

Posebni uvjeti zaštite korisnika pretplata tarifnih modela od prekomjerne potrošnje

1. Posebnim uvjetima zaštite korisnika pretplata tarifnih modela mreža s, mreža m i mreža l od prekomjerne potrošnje uređuju se međusobni odnosi između „novotel“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: novotel) i korisnika mobilne telefonije u vezi sa kontrolom potrošnje korisnika (u daljem tekstu: korisnik).
2. Novotel kontrolira potrošnju i korištenje usluga od strane korisnika u svrhu zaštite korisnika.
3. Korisnici su obuhvaćeni zaštitom korisnika od prekomjerne potrošnje cijelo vrijeme dok imaju potpisan ugovor sa novotel-om u skladu sa definiranim procedurama.
4. Novotel prati ukupnu potrošnju korisnika pretplata tarifnih modela mreža s, mreža m i mreža l, na mjesečnom nivou, bez obzira koju vrstu usluge mobilne telefonije koristi.
5. Princip Zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje počiva na definiranju zaštitnih limita (dalje u tekstu: ZL) potrošnje. ZL potrošnje su predefinisane vrijednosti koje sa jedne strane onemogućuju korisnika od slučajne nekontrolirane potrošnje, a sa druge strane štite provajdera usluga „novotel“ d.o.o. Sarajevo od zloupotrebe prilikom korištenja telekomunikacijskih usluga od strane korisnika.
6. Sustavom Zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje obuhvaćeni su svih novotel korisnici pretplata tarifnih modela.
7. Novotel će obavijestiti sve korisnike mobilne telefonije ukoliko iznos potrošnje u toku obračunskog perioda prelazi iznos od 100,00 KM i kada su blizu dostizanja 1_ZL i 2_ZL i 3_ZL
8. Novotel za svakog korisnika pretplata tarifnih modela definira osnovni limit na potrošnju i 3 dodatna zaštitna limita.
9. Osnovni limit potrošnje postavljen je na iznos od 150,00 KM (sa PDV-om).
10. Korisnik ima mogućnost da samostalno u okviru USSD meni-a deaktivira osnovni limit potrošnje, besplatnim pozivanjem *700# odabirom polja „Limit na potrošnju“ te izborom daljnjih mogućnosti.
11. Deaktivacijom osnovnog limita potrošnje, korisniku se definira prvi zaštitni limit (u daljnjem tekstu 1_ZL)
12. 1_ZL predstavlja limit kojim se onemogućava potrošnja korisnika veća od 300,00 KM. Neposredno prije dostizanja 1_ZL (kada potrošnja prijeđe iznos od 250 KM), korisnik se SMS-om obavještava o trenutnoj potrošnji. Nakon dostizanja 1_ZL, korisnik može od novotela zatražiti povećanje limita iznad vrijednosti 1_ZL. Novotel, sukladno svojoj procjeni i internoj provjeri, može ili privremeno obustaviti pružanje usluge i zahtijevati uplatu prethodno potrošenog iznosa od strane korisnika ili u najkraćem roku a ne dužem od 24 sata, dodijeliti novi 2_ZL korisniku.
13. 2_ZL predstavlja limit kojim se onemogućava potrošnja korisnika veća od 600,00 KM. Neposredno prije dostizanja 2_ZL (kada potrošnja prijeđe iznos od 550,00 KM), korisnik se SMS-om obavještava o trenutnoj potrošnji. Kao i kod 1_ZL, nakon dostizanja 2_ZL korisnik od novotela može tražiti povećanje limita iznad vrijednosti 2_ZL. Novotel sukladno svojoj procjeni i internoj provjeri, može ili privremeno

obustaviti pružanje usluge i zahtijevati uplatu prethodno potrošenog iznosa od strane korisnika ili u najkraćem roku a ne dužem od 24 sata, dodijeliti novi 3_ZL korisniku.

14. 3_ZL dodjeljuje se korisnicima koji su na Listi izuzetaka zaštite od nekontrolirane potrošnje. Prije dostizanja 3_ZL (kada potrošnje prijeđe 1000,00 KM i 2000,00 KM), korisnik se putem SMS poruke obavještava o trenutnoj potrošnji.

15. SMS je informativnog karaktera i novotel ne snosi odgovornost ukoliko isporuka istih bude kasnila.

16. Korisnicima je ostavljena mogućnost da ako žele mogu biti izuzeti iz ovog sustava zaštite, odnosno da budu na Listu izuzetaka zaštite od prekomjerne potrošnje, popunjavanjem, potpisom i dostavom obrasca za izuzeće zaštite od prekomjerne potrošnje.

Novotel zaprimljeni obrazac obrađuje i procjenjuje pojedinačno koji korisnik i pod kojim uvjetima i do kojega limita može biti na Listi izuzetaka zaštite od prekomjerne potrošnje, te donosi odluku o izuzeću za svakog korisnika koji iskaže želju za izuzećem, te korisnika obavještava po odluci.

17. Opis procedure:

- Korisnik se prije dostizanja 1_ZL i / ili 2_ZL obavještava SMS-om da mu je trenutni iznos računa dosegnuo kritičnu vrijednost koja po određenim kategorijama spada u riskantnu skupinu odnosno postoji opravdana sumnja da se može raditi o nekontroliranoj potrošnji. Novotel po obavijesti može privremeno suspendirati pružanje određenih usluga i zahtijevati od korisnika uplatu prethodno potrošenoga iznosa.

- Korisnik po suspenziji ne može generirati veću novčanu potrošnju od 1_ZL i / ili 2_ZL. Veća novčana potrošnja se događa ukoliko korisnik: želi dokupiti dodatne opcije/usluge koje novotel nudi svojim korisnicima, pozivati (ukoliko je korisnik potrošio sve bonus minute za pozive), slati SMS (ukoliko je korisnik potrošio sve bonus SMS poruke), koristiti mobilne podatke (ukoliko je korisnik potrošio sve bonus megabajte), kao i druge novotel usluge koje zahtijevaju poseban dokup i plaćanje.

- Korisnicima usluga pokretne mreže koji se nalaze u drugoj mreži (roaming) pri suspenziji se onemogućuju svi dolazni i odlazni pozivi, SMS i podatkovni promet, ukoliko su iskorišteni ranije dobiveni bonus koji su omogućavali navedene usluge.

- Suspenzija podrazumijeva zabranu svih dodatnih dokupa.

- Korisnik se ponovo aktivira kad dostavi dokaz o uplati novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

-Od gore navedenih procedura izuzimaju se korisnici koji su na Listi izuzetaka zaštite od prekomjerne potrošnje, te isti samo dobivaju informacijske SMS poruke o potrošnji.

18. Obavještenje korisnika o prekomjernoj potrošnji može kasniti s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u Roaming-u novotel zaprima od operatora čiju mrežu korisnik koristi.

19. Novotel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim pravilima izmjeni ove Posebne uvjete.

20. Ovi Posebni uvjeti zaštite korisnika pretplata tarifnih modela mreža s, mreža m i mreža l od prekomjerne potrošnje primjenjuju se od 27.08.2021. a usvojeni su odlukom društva broj: 01-07-142-3/21 od 29.07.2021. godine.