

Posebni uslovi pružanja integriranih usluga

1. Predmet posebnih uslova

- 1.1. Posebnim uslovima za pružanje integriranih usluga (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem integriranih usluga između Mtel a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika integriranih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik).
- 1.2. Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini cjenovnik integriranih usluga, koji je dostupan na web stranici Mtela (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- 1.3. Za pružanje integriranih usluga primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- 1.4. Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.

2. Opis integriranih usluga

- 2.1. Integrirane usluge predstavljaju integriranu ponudu usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, usluge pristupa Internetu i IPTV usluge, koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa, koji mogu, ali ne moraju da uključuju sve navedene usluge.
- 2.2. Integrirane usluge su u ponudi korisnicima u vidu sljedećih paketa integriranih usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, usluge pristupa Internetu i IPTV usluga:
 - NET+TEL paketi integriranih usluga fiksne telefonije i pristupa Internetu:
 - NET+TEL:XS+, NET+TEL:S+ i NET+TEL:M+
 - NET+TEL:2 i NET+TEL:3 samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga
 - 2NET paketi integriranih usluga pristupa Internetu putem fiksne i mobilne mreže:
 - 2NET:S+
 - 2NET:S samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga;
 - TV+TEL paketi integriranih usluga fiksne telefonije i IPTV usluga:
 - TV+TEL:S
 - TV+TEL:XS
 - TV+TEL:Start samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga;
 - TV+NET paketi integriranih usluga pristupa Internetu i IPTV usluga:
 - TV+NET:S i TV+NET:M,
 - TV+NET:Start samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga;
 - TV+NET+TEL paketi integriranih usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu i IPTV usluga:
 - TV+NET+TEL:S i TV+NET+TEL:L

- TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:M TV+NET+TEL:Max i TV+NET+TEL:Plus samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga;

- TV+NET+TEL+MOB paketi integriranih usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, pristupa Internetu i IPTV usluga:
 - TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+
 - TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3 samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga.

2.3. Integrirane usluge mogu koristiti isključivo rezidencijalni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev).

2.4. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.

3. Opis usluge pristupa Internetu

- 3.1. Usluga pristupa Internetu putem fiksne mreže je usluga javno dostupnog davanja pristupa Internetu, koja se realizuje kroz pristupnu mrežu putem tehnologija ADSL, VDSL ili GPON.
- 3.2. Usluga pristupa Internetu preko mobilne mreže predstavlja uslugu kojom se omogućava korišćenje mobilnog interneta, kao i slanje SMS poruka.
- 3.3. GPON (Gigabit Passive Optical Network) je jedna od FTTH (Fiber to the Home) tehnologija koja podrazumijeva dovođenje optičkog vlakna direktno do korisnika i koja omogućava korišćenje Triple Play servisa sa visokim Internet protocima, pouzdan prenos govora i visoko kvalitetnu IPTV HDTV sliku sa *download* brzinom od 2.5 Gbit/s i *upload* brzinom od 1.25 Gbit/s.
- 3.4. VDSL (Very high data rate DSL) je tehnologija koja omogućava prenos podataka brzinama i do 100 Mb/s putem bakarne parice na kratkim dužinama do 500 metara i uz odgovarajuće VDSL modeme. Na većim udaljenostima od VDSL pristupnog čvora pristupna brzina smanjuje se i izjednačava se sa pristupnim brzinama koje je moguće ostaviti putem ADSL tehnologije. Udaljenost na kojoj se izjednačavaju maksimalne pristupne brzine za ADSL i VDSL tehnologiju zavisi od mnogo faktora u bakarnoj pristupnoj mreži, a kreće se od cca 1000 metara.
- 3.5. ADSL tehnologija omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem asimetrične digitalne pretplatničke linije (ADSL), pri čemu je obezbijeden brži prenos podataka u *download*-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u *upload*-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na *fair-use* principu.
- 3.6. U okviru usluge pristupa Internetu korisnicima se, u zavisnosti od izabranog paketa integriranih usluga, omogućava korišćenje dodatna usluga *Smart Home* po cijeni mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela.

Dodatna usluga *Smart Home* predstavlja sistem koji korisniku omogućava da vrši nadzor i upravlja radom *Smart Home* uređaja putem centralne jedinice kojom se upravlja preko Mtel *Smart Home* aplikacije ili web aplikacije, sa mobilnog telefona, *tablet*-a ili računara.

Smart Home sistem čine:

- Mtel *Smart Home* aplikacija koja omogućava korisniku da upravlja *Smart Home* uređajima preko mobilne aplikacije koja je dostupna na zvaničnim Mtel kanalima na Play Store (Android, verzija 5.0 i viša) i App Store (iOs, verzija 10.0 i viša), ili web aplikacije,

- centralna jedinica koja povezuje *Smart Home* uređaje u inteligentan sistem i omogućava korisniku njihov nadzor i upravljanje putem Mtel *Smart Home* aplikacije,
- *Smart Home cloud* servis koji omogućava nadzor i upravljanje sistemom sa udaljene lokacije,
- *Smart Home* uređaji koji omogućavaju korisniku nadzor i upravljanje osvjetljenjem, unutrašnjom temperaturom, energetsom efikasnošću i drugim aspektima kućne automatizacije, zavisno od uređaja uključenih u sistem.

4. Opis IPTV usluge

4.1. IPTV usluga (*Internet Protocol Television*) Mtela predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuju preko IP/MPLS mreže, korišćenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme. IPTV usluga omogućava korisnicima Mtela prijem TV programa iz ponude programa korišćenjem ADSL, VDSL, GPON tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme (IPTV prijemnika i modema).

4.2. IPTV usluga uključuje Programe, Videoteku i Interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.

4.3. Programi

Programi uključuju distribuciju programskog sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled programa je moguć putem *EPG* (TV vodiča), koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.

Korisniku su na raspolaganju različiti tematski TV programi grupisani u vidu paketa. U strukturi programske šeme su zastupljeni nacionalni, regionalni i strani satelitski programi.

Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketima na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili ukida pojedine postojeće programe, te dodaje nove pakete TV programa. Mtel neće bezrazložno mijenjati raspored programa ako bi to uzrokovalo značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu korisnika, osim u slučajevima kada je promjena tehničkih, ekonomskih ili pravnih uslova prijema i distribucije programa razlog za izmjenu rasporeda programa. Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu dobavljač programa na bilo koji pravno dopušten način onemogućí distribuciju programa.

4.4. Dodatne usluge

U okviru IPTV usluge, u zavisnosti od izabranog paketa integrisanih usluga, korisnicima su u ponudi sljedeće dodatne usluge:

- dodatni IPTV prijemnici
- Snimanje sadržaja
- Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno
- Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport).

▪ **Dodatna usluga *Snimanje sadržaja***

Snimanje sadržaja (eng. *nPVR – Network Personal Video Recoder*) je dodatna usluga koja omogućava korisnicima da kroz TV vodič naruče snimanje sadržaja. Korisnicima će biti omogućeno snimanje sadržaja na najviše 100 TV kanala i ukupno vrijeme trajanja svih snimljenih sadržaja ne može da bude duže od 10 sati. Snimljeni sadržaj korisniku je dostupan sve dok ga korisnik ne obriše.

- **Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno***

Gledaj ispočetka (eng. *Start over*) je dodatna usluga koja korisnicima omogućava da u trenutku gledanja određenog programskog sadržaja vrate isti na početak emitovanja. Usluga će korisnicima biti dostupna u toku trajanja programskog sadržaja i biće omogućena na najviše 100 TV kanala.

Pauziraj TV (eng. *Pause TV*) je dodatna usluga koja dozvoljava korisnicima da gledaju njihove omiljene TV emisije u za njih pogodnijem trenutku, nego što je originalno vrijeme prikazivanja emisije. Za vrijeme gledanja TV emisija pomjerenih u odnosu na originalno vrijeme prikazivanja korisnik može da premotava emisiju unaprijed ili unazad i da zaustavi emitovanje. Usluga će biti omogućena na najviše 100 TV kanala.

Gledaj propušteno (eng. *Catch up TV*) je dodatna usluga koja korisnicima omogućava naknadno gledanje propuštenog sadržaja emitovanog na unaprijed određenom broju TV kanala u prethodna 72 sata. Sadržajima na najviše 100 TV kanala na kojima je omogućena ova usluga korisnici će moći da pristupe kroz TV vodič. Sadržaj, film ili emisiju koju je odabrao da pogleda korisnik će moći i da premotava unaprijed, unazad ili da zaustavi emitovanje.

- **Dodatna usluga *Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)***

Mozaik TV kanala je dodatna usluga koja predstavlja grupu određenih TV kanala emitovanih istovremeno na podijeljenom TB ekranu, čime se omogućava emitovanje više programa istovremeno.

Dok se slika svih kanala u mozaiku prikazuje u realnom vremenu, zvuk se emituje samo sa selektovanog kanala. Selektovani kanal u mozaiku se prikazuje na cijelom ekranu TV-a pod uslovom da je korisnik pretplaćen na paket TV programa u kojem se nalazi selektovani kanal. Korisnicima će biti dostupna dva mozaika i to *Mozaik Promo* i *Mozaik Sport*.

Mozaik Promo je mozaik TV kanala i predstavlja grupu od 10 TV kanala u kojem je jedan od TV kanala u mozaiku prikazan na znatno većem dijelu ekrana TV-a u odnosu na preostalih 9 TV kanala u mozaiku.

Mozaik Sport je mozaik sportskih TV kanala i predstavlja grupu od 4 sportska TV kanala.

Dodatna usluga *Mozaik Promo* je dostupna novim korisnicima IPTV paketa usluga u okviru iznosa mjesečne pretplate. Uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

4.5. Videoteka (Video on Demand /VoD)

Videoteka omogućava korisnicima iznajmljivanje pojedinih video-sadržaja na mrežnim resursima Mtel-a (filmovi, serije, koncerti i sl), kao i mogućnost neograničenog pristupa iznajmljenom sadržaju tokom perioda od 24 sata nakon iznajmljivanja.

4.6. SVoD (Subscription Video on Demand) usluga

4.6.1. Pickbox Now SVoD usluga

Pickbox Now SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima IPTV usluge u okviru *IPTV* paketa usluga daje mogućnost gledanja velikog broja sadržaja (filmskih, serijskih, dječijih,...) objedinjenih u *Pickbox Now* videoteku uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

4.6.2. AXN Now SVoD usluga

AXN Now SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima IPTV usluge u okviru *IPTV* paketa usluga daje mogućnost gledanja serijskog sadržaja različitih žanrova u okviru *AXN Now* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

4.6.3. Minimax Plus SVoD usluga

Minimax Plus SVoD usluga je usluga videa na zahtjev, koja korisnicima IPTV usluge u okviru *IPTV* paketa usluga daje mogućnost gledanja crtanih filmova u okviru *Minimax* videoteke uz mogućnost neograničenog

broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge. Ponudu usluge čine najgledaniji crtani filmovi i serije, koji se emituju na kanalu *Minimax*.

4.6.4. Filmbox On Demand SVoD usluga

Filmbox On Demand SVoD (eng. *Subscription Video On Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev, koja korisnicima IPTV usluge u okviru IPTV paketa usluga daje mogućnost gledanja filmskih sadržaja različitih žanrova (komedija, drama, akcija, animirani i porodični filmovi...), te serijskih i dokumentarnih sadržaja u okviru *Filmbox On Demand* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

4.7. TV To Go usluga

TV To Go je usluga koja omogućava praćenje određenog programskog sadržaja putem određenog terminalnog uređaja (*desktop* ili *laptop* računar, *tablet*/mobilni telefon).

TV To Go usluga je dostupna korisnicima IPTV usluge u okviru IPTV paketa usluga (TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:3, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+). Da bi se korisnicima omogućilo korišćenje navedene usluge, korisnik treba da posjeduje odgovarajući terminalni uređaj (*desktop* ili *laptop* računar/*tablet*/mobilni telefon), da ima pristup internetu (putem fiksne ili mobilne mreže) i da se nalazi na teritoriji BiH.

Korisnicima će biti omogućeno da u okviru *TV To Go* usluge prate određeni broj TV programa, pri čemu Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu dobavljač programa na bilo koji pravno dopušten način onemogućiti distribuciju programa.

4.8. PIN - lični identifikacioni broj

Za potrebe korišćenja IPTV usluge korisnik dobija lični identifikacioni broj (engl. *Personal Identification Number*, u daljem tekstu: *PIN*). Korisnik može izmijeniti inicijalno mu dodijeljeni *PIN*. Korisnik će biti upozoren na mogućnost zloupotrebe *PIN*-a od strane trećih lica, preuzima potpunu obavezu za njegovu upotrebu i dužan je da isti čuva u tajnosti.

Upotrebom *PIN*-a korisnik može :

- podešavati sve postavke usluge,
- aktivirati roditeljsku kontrolu,
- aktivirati dodatne usluge,
- vršiti autorizaciju promjena postavki i potvrdu narudžbi.

Mtel nudi mogućnost korišćenja usluge roditeljske kontrole sadržaja, koja omogućava ograničavanje pristupa i kontrolu pregledavanja sadržaja koji nije primjeren djeci i maloljetnicima ili transakcijama, kao što je naručivanje video-sadržaja, a prema procjeni roditelja ili staratelja.

4.9. Ograničenje odgovornosti za sadržaj

Korisnik je u obavezi da poštuje pozitivne pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijskog vlasništva.

Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem IPTV usluge i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.

U slučaju da usljed ponašanja korisnika dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, korisnik je u obavezi da preuzme cjelokupnu odgovornost za učinjenu povredu autorskih prava i prava industrijske svojine i da Mtel-u nadoknadi cjelokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim.

Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost za privremena, moguća, zatamnjenja određenih dijelova televizijskih programa, koje je dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili zakonskim odredbama.

Mtel nije odgovoran za sadržaj i formu koje se emituju kao sadržaj u okviru IPTV usluge, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.

Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost za štetu koja bi mogla nastati objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.

Mtel nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati korisnicima ili trećim licima kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima emitovanja istih.

Mtel nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije (eng. Parental Guidance), te za posljedice koje bi mogle nastati ukoliko postoji mogućnost da bi prikazani program mogao ugroziti fizički, mentalni i moralni razvoj maloljetnika, a ne sadrži odgovarajuća upozorenja ili se prikazivao u neprimjereno vrijeme, protivno propisima koji regulišu oblast elektronskih medija i audio-vizuelnih djelatnosti.

Mtel nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja ukoliko je nemogućnost posljedica više sile ili drugog događaja koji je izvan kontrole i nezavisno od volje Mtela.

5. Uslovi korišćenja IPTV usluge u okviru paketa integrisanih usluga

IPTV usluga se u okviru paketa integrisanih usluga nudi u okviru sljedećih paketa usluga:

- TV+NET:Start, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+TEL:Start, TV+TEL:S, TV+TEL:XS
- TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, i
- TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3.

(u daljnjem tekstu: IPTV paketi usluga).

5.1. Paketi TV programa

U zavisnosti od izabranog paketa integrisanih usluga, korisnicima su u okviru iznosa mjesečne naknade dostupni sledeći paketi TV programa:

- Osnovni paket
- Start paket i
- Mini paket

Mini paket TV programa je dostupan samo za korisnike paketa usluga TV+TEL:XS.

Start paket TV programa je dostupan samo za postojeće korisnike paketa usluga TV+TEL:Start, TV+NET:Start i TV+NET+TEL:Start.

Osnovni paket TV programa je dostupan korisnicima paketa usluga:

- TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M
- TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M i TV+NET+TEL:L
- TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:3 i TV+NET+TEL+MOB:L.

5.2. Dodatni paketi TV programa

Korisnicima IPTV paketa usluga su dostupni i dodatni paketi TV programa koji se aktiviraju na zahtjev korisnika i plaćaju prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela ili su uključeni u iznos mjesečne pretplate u zavisnosti od izabranog IPTV paketa usluga, kako slijedi:

- *iptv sport,*
- *iptv HD,*
- *iptv HD start*
- *iptv plus,*
- *iptv HBO,*
- *iptv Cinemax,*
- *iptv Pink plus,*
- *iptv Filmbox,*
- *iptv RTS,*
- *iptv MTS,*
- *iptv HBO premium, i*
- *iptv HBO premium HD.*

• Aktivacija dodatnih paketa TV programa

Korisnici mogu bez ograničenja i bez naknade izvršiti aktiviranje dodatnih paketa TV programa putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija IPTV usluge ili u prodajnom mjestu Mtela.

Dodatni paket TV programa *iptv HD start* je dostupan korisnicima paketa usluga TV+NET:S, TV+TEL:S, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL+MOB:Max i korisnicima paketa usluga TV+NET+TEL, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:S i TV+NET+TEL+MOB:3 koji u okviru iznosa mjesečne pretplate navedenih paketa usluga ne koriste dodatni paket TV programa *iptv HD*. Dodatni paket TV programa *iptv HD start* se koristi u okviru iznosa mjesečne pretplate odabranog paketa usluga i aktivira se, u skladu s tehničkim mogućnostima, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

• Otkaz dodatnog paketa TV programa

Korisnik može otkazati dodatni paket TV programa jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija dodatnog paketa TV programa, plaća se puni iznos mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje istog.

Dodatni paketi TV programa *iptv HD*, *iptv HD start* i *iptv HBO premium HD* su dostupni korisnicima pod uslovom da su ispunjeni tehnički uslovi za realizaciju.

5.3. Dodatne usluge

5.3.1. Dodatni IPTV prijemnici (*Set Top Box*)

Dodatna usluga dodatnih IPTV prijemnika (drugi/treći/četvrti/peti i svaki sledeći IPTV prijemnik) omogućava korisnicima, koji ispunjavaju tehničke uslove, prijem TV programa na dodatnim TV prijemnicima istovremeno u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Pri korišćenju dodatne usluge dodatnih IPTV prijemnika zamjena dodatnih paketa TV programa podrazumijeva automatski istu zamjenu na drugim IPTV prijemnicima. Korisniku koji koristi dodatnu uslugu dodatnih IPTV prijemnika iznajmljivanje video-sadržaja će se naplaćivati po iznajmljenom sadržaju u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela, nezavisno od toga sa kojeg IPTV prijemnika je iznajmljen sadržaj.

5.3.2. Dodatne usluge *Snimanje sadržaja; Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno; Mozaik TV kanala.*

▪ **Dodatna usluga *Snimanje sadržaja***

Dodatna usluga *Snimanje sadržaja* je dostupna :

- po cijeni definisanoj važećim Cjenovnikom Mtela korisnicima paketa usluga TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S i TV+NET+TEL+MOB:3 i
- u okviru mjesečne naknade korisnicima paketa usluga TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:M i TV+NET+TEL+MOB:L.

Navedena dodatna usluga aktivira se putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija IPTV usluge ili na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela. Deaktiviranje usluge se vrši na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela.

▪ **Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno***

Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* je dostupna korisnicima IPTV usluge u okviru paketa usluga: TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:3 i TV+NET+TEL+MOB:L u okviru iznosa mjesečne pretplate za IPTV paket usluga.

Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

▪ **Dodatna usluga *Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)***

Dodatna usluga *Mozaik Sport* je dostupna svim korisnicima osnovnog paketa TV programa u okviru IPTV paketa usluga, kao i korisnicima Start paketa TV programa i Mini paketa TV programa u okviru IPTV paketa usluga, a koji koriste dodatni paket TV programa *iptv sport*, u okviru iznosa mjesečne pretplate izabranog IPTV paketa usluga. Uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

Dodatna usluga *Mozaik Promo* je dostupna korisnicima IPTV paketa usluga u okviru iznosa mjesečne pretplate za IPTV paket usluga. Uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

Mtel zadržava pravo da mijenja TV kanale na kojima su omogućene dodatne usluge *Snimanje sadržaja i Gledaj ispočetka-Pauziraj TV-Gledaj propušteno*, te TV kanale koji su prikazani u *Mozaiku Promo* i *Mozaiku Sport*.

Mtel preuzima podatke za TV vodič od televizijskih kuća, i nije odgovoran niti može uticati na njihovu eventualnu netačnost. Televizijske kuće zadržavaju pravo izmjene programske šeme u odnosu na unaprijed definisane programske šeme.

5.4. SvoD (eng. *Subscription Video on Demand*) usluga

5.4.1. *Pickbox Now SVoD* usluga

Pickbox Now SVoD usluga je dostupna:

- po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela korisnicima paketa usluga: TV+TEL:Start, TV+NET:Start, TV+NET+TEL:Start, TV+TEL:XS, TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+ TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:3 i
- u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:L+ i TV+NET+TEL+MOB:L.

Korisnicima se omogućava korišćenje *Pickbox Now SVoD* uslugu po jednom od sljedećih modela:

- Korišćenje *Pickbox Now SVoD* usluge po cijeni mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela. Korisnici *Pickbox Now SVoD* uslugu mogu aktivirati putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija IPTV usluge ili podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela. Deaktiviranje usluge se vrši na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela. U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija *Pickbox Now SVoD* usluge iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana njenog korišćenja tokom navedenog mjeseca.
- Korišćenje *Pickbox Now SVoD* usluge na period od 12 mjeseci po cijeni mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela. Korisnici koji se opredjele za korišćenje *Pickbox Now SVoD* usluge na period od 12 mjeseci zaključuju ugovor/aneks o korišćenju *Pickbox Now SVoD* usluge sa periodom trajanja od 12 mjeseci. Aktiviranje/deaktiviranje *Pickbox Now SVoD* usluge vrši se podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela. Korisnici koji prije isteka perioda od 12 mjeseci jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretlata do isteka trajanja ugovora za korišćenje *Pickbox Now SVoD* usluge.

5.4.2. *AXN Now SVoD* usluga

AXN Now SVoD usluga dostupna je korisnicima *IPTV* paketa usluga (TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:3 i TV+NET+TEL+MOB:L) u okviru iznosa mjesečne pretplate *IPTV* paketa usluga.

5.4.3. *Minimax Plus SvoD* usluga

Korišćenje *Minimax Plus SvoD* usluge je dostupno, kako slijedi :

- prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela korisnicima paketa usluga TV+TEL:S, TV+TEL:XS, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:Start, TV+NET:M, TV+NET+TEL:S,

TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus,
TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:S,
TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3;

- u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:M i TV+NET+TEL+MOB:L.

5.4.4. Filmbox On Demand SvoD usluga

Korišćenje *Filmbox On Demand SvoD* usluge je dostupno, kako slijedi :

- prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela korisnicima paketa usluga TV+TEL:S, TV+TEL:XS, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:Start, TV+NET:M, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3;
- u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:L+ i TV+NET+TEL+MOB:L.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Filmbox On Demand SvoD* usluge putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija IPTV usluge ili podnošenjem zahtjeva u Poslovnoj jedinici Mtel-a.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Filmbox On Demand SvoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtel-a.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija *Filmbox On Demand SvoD* usluge iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja usluge u toku tog mjeseca.

5.5. TV To Go usluga

Omogućeno je korišćenje *TV To Go* usluge u okviru iznosa mjesečne naknade paketa usluga, kako slijedi:

- na jednom terminalnom uređaju za korisnike paketa usluga TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:S i TV+NET+TEL+MOB:3,
- istovremeno na dva terminalna uređaja za korisnike paketa usluga TV+NET:M, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:M,
- na četiri terminalna uređaja, od čega mogu istovremeno na dva terminalna uređaja, za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:L+ i TV+NET+TEL+MOB:L.

Korisnici mogu bez naknade izvršiti aktiviranje *TV To Go* usluge putem opcije „TV To Go“ koja se nalazi u glavnom meniju IPTV usluge ili na zahtjev u prodajnom mjestu Mtela. Deaktiviranje usluge se vrši na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnik, prilikom aktiviranja *TV To Go* usluge, može da registruje na određenom terminalnom uređaju (*desktop* ili *laptop* računar/*tablet*/mobilni telefon) korišćenje *TV To Go* usluge, pri čemu će korisniku, ukoliko ne koristi određeni registrovani terminalni uređaja 30 dana, biti onemogućeno korišćenje *TV To Go* usluga na istom nakon navedenog perioda.

Za pristup *TV To Go* usluzi putem mobilne mreže uključena je neograničena količina podataka u okviru mjesečne pretplate izabranog *IPTV* paketa usluga.

5.6. Pristup društvenim mrežama Facebook i Twitter i pristup You Tube-u putem IPTV usluge

Korisnicima IPTV paketa usluga (TV+TEL:S, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET:Start, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3) dostupne su aplikacije za pristup društvenim mrežama Facebook i Twitter i za pristup You Tube-u u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

5.7. TV aplikacije

5.7.1. Dječija TV

Korisnicima IPTV paketa usluga (TV+TEL:S, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET:Start, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3) omogućen je pristup TV aplikaciji Dječija TV, koja omogućava korisnicima IPTV usluge poseban TV mod sa sadržajima prilagođenim za dječiji uzrast u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

5.7.2. Sportski rezultati

Korisnicima IPTV paketa usluga (TV+TEL:S, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET:Start, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3) omogućen je pristup TV aplikaciji Sportski rezultati, koja omogućava korisnicima IPTV usluge praćenje sportskih rezultata u realnom vremenu, u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

5.7.3. Vijesti

Korisnicima IPTV paketa usluga (TV+TEL:S, TV+TEL:Start, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET:Start, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+, TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3) omogućen je pristup TV aplikaciji Vijesti, koja omogućava korisnicima IPTV usluge pregled vijesti odnosno pregled novinskih portala na vlastitom TV uređaju, u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

6. Uslovi korišćenja usluge pristupa Internetu u okviru paketa integrisanih usluga

6.1. Putem mobilne mreže Mtela

6.1.1. Maksimalna brzina prenosa i količina prenesenih podataka

U okviru korišćenja usluge pristupa Internetu preko mobilne mreže Mtela u paketima usluga 2NET i TV+NET+TEL+MOB, korisnicima je dostupan neograničen pristup internetu. Maksimalna brzina prenosa podataka zavisi od izabranog paketa usluga i količine prenesenih podataka koja je dozvoljena po maksimalnoj brzini.

Neograničeni internet pristup i količina podataka dostupna po maksimalnoj brzini prenosa, može se koristiti samo u mreži Mtela, dok se u romingu saobraćaj naplaćuje prema važećem Cjenovniku Mtela za uslugu prenosa podataka u romingu za *postpaid* korisnike.

Nakon iskorišćene količine podataka po maksimalnoj brzini prenosa, korisnik može:

- do kraja obračunskog perioda neograničeno koristiti usluge pristupa Internetu preko mobilne mreže Mtela po smanjenoj brzini bez dodatne naplate ili
- aktivirati tarifni dodatak sa određenom količinom podataka po maksimalnoj brzini prenosa podataka.

6.1.2. Tarifni dodatak

Način aktiviranja, cijene i karakteristike tarifnih dodataka sa novim bonusom za mobilni internet definisani su važećim Posebnim uslovima za korišćenje NET tarifnih dodataka za mobilni internet.

6.1.3. Uslovi za ostvarivanje maksimalne brzine pristupa Internetu u mobilnoj mreži Mtela

Maksimalne brzine pristupa Internetu u mobilnoj mreži Mtela utvrđene važećim Cjenovnikom Mtela za pakete integrisanih usluga 2NET i TV+NET+TEL+MOB ostvarive su pod sljedećim uslovima: ukoliko terminalna oprema korisnika podržava deklarisanu brzinu,

- ukoliko se korisnik nalazi na lokaciji sa odgovarajućom pokrivenošću mobilne mreže Mtela,
- ukoliko to u trenutku korišćenja usluge opterećenje mreže dozvoljava.

6.2. Putem fiksne mreže

Maksimalna pristupna brzina koja može da ostvari u okviru određenog paketa integrisanih usluga zavisi od pristupne tehnologije (ADSL, VDSL ili GPON) koja je trenutno dostupna na lokaciji priključenja/realizacije usluge.

6.3. Dodatna usluga *Smart Home*

Korišćenje dodatne usluge *Smart Home* omogućava se korisnicima paketa usluga *NET+TEL:XS+*, *NET+TEL:S+*, *NET+TEL:M+*, *2NET:S+*, *TV+NET:S*, *TV+NET:M*, *TV+NET+TEL:S*, *TV+NET+TEL:L*, *TV+NET+TEL+MOB:S+*, *TV+NET+TEL+MOB:M+* i *TV+NET+TEL+MOB:L+*, koji imaju tehničke uslove za realizaciju usluge, a uz zaključivanje ugovora/aneksa ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca i kupovinu *Smart Home* paketa terminalne opreme, koji obuhvata centralnu jedinicu, kameru za unutrašnju upotrebu, pametnu utičnicu i senzor za vrata/prozore i čine sastavni dio korisničke terminalne opreme, a po cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu da se opredijele da instalaciju korisničke terminalne opreme, koju obuhvata *Smart Home* paket terminalne opreme, izvrši Mtel, uz plaćanje jednokratne naknade u iznosu definisanom važećim Cjenovnikom Mtela.

Mtel *Smart Home* usluga nije namijenjena za profesionalni nadzor i zaštitu objekata.

Sigurnost komunikacija između centralne jedinice i spojenih *Smart Home* uređaja zavisi od tehnologije koja se koristi za međusobno povezivanje *Smart Home* uređaja. U slučaju bežičnog povezivanja, kvalitet zavisi i od konkretnih mogućnosti bežičnog povezivanja, te karakteristika prostora u kojem se sistem koristi.

Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe usluge ili sa njom povezane opreme.

Mtel ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajući kvalitet usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako korisnik zamijeni dio ili kompletnu opremu, ne instalira odgovarajuću aplikaciju ili ne postavi opremu na način opisan u uputstvima za korišćenje opreme.

Mtel ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju pojedinih dijelova Interneta, na koje ne može objektivno da utiče i koji su posljedica odgovornosti trećih lica.

Odgovornosti i obaveze Mtela prestaju da važe i u slučaju smanjenja u nivou kvaliteta usluge, koja su prouzrokovana dejstvom više sile.

Mtel nije odgovoran za štetu koja može nastati kod korisnika pri gubitku funkcionalnosti zbog kvara/smetnji u radu korisničke terminalne opreme, kao ni zbog prekida izvođenja sistemskih i aplikativnih programa na korisničkoj opremi.

Saobraćaj mobilnog interneta kojeg korisnici ostvare prilikom korišćenja *Smart Home* aplikacije u okviru korišćenja usluge mobilnog interneta u mobilnoj mreži Mtela, korisnicima se neće obračunavati.

7. Terminalna oprema

7.1. Home gateway i STB (*set-top box*)

- 7.1.1.** Za realizaciju paketa integrisanih usluga na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu *STB (set-top box)* i *home gateway* (optički mrežni završetak – ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj, ISDN ADSL modem) koja je u vlasništvu Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
- 7.1.2.** Postojećim korisnicima 1-portnih ADSL modema, na zahtjev korisnika Mtel omogućava ugradnju 4-portne terminalne opreme (IAD uređaja/ADSL modema) u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- 7.1.3.** Zamjena terminalne opreme *STB (set-top box)* i *home gateway* (optički mrežni završetak – ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj, ISDN ADSL modem, modem EMX NT1, ADSL modem) prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.
- 7.1.4.** Korisniku paketa integrisanih usluga će se omogućiti, po zahtjevu, preseljenje pretplatničke terminalne opreme sa jedne lokacije na drugu lokaciju, ukoliko za isto postoje tehnički uslovi, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
U slučaju da na novoj lokaciji ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju paketa integrisanih usluga, korisnik može da raskine ugovor o korišćenju paketa integrisanih usluga pri čemu nije dužan platiti naknadu štete, ukoliko ista postoji. U ovom slučaju Mtel će korisniku omogućiti korišćenje usluge/a Mtela, za koje postoje tehničke mogućnosti realizacije na novoj lokaciji, bez obaveze plaćanja pristupnih taksi za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru paketa integrisanih usluga.

7.2. SIM kartica

- 7.2.1.** Novi korisnik usluge mobilne telefonije u sklopu zahtjeva za korišćenje paketa usluga TV+NET+TEL+MOB prilikom zaključivanja ugovora o korišćenju paketa usluga TV+NET+TEL+MOB dobija SIM karticu.
- 7.2.2.** Novi korisnik usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže u sklopu zahtjeva za korišćenje paketa usluga 2NET, prilikom zaključivanja ugovora o korišćenju paketa usluga, dobija *postpaid* SIM karticu

za koju je odobreno isključivo korišćenje usluge pristupa Internetu preko mobilne mreže definisane paketima usluga 2NET i slanje SMS poruka.

7.3. Dodatna terminalna oprema

- 7.3.1.** Korisnicima paketa integrisanih usluga se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme i to: *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.
- 7.3.2.** *WI-FI extender* je terminalna oprema koja omogućava proširenje opsega postojeće bežične mreže, dok je *Powerline ethernet adapter (PLA)* terminalna oprema koja služi za povezivanje *home gateway*-a sa računarom, TV aparatom i sl., putem kućne električne instalacije.
- 7.3.3.** Korisnici paketa integrisanih usluga kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredjele za korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i/ili *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, plaćaju jednokratnu naknadu za instalaciju navedene dodatne terminalne opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- 7.3.4.** Zamjena dodatne terminalne opreme prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.

8. Ugovor i ugovorna obaveza

- 8.1.** Korisnici koji zasnivaju pretplatnički odnos zaključuju ugovor o korišćenju paketa integrisanih usluga na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca.
- 8.2.** Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, a čija je visina definisana izabranim paketom usluga. Obaveza uplate navedene naknade dospijeva na dan raskida ugovora.
- 8.3.** U slučaju da se na zahtjev korisnika raskine ugovor o korišćenju paketa integrisanih usluga, Mtel će korisniku omogućiti da zaključi ugovor za korišćenje pojedinačne/ih usluga Mtel-a na neodređeno vrijeme, po postojećoj terminalnoj opremi, bez obaveze plaćanja pristupne takse za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru paketa integrisanih usluga.
- 8.4.** Sa korisnicima koji već koriste neku od pojedinačnih usluga u fiksnoj telefoniji, *postpaid* mobilnoj telefoniji, uslugu pristupa Internetu, uslugu Pretplata NET, prilikom podnošenja zahtjeva za korišćenje paketa integrisanih usluga zaključiće se novi ugovor, čime se prethodni ugovor/i sporazumno raskida/ju, bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko obaveza plaćanja

navedene naknade postoji. U ovom slučaju korisnici zaključuju ugovor sa minimalnim periodom trajanja (12 ili 24 mjeseca) koji je veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu postojećeg(ih) ugovora.

9. Privremeno korišćenje paketa integrisanih usluga

9.1. Korisnici mogu zaključiti ugovor o korišćenju sljedećih paketa usluga: TV+TEL:XS, TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M i TV+NET+TEL:L na određeno vrijeme, od minimalno 3 mjeseca do maksimalno 6 mjeseci.

Zaključivanje ugovora na određeno vrijeme kojim se omogućava privremeno korišćenje paketa integrisanih usluga je omogućeno korisnicima koji u trenutku zaključivanja ugovora ne koriste IPTV uslugu koja se nalazi u okviru odabranog paketa integrisanih usluga.

9.2. Korisnici koji otkazu uslugu prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, a čija je visina definisana izabranim paketom usluga. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.

9.3. Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, korisnici mogu raskinuti/otkazati ugovor bez obaveze plaćanja naknade štete Mtelu.

9.4. Mjesečna pretplata za privremeno korišćenje paketa integrisanih usluga je jednaka iznosu mjesečne pretplate za izabrani paket integrisanih usluga uvećan za 10 %.

9.5. Naknada za pristup paketu integrisanih usluga u slučaju privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga je jednaka iznosu naknade za pristup paketu integrisanih usluga koja je definisana važećim Cjenovnikom Mtela za korisnike koji zaključuju ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseci.

9.6. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnici mogu da koriste dodatnu uslugu drugog IPTV prijemnika u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

9.7. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnici imaju mogućnost da, u prvih 15 dana korišćenja paketa integrisanih usluga, otkazu korišćenje usluge uz plaćanje naknade. Iznos navedene naknade utvrdiće se u odnosu na cijenu mjesečne pretplate srazmjerno broju dana korišćenja odabranog paketa integrisanih usluga.

9.8. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnicima je dostupno korišćenje videoteke i dodatnih paketa TV programa po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

10. Dodatna mogućnost - povremeno korišćenje paketa integrisanih usluga

10.1. Novim korisnicima paketa integrisanih usluga, kao i svim postojećim korisnicima kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, omogućava se dodatna mogućnost da, u okviru korišćenja paketa integrisanih usluga, a u toku trajanja pretplatničkog odnosa, prema svom opredjeljenju, podnesu zahtjev za stavljanje paketa integrisanih usluga u neaktivno/i stanje/period (Povremeno korišćenje paketa integrisanih usluga).

10.2. Neaktivno/i stanje/period paketa integrisanih usluga može da započne u bilo kojem vremenskom periodu i traje sve dok korisnik ne podnese zahtjev za aktivno/i stanje/period korišćenja paketa integrisanih usluga, s tim da u prvom obračunskom periodu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa paket integrisanih usluga mora biti u aktivnom stanju.

Pod neaktivnim stanjem/periodom podrazumjeva se da su, u određenom vremenskom periodu, usluge u okviru paketa integrisanih usluga isključene iz saobraćaja i iste nisu dostupne za korišćenje.

Pod aktivnim stanjem/periodom podrazumjeva se da su usluge u okviru paketa integriranih usluga dostupne za korišćenje. U aktivno stanje/period se ulazi prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i nakon neaktivnog stanja/perioda, a na osnovu podnešenog zahtjeva za istim prema potrebama korisnika.

- 10.3.** U toku minimalnog perioda trajanja ugovora, korisnik može maksimalno pet puta da podnese zahtjev za prelazak iz aktivnog stanja/perioda u neaktivno stanje/period paketa integriranih usluga i obrnuto.
- 10.4.** U toku trajanja aktivnog stanja/perioda paketa integriranih usluga korisnik plaća mjesečnu pretplatu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje odabranog paketa usluga, a u toku trajanja neaktivnog stanja/perioda, korisnik plaća mjesečnu naknadu, u zavisnosti od odabranog paketa integriranih usluga, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

U mjesecu prelaska iz aktivnog stanja/perioda u neaktivno/i stanje/period paketa integriranih usluga i obrnuto, korisnik plaća mjesečnu pretplatu proporcionalno broju dana korišćenja paketa integrirane usluge i pun iznos mjesečne naknade za neaktivno/i stanje/period.

- 10.5.** Korisnici koji se opredijele za korišćenje dodatne mogućnosti – povremeno korišćenje paketa integriranih usluga definisane u ovoj tački, nemaju mogućnost kupovine paketa terminalne opreme iz ponude Mtela, niti mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike paketa integriranih usluga.

11. Privremeno isključenje paketa integriranih usluga na zahtjev korisnika

- 11.1.** Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje korišćenog paketa integriranih usluga u trajanju od 1 do 3 mjeseca.
- 11.2.** Za vrijeme trajanja privremenog isključenja paketa integriranih usluga, korisnik koji je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je plaćati mjesečnu naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela.

Za obračunski period u toku kojeg je korisnik podnio zahtjev za privremeno isključenje paketa integriranih usluga, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni paket integriranih usluga i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključenog paketa integriranih usluga korisniku će se obračunati pun iznos mjesečne naknade za privremeno isključenje definisane važećim Cjenovnikom Mtela, bez obzira kada je izvršena aktivacija.

- 11.3.** Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje paketa integriranih usluga.
- 11.4.** Nakon isteka roka privremenog isključenja paketa integriranih usluga, izvršiće se automatsko aktiviranje paketa integriranih usluga. Korisnik može zatražiti aktiviranje paketa integriranih usluga i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključenog paketa integriranih usluga.

12. Promjena paketa integriranih usluga

12.1. Promjena u slučaju kada je minimalni period trajanja ugovora istekao

Korisnik kome je istekao minimalni period trajanja ugovora može izvršiti promjenu paketa integriranih usluga na drugi paket integriranih usluga i/ili na neku od pojedinačnih usluga u fiksnoj telefoniji, *postpaid* mobilnoj telefoniji, uslugu pristupa Internetu i uslugu Pretplata NET bez plaćanja naknade za promjenu, uz zaključivanje ugovora na neodređeno vrijeme, izuzev u slučaju promjene paketa integriranih usluga na drugi

paket integriranih usluga koji uključuje novu uslugu (*postpaid* uslugu mobilne telefonije, usluge fiksne telefonije, *IPTV* uslugu, uslugu pristupa Internetu), u kom slučaju će zaključiti ugovor sa minimalnim periodom trajanja ugovora.

12.2. Promjena u slučaju kada minimalni period trajanja ugovora nije istekao

Korisniku u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućena je promjena paketa integriranih usluga pod sljedećim uslovima:

▪ Promjena na paket integriranih usluga koji sadrži iste pojedinačne usluge

a) Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu sa paketa integriranih usluga sa nižom mjesečnom pretplatom na paket integriranih usluga sa višom mjesečnom pretplatom, bez obaveze plaćanja naknade.

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu sa paketa integriranih usluga sa višom mjesečnom pretplatom na paket integriranih usluga sa nižom mjesečnom pretplatom najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca, odnosno 3 mjeseca do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 12 mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.

b) Izuzetno od alineje a) korisnici paketa integriranih usluga: TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M, TV+NET+TEL+MOB:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:3 koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, mogu izvršiti promjenu postojećeg paketa usluga na pakete integriranih usluga TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+ prema cijenama koje su definisane važećim Cjenovnikom Mtela.

Ukoliko korisnici paketa integriranih usluga TV+NET+TEL+MOB:S, TV+NET+TEL+MOB:M i TV+NET+TEL+MOB:L, kojima je preostalo tri (3) i manje mjeseci (obračunskih perioda) do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu kupovine paketa mobilnog telefona, izvrše promjenu na pakete integriranih usluga TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+ i zaključe ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja po osnovu kupovine paketa mobilnog telefona, istima se odobrava promjena paketa integriranih usluga bez plaćanja naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za promjenu navedenih postojećih paketa integriranih usluga TV+NET+TEL+MOB u slučaju kada minimalni period trajanja ugovora nije istekao.

▪ Promjena na paket integriranih usluga uz uključivanje jedne ili više usluga

Korisnik može da izvrši promjenu na novi paket integriranih usluga uz uključivanje jedne ili više usluga, bez obaveze plaćanja naknade, pod uslovom da je cijena mjesečne pretplate za korišćenje novog paketa integriranih usluga veća od cijene mjesečne pretplate za korišćenje postojećeg paketa integriranih usluga.

U tom slučaju postojeći ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete, a za novi paket integriranih usluga se zaključuje ugovor sa minimalnim periodom trajanja (12 ili 24 mjeseca) koji je veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu postojećeg ugovora.

▪ Promjena na paket integriranih usluga i/ili pojedinačne usluge iz kojih je paket usluga sastavljen

Korisnicima paketa integriranih usluga koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora omogućava se promjena na paket integriranih usluga i/ili pojedinačne usluge iz kojih je paket usluga sastavljen, bez obaveze plaćanja naknade štete po osnovu raskida postojećeg ugovora, pod uslovom da:

- zaključuje ugovore za pojedinačne usluge/pakete usluga, i to:
 - usluge fiksne telefonije i usluge pristupa Internetu za korisnike paketa usluga NET+TEL;
 - usluge pristupa Internetu i Pretplata NET usluge za korisnike paketa usluga 2NET
 - usluge fiksne telefonije i paketa usluga TV+NET:S za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL;
 - *postpaid* usluge mobilne telefonije i paketa usluga TV+NET+TEL za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL+MOB

- zbir iznosa mjesečnih pretplata za korišćenje pojedinačnih usluga/paketa usluga definisanih u prethodnoj tački bude veći ili jednak iznosu cijene mjesečne pretplate utvrđene za korišćenje postojećeg paketa integrisanih usluga.

U ovom slučaju minimalni period trajanja ugovora za korišćenje navedenih pojedinačnih usluga/paketa usluga biće jednak broju preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora za korišćenje paketa integrisanih usluga.

13. Promjene u pretplatničkom odnosu

Korisnik može izvršiti promjene u pretplatničkom odnosu prema cijenama koje su definisane važećim Cjenovnikom Mtela.

14. Kvalitet usluga

14.1. Brzina pristupa Internetu može da zavisi od više faktora: brzina na web stranici kojoj se pristupa, konfiguracije na računaru kod korisnika, rastojanja od pristupnog čvora do korisnika, pristupne tehnologije, broja korisnika koji su istovremeno na jednoj pristupnoj tački i sl.

U okviru izabranog paketa integrisanih usluga, a u skladu sa dostupnom tehnologijom, ponuđene vrijednosti brzina pristupa Internetu se odnose na maksimalnu (»up to«) brzinu koja se može ostvariti u mreži Mtela. Mtel garantuje da minimalna pristupna brzina koja se realizuje putem bakarne mreže Mtela iznosi 50% maksimalne pristupne brzine deklarisanе za dostupnu tehnologiju u bakarnoj pristupnoj mreži.

Ukoliko je pristupna brzina usluge pristupa Internetu u okviru korišćenja izabranog paketa integrisanih usluga preko dostupne tehnologije, manja od 50% maksimalno deklarisanе pristupne brzine predviđene predmetnim paketom integrisanih usluga u mreži Mtela, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket integrisanih usluga sa manjim brzinama pristupa Internetu, na pojedinačne usluge bez naknade ili raskid ugovora bez plaćanja naknade štete, nezavisno od toga da li se nalazi u minimalnom periodu trajanja ugovora ili ne.

14.2. Mtel ne odgovara za dostupnost sadržaja i usluga na Internetu iz razloga koji nisu na strani Mtela. Mtel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od garantovane minimalne brzine 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 obezbjeđenu brzinu pristupa od strane Mtela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Mtela.

14.3. U slučaju korišćenja usluge suprotno *fair-use* principu, odnosno prekomjernog korišćenja usluge pristupa Internetu, samostalne ili u okviru paketa integrisanih usluga, a u cilju osiguranja integriteta i sigurnosti Mtel mreže, te održavanja nivoa kvaliteta usluga za sve korisnike, Mtel zadržava pravo da opomene korisnika, a ukoliko se navedene aktivnosti nastave, privremeno, do kraja obračunskog perioda, smanji pristupnu brzinu usluge pristupa Internetu.

14.4. U okviru paketa integrisanih usluga koji uključuju IPTV uslugu i uslugu pristupa Internetu, IPTV usluga je prioritetna usluga, u smislu obezbjeđivanja pristupne brzine/kvaliteta, usljed čega, u periodu korišćenja IPTV usluge, može doći do promjene pristupne brzine usluge pristupa Internetu. Mtel će preduzeti sve razumne mjere da se osigura konstantan nivo kvaliteta svih usluga u okviru paketa integrisanih usluga.

14.5. Mtel 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 izdatih od strane Regulatorne agencije za komunikacije.

15. Završne odredbe

Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima da izmjeni ove Posebne uslove.