtjev za primjenu dodatne roaming naknade, u cilju osiguravanja održivosti domaćeg modela naplate usluga haloo mreže. U tom slučaju haloo na svojoj web stranici objavljuje uslove i pravila primjene dodatne roaming naknade.
11. Ukoliko haloo utvrdi da se SIM kartice organizovano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja regulisanih roaming usluga u WB6 po domaćim cijenama iz člana 2. ovih uslova korištenja, haloo može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno kako bi se osiguralo pružanje haloo usluga u skladu sa Općim uslovima, ovim uslovima korištenja i drugim posebnim uslovima i/ili specifikacijama za mobilne usluge haloo mreže.



12. haloo će pretplatniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene mobilne usluge. Pretplatnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospijeća naznačenog na računu. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa u potpunosti snosi pretplatnik. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
13. haloo u svrhu zaštite korisnika, zadržava pravo blokiranja prijenosa podataka u roamingu u slučajevima definisanim međunarodnim ugovorima o roamingu sa roaming partnerima.
14. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka pretplatnika izvan teritorija BiH, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu haloo zaprima od drugih operatera.
15. U roamingu u zemljama WB6 i ostalim zemljama kao i dosad pojedini sadržaji dostupni putem posebnih usluga, te usluge s posebnom tarifom i dalje neće biti dostupne korisnicima u roamingu s obzirom na njihovu dostupnost samo na području BiH u skladu s navedenim u uslovima korištenja tih usluga.
16. haloo može u svojoj ponudi imati i alternativnu roaming ponudu koja korisnicima omogućava korištenje roaming usluga u zemljama WB6 pod uslovima koji su različiti od navedenog u ovim uslovima korištenja. Zahtjev za korištenje alternativnih roaming ponuda korisnici zasebno podnose, pri čemu se primjenjuju uslovi korištenja alternativnih roaming ponuda.
17. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulisani ovim uslovima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uslovi i drugi posebni uslovi i/ili specifikacije za mobilne usluge haloo mreže koje korisnik koristi.
18. haloo d.o.o. Sarajevo zadržava pravo izmjene ovih Uslova korištenja, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranice [www.haloo.ba](http://www.haloo.ba) ili na drugi prikladan način.
19. Ovi uslovi korištenja su važeći od 1. novembra 2023. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.