



*imate prijatelje!*

## **Uslovi pružanja usluge dostave računa putem elektronske pošte (e-maila) za postpaid usluge fiksne i mobilne mreže Telekomunikacija RS a.d. Banjaluka**

U cilju unapređenja poslovnog procesa dostave telefonskih računa, čineći uslugu bržom i lakše dostupnom za klijenta, m:tel je uveo dostavu računa putem elektronske pošte (e-maila) za postpaid usluge fiksne i mobilne mreže, kao jednog od načina dostave računa za m:tel usluge.

Ovaj način dostave računa dostupan je za sve korisnike, nove i postojeće, bez obzira da li je riječ o privatnim ili poslovnim korisnicima.

Dostava računa putem elektronske pošte (e-maila), se omogućava na zahtjev korisnika. Popunjavajući obrazac Zahtjev za dostavu m:tel računa putem elektronske pošte, korisnik se opredjeljuje za ovakav način dostave i isti će biti u primjeni sve dok se korisnik ne izjasni drugačije.

Korisnicima usluge dostave računa putem elektronske pošte, m:tel neće dostavljati račune korišćenjem poštanskih usluga u papirnoj verziji.

Korisnik može izvršiti uplatu fakturisanog iznosa za korišćenje m:tel usluge(a), na osnovu računa dobijenog elektronskim putem, na isti način kao i sa računom dobijenim putem klasične pošte.

Prednosti elektronskog računa u odnosu na račun dobijen u papirnoj verziji su:

- pravovremenost dostave računa (do sedmog u mjesecu);
- manji troškovi dostave računa;
- sigurnost digitalno-potpisanog računa u .pdf formatu i identičnost papirnoj verziji računa;
- mogućnost arhiviranja računa u digitalnom obliku na računaru;
- zaštita životne sredine.

### **Podnošenje zahtjeva**

Zahtjev za dostavu m:tel računa putem elektronske pošte (u daljem tekstu Zahtjev) se podnosi u najbližem prodajnom mjestu (ili kancelariji za prijem zahtjeva m:tela) uz uvid u ličnu kartu korisnika ili putem KAM-a za poslovne korisnike.

Korisnik na obrascu zahtjeva navodi sve telefonske brojeve, korisničko ime, lične račune za sve usluge za koje želi dostavu računa putem elektronske pošte, bilo da je riječ o uslugama fiksne ili mobilne mreže.

Ukoliko je za korisnika već formiran zbirni račun potrebno je registrovati zahtjev za dostavu zbirnog računa elektronskim putem.

### **Dostava računa elektronskim putem**

Procedura slanja elektronskog računa pretplatnicima podrazumijeva generisanje i slanje računa u .pdf formatu, digitalno potpisanih za fizička i pravna lica koji imaju aktivnu uslugu "dostava računa elektronskom poštom". Korisnik na ovaj način dobija račun do 7. (sedmog) u mjesecu.

### **Upoznavanje korisnika sa m:tel digitalnim potpisom**

Kada podnese zahtjev, korisnik se mora upoznati sa činjenicom da će svaki račun za m:tel uslugu, dostavljen elektronskim putem, sadržavati digitalni potpis m:tel-a, te da dobijanjem računa elektronskim putem neće dobijati račun putem pošte.

Prilikom prijema e-maila sa računom i otvaranjem računa za m:tel uslugu u .pdf formatu, korisniku se omogućava da provjeri potpis pošiljaoca dokumenta (računa).

Pri prijemu prvog elektronskog računa, potpisnik primljenog računa nije vidljiv, te je neophodno da korisnik izvrši određena podešavanja u skladu sa Uputstvom za validaciju digitalnog potpisa računa za postpaid usluge fiksne i mobilne mreže m:tel-a. Na ovaj način korisnik se upoznaje sa potpisom i obezbjeđuje da svi naredni njegovi računi imaju vidljiv validan potpis pošiljaoca.

U slučaju da korisnik nije u mogućnosti da samostalno izvrši potrebna podešavanja, može pozvati korisničku podršku putem besplatnog telefonskog broja 0800 500 00.

### **Promjene u pretplatničkom odnosu, izmjene korisničkih podataka**

Korisnik usluge je dužan da na odgovarajući način obavjesti pružaoca usluge o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, najkasnije u roku od 10 dana od nastale promjene. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa pretplatnikom, smatraće se da je dostava svih e-mailova od strane pružaoca usluga pretplatniku uredno izvršena.

### **Reklamacije na uslugu**

Reklamaciju na uslugu korisnik može izvršiti:

Pozivom u CallCentar  
za usluge fiksne na telefonski broj: 0800 50 000, odnosno  
za usluge mobilne telefonije na broj: 066 10 10 10

ili putem E-maila korisnicke podrške: [korisnicka.podraska@mtel.ba](mailto:korisnicka.podraska@mtel.ba)

### **Otkazivanje usluge**

Korisnicima koji su zahtjevali dostavu računa elektronskim putem, računi će se dostavljati putem e-maila sve dok se korisnik ne izjasni drugačije odnosno dok ne bude zahtjevana dostava računa putem pošte. Za promjenu načina dostave odnosno otkaz usluge, korisnik se obraća u najbliže prodajno mjesto.

Ukoliko se korisnik odluči za dostavu računa putem elektronske pošte, da bi mu račun bio dostupan, potrebno je da instalira PDF čitač elektronskih dokumenata.