

Posebni uvjeti pružanja novotel usluga na bonove

1. Posebnim uvjetima za pružanje novotel usluga na bonove (u daljem tekstu: Posebni uvjeti) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korištenjem novotel usluge na bonove između novotel d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: novotel) kao pružatelja usluge mobilne telefonije i korisnika novotel usluge na bonove (u daljem tekstu: korisnik).
2. Posebnim uvjetima definiran je Cjenovnik novotel usluga na bonove (prepaid) koji je dostupan na web stranici www.novotel.ba kao i na novotel prodajnim mjestima.
3. Za korištenje novotel usluge na bonove primjenjivati će se i odredbe Općih uvjeta korištenja usluga novotel-a.
4. Ukoliko su pojedini uvjeti korištenja novotel usluge na bonove Posebnim uvjetima regulirani drugačije u odnosu na odredbe Općih uvjeta korištenja usluga novotel-a, primjenjuju se Posebni uvjeti.
5. Novotel usluga na bonove (prepaid) predstavlja uslugu mobilne mreže sa bon (dopuna) načinom plaćanja koja omogućava ostvarivanje poziva i korištenja drugih usluga mobilne mreže kao što su SMS, mobilni internet kao i druge usluge sadržane u novotel Cjenovniku.
6. Korisnik novotel usluge na bonove prihvaća uvjete korištenja usluga u trenutku kupovine novotel start paketa, od kada mu počinju teći prava i obaveze iz Posebnih uvjeta i Općih uvjeta korištenja usluga novotel-a.
7. Novotel start paket sadrži SIM karticu novotel-a sa glavnim računom, na kojoj su zapisani jedinstveni PIN i PUK kodovi koja omogućava priključak na novotel mrežu. Paket sadrži i uputu za korištenje.
8. Korisnik na telefonu može podesiti da je prilikom svakog uključanja potrebno unijeti PIN kod kojim štiti svoju SIM karticu od zloupotrebe.
9. U slučaju da se tri puta unese pogrešan PIN kod, korisnik ukucava PUK kod. Pogrešnim unošenjem PUK koda trajno se blokira SIM kartica.
10. Svaki novi novotel start paket raspolaže sa određenim početnim iznosom bonusa minuta za razgovore i internet, osim ako nije drugačije definirano u uvjetima korištenja važeće ponude.
11. Novotel usluga na bonove se aktivira pozivom *701# ili uspostavom prvog odlaznog poziva ili ostvarivanjem prve data sesije.
12. Trenutkom aktiviranja novotel usluge na bonove račun prelazi u aktivan status i počinje teći rok važenja glavnog novotel računa na bonove. U aktivnom statusu glavni račun će se nalaziti 30 dana od trenutka aktivacije i za to vrijeme korisnik može koristiti raspoložive usluge. Provjera stanja i trajanja glavnog računa korisnik provjerava besplatnim pozivom *701# ili pozivom *700# i praćenjem daljnjih uputa.
13. Dopunu novotel računa na bonove moguće je izvršiti:

- a) Kupnjom novotel bona u iznosima od 1 do 50 KM na mrežnoj stranici www.novotel.ba kao i putem novotel mobilne aplikacije. Plaćanje bona vrši se bankovnim karticama bez dodatne naknade.
 - b) Dopunom računa na broj, gdje korisnik na ovlaštenom novotel prodajnom mjestu zatraži dopunu na novotel broj u iznosu od 1 do 50 KM.
 - c) Dopunom računa od novotel pretplatnika pozivom *700# te praćenjem daljnje upute za nadoplatu. Ovim načinom novotel račun na bonove je moguće nadopuniti iznosima od 2, 3, 4, 5 ili 10 KM. Dopuna računa od novotel pretplatnika produžava vrijeme upotrebe novotel glavnog računa korisnika na bonove.
 - d) Dopunom računa od novotel korisnika na bonove pozivom *700# i praćenjem uputa u izborniku. Korisnik bira jedan od ponuđenih iznosa (2, 3, 4, 5 ili 10 KM) i unosi broj novotel korisnika na bonove čiji račun želi dopuniti. Dopuna računa od novotel korisnika na bonove ne produžava vrijeme upotrebe glavnog novotel računa korisnika na bonove.
14. Ukoliko korisnik nadopuni glavni novotel račun na bonove, a čiji je period važenja istekao, iznosi dopuna se zbrajaju, a period važenja glavnog računa se produžava za broj dana definiranih u novotel Cjenovniku i tabeli iz tačke 16.
15. Ukoliko korisnik dopuni glavni novotel račun, a čiji period važenja nije istekao iznosi dopuna se zbrajaju, a za period važenja glavnog računa uzima se period važenja povoljniji za korisnika, odnosno koji ističe kasnije.
16. Vrijeme upotrebe uplaćenog iznosa na novotel glavni račun dat je u tabeli:

Vrijednost bona (dopune)	Vrijeme upotrebe
1 KM - 1,99 KM	3 dana
2 KM - 2,99 KM	8 dana
3 KM - 4,99 KM	15 dana
5 KM - 9,99 KM	30 dana
10 KM - 19,99 KM	90 dana
20 KM - 50 KM	120 dana

17. Ukoliko je period važenja glavnog novotel računa istekao, korisnik prelazi iz status aktivan u status suspendiran.
18. Suspendirani korisnik je u mogućnosti u određenom roku nadoplatiti glavni račun i u tom vremenu može primiti pozive, ostvariti poziv prema hitnim službama i poziv prema službi za korisnike novotel-a dok se nalazi u novotel mreži. SMS poruke može primiti dok se nalazi u novotel mreži, i u roamingu.
19. Suspendiran korisnik može izvršiti kupovinu opcija, novotel paketa i ostalih usluga koje su u ponudi novotel korisnicima na bonove, ukoliko ima dovoljan iznos sredstava na glavnom računu za kupovinu istih, po cijenama i uvjetima iz novotel Cjenovnika, te ostvarenom kupovinom prelazi u aktivnog korisnika.

20. Ukoliko nakon isteka perioda od 150 dana od dana isteka važenja glavnog novotel računa korisnik ne dopuni glavni novotel račun, izgubit će preostali iznos kredita na glavnom novotel računu i korisniku prestaje korisnički status.
21. Korisnik može da ima na svom glavnom novotel računu iznos do maksimalno 500,00 KM. Ukoliko korisnik na glavnom novotel računu dostigne iznos od 500,00 KM, isti neće imati mogućnost da glavni novotel račun dopuni.
22. Pozivi i ostale usluge se obračunavaju prema važećem Cjenovniku novotel usluge na bonove koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga i oduzimaju se od iznosa na glavnom novotel računu.
23. Stanje i rok važenja glavnog novotel računa može se saznati pozivanjem *701# . Stanje i rok važenja bonus računa može se saznati pozivanjem *700#. Pozivi na navedene brojeve su besplatni i informativnog su karaktera.
24. Korisnici novotel usluge na bonove imaju mogućnost pristupa servisu „Moj meni“ pozivom *700# gdje imaju pregled i pristup servisima i uslugama definiranim Cjenovnikom novotel-a.
25. Ukoliko korisnik na svom glavnom računu ima iznos manji od 0,08 KM može putem servisa Moj Meni, pozivom *700# i odabirom opcije „Usluge“ poslati SMS poruku „Pozovi me“ drugom novotel korisniku, najviše 2 puta u toku 24 sata.
26. Maksimalne brzine pristupa internetu u mobilnoj mreži utvrđene važećim Cjenovnikom novotel-a ostvarive su pod sljedećim uvjetima: a) ukoliko terminalna oprema korisnika podržava deklariranu brzinu, b) ukoliko se korisnik nalazi na lokaciji sa odgovarajućom pokrivenošću mobilne mreže novotela, c) ukoliko to u trenutku korištenja usluge opterećenje mreže dozvoljava.
27. Novotel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na internetu koje, bez obzira na osiguranju brzinu pristupa od strane novotela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama uslijed malog propusnog opsega povezivanja stranice na internetu, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na internet i drugih razloga koji nisu na strani novotela.
28. Novotel održava nivo parametara kvaliteta usluga unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdanih od strane Regulatorne agencije za komunikacije.
29. Novotel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uvjete. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Posebnim uvjetima na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti korištenja usluga novotel-a.
30. Novotel pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere i korake u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, a radi očuvanja integriteta i sigurnosti rada novotel mreže te održavanja kvalitete usluge. O svim koracima i uvjetima eventualnih ograničenja korištenja novotel usluga i/ili ponuda, novotel će na primjereni način upoznati korisnika.
31. Sve ostale usluge novotel mobilne mreže koje nisu obuhvaćene ovim Uvjetima korištenja obračunavat će se u skladu sa važećim novotel Cjenovnikom i posebnim uvjetima korištenja i/ili specifikacijama novotel usluga koje korisnik koristi.

32. Cijene usluga novotel , definirane su važećim Cjenicima, sukladno poreznim propisima države i dostupne su na www.novotel.ba
33. Ovi Posebni uvjeti pružanja stupaju na snagu 27.08.2021. godine, a usvojeni su odlukom broj: 01-07-142-5 /21 od 29.07.2021. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.