

Posebni uslovi pružanja usluge pristupa Internetu za rezidencijalne korisnike

- (1) Posebnim uslovima za pružanje usluge pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem usluge pristupa Internetu između Mtel a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika usluge pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: korisnik).
- (2) Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini cjenovnik usluge pristupa Internetu, koji je dostupan na web stranici Mtel-a (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Za pružanje usluge pristupa Internetu primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge pristupa Internetu, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) Ovi Posebni uslovi primjenjivaće se isključivo na rezidencijalne korisnike usluge pristupa Internetu .
- (6) Rezidencijalni korisnici podnose Mtelu zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u pisanoj formi.
- (7) Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluge utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- (8) Mtel uslugu pristupa Internetu realizuje putem pristupnih tehnologija ADSL, GPON i VDSL.
- (9) ADSL tehnologija omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem asimetrične digitalne pretplatničke linije (ADSL), pri čemu je obezbijeđen 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.
- (10) 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 brzinu prenosa podataka sa *download* brzinom od 2.5 Gbit/s i *upload* brzinom od 1.25 Gbit/s.
- (11) 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 se smanjuje i izjednačava se sa pristupnim brzinama koje je moguće ostvariti 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 oko 1000 metara.
- (12) Korisnicima usluge pristupa Internetu su dostupni sljedeći tarifni modeli:
 - NET:S+, koji se realizuje po ADSL i VDSL pristupnoj tehnologiji,
 - NET:M+, koji se realizuje po VDSL i GPON pristupnoj tehnologiji,
 - NET:L+, koji se realizuje po GPON pristupnoj tehnologiji,
 - Internet:S EMX i Internet:M EMX, u slučaju kada je usluga realizovana po kanalu EMX uređaja, po kojem je realizovan telefonski priključak POTS;

- Internet:S, Internet:S+, Internet:M+, Internet:L+, koji se omogućavaju samo za postojeće korisnike navedenih tarifnih modela. .

- (13) U tarifne modele uključeno je dinamičko dodjeljivanje IP adrese korisnicima.
- (14) Za realizaciju usluge pristupa Internetu na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu (IAD uređaj, ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj ili optički mrežni završetak - ONT), koja je u vlasništvu Mtel-a, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge, izuzev za tarifne modele Internet:S EMX i Internet:M EMX, za koje se vrši prodaja terminalne opreme korisniku u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (15) Postojećim korisnicima 1-portnih ADSL modema Mtel omogućava ugradnju 4-portne terminalne opreme (IAD uređaja / ISDN ADSL modema), u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (16) Zamjena IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema za modem tipa EMX-NT1 i zamjena modema tipa EMX-NT1 za IAD uređaj je dozvoljena u slučaju kada je zamjena modema prouzrokovana izmjenom tehničkog rješenja usljed preseljenja usluge pristupa Internetu ili oslobađanja telekomunikacione mreže od uređaja za višestruko korišćenje parice sa mogućnošću širokopojasnog pristupa Internetu.
- (17) Zamjena terminale opreme (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 Mtel-a i važećim Cjenovnikom Mtela za uslugu pristupa Internetu.
- (18) Korisnicima usluge pristupa Internetu se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.
- 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.
- (19) Korisnici usluge pristupa Internetu kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredijele 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.
- (20) Zamjena dodatne terminalne opreme u slučaju otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.
- (21) Za korišćenje usluge pristupa Internetu korisnici zaključuju ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca.
- (22) Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut krivicom korisnika, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, a čija je visina definisana izabranim tarifnim modelom. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.
- (23) U toku minimalnog perioda trajanja ugovora uslovi pružanja/cijene mjesečne pretplate su nepromjenljivi, osim u slučaju da dođe do promjene uslova pružanja / cijene mjesečne pretplate usluge,

u kom slučaju će se primijeniti uslovi pružanja/cijene mjesečne pretplate iz Cjenovnika koji je na snazi i ukoliko su apsolutno povoljniji u odnosu na ugovorene.

- (24) Korisnik kome je istekao minimalni period trajanja ugovora može izvršiti promjenu tarifnog modela bez plaćanja naknade.

Korisniku u toku minimalnog perioda trajanja ugovora omogućena je promjena tarifnog modela kako slijedi:

- promjena na tarifni model sa višom mjesečnom pretplatom omogućava se bez plaćanja naknade,
- promjena na tarifni model sa nižom mjesečnom pretplatom može se izvršiti najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora,

Korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela jednom u toku obračunskog perioda.

- (25) Ukoliko na lokaciji na kojoj se pruža usluga pristupa Internetu ili usled preseljenja usluge pristupa Internetu, i to tarifnih modela Internet:S, Internet:S+, Internet:M+ i NET:S+, dođe do promjene pristupne tehnologije, i to ADSL/VDSL tehnologija bude zamijenjena GPON tehnologijom, korisnici navedenih tarifnih modela će moći nastaviti koristiti uslugu pristupa Internetu isključivo putem korišćenja NET:M+ ili NET:L+ tarifnih modela.

Korisnicima iz prethodnog stava koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora a koji se ne opredijele za nastavak korišćenja uslugu pristupa Internetu putem NET:M+ ili NET:L+ tarifnih modela, omogućava se raskid postojećeg ugovora bez obaveze plaćanja naknade štete.

- (26) Korisnicima usluga pristupa Internetu tarifnih modela Internet:S, Internet:S+ i NET:S+ iz tačke (25), koji nastave koristiti uslugu pristupa Internetu putem korišćenja tarifnog modela NET:M+ ili NET:L+ uz zaključivanje ugovora na minimalan period trajanja od 24 mjeseca, omogućava se, u prvih šest mjeseci od dana zaključivanja ugovora, korišćenje tarifnog modela NET:M+, odnosno tarifnog modela NET:L+ po cijeni mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela za tarifni model Internet:S, Internet:S+ odnosno NET:S+.

- (27) Novim korisnicima usluge pristupa Internetu, koji kao postojeći pretplatnici usluge fiksne telefonije (VoBB), imaju instalisanu pretplatničku terminalnu opremu koja omogućava korišćenje usluge pristupa Internetu, odobrava se probno korišćenje usluge pristupa Internetu.

Usluga pristupa Internetu u probnom periodu realizuje se putem pristupnih tehnologija ADSL, VDSL i GPON i sa pristupnim brzinama, u zavisnosti od pristupne tehnologije, kako slijedi:

ADSL	VDSL	GPON
do 15256/768	do 20/4 Mb/s	70/35 Mb/s

- (28) Ukoliko se korisnici opredijele za probno korišćenje usluge pristupa Internetu, probno korišćenje navedene usluge biće im omogućeno u trajanju od dana realizacije usluge pristupa Internetu na lokaciji korisnika u tekućem mjesecu do posljednjeg dana narednog mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.

- (29) Korisnicima koji se u toku trajanja probnog perioda korišćenja usluge pristupa Internetu ne opredijele za dalje korišćenje navedene usluge, predmetna usluga biće deaktivirana po isteku probnog perioda.

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

- (31) Neaktivno/i stanje/period usluge pristupa Internetu može da započne u bilo kojem vremenskom periodu i traje sve dok korisnik ne podnese zahtjev za aktivno/i stanje/period korišćenja usluge pristupa Internetu, s tim da u prvom obračunskom periodu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa usluga mora biti u aktivnom stanju.
- (32) Pod neaktivnim stanjem/periodom podrazumijeva se da u određenom vremenskom periodu usluga pristupa Internetu nije dostupna za korišćenje.
- (33) Pod aktivnim stanjem/periodom podrazumijeva se da je usluga pristupa Internetu dostupna 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.
- (34) U toku trajanja aktivnog stanja/perioda usluge pristupa Internetu korisnik plaća mjesečnu pretplatu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje izabranog tarifnog modela usluge, a u toku trajanja neaktivnog stanja/perioda, korisnik plaća mjesečnu naknadu, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (35) Korisnici koji se opredijele za korišćenje dodatne mogućnosti - povremeno korišćenje usluge pristupa Internetu, nemaju mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike usluge pristupa Internetu.
- (36) Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje usluge pristupa Internetu u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge pristupa Internetu, 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 usluge pristupa Internetu, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni tarifni model usluge pristupa Internetu i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključenog tarifnog modela usluge pristupa Internetu, korisniku će se obračunati pun iznos mjesečne naknade za privremeno isključenje definisane važećim Cjenovnikom Mtela, bez obzira kada je izvršena aktivacija.

Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje usluge pristupa Internetu.

Nakon isteka roka privremenog isključenja korišćenja usluge pristupa Internetu, izvršiće se automatsko aktiviranje usluge pristupa Internetu. Korisnik može zatražiti aktiviranje usluge pristupa Internetu i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključene usluge pristupa Internetu.

- (37) 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, broja korisnika koji su istovremeno na jednoj pristupnoj tački, pristupne tehnologije i dr. Maksimalna pristupna brzina koja može da se ostvari u okviru korišćenja određenog tarifnog modela usluge pristupa Internetu zavisi od pristupne tehnologije (ADSL, VDSL ili GPON) koja je trenutno dostupna na lokaciji priključenja/realizacije usluge.

Vrijednosti brzina pristupa Internetu se odnose na maksimalnu (»up to«) pristupnu brzinu koja se može ostvariti u mreži Mtela u okviru korišćenja izabranog tarifnog modela preko dostupne tehnologije. Mtel

garantuje da minimalna pristupna brzina u mreži Mtela iznosi 50% maksimalne pristupne brzine deklarirane za dostupnu tehnologiju u bakarnoj pristupnoj mreži.

Ukoliko je pristupna brzina usluge pristupa Internetu, u okviru korišćenja izabranog tarifnog modela preko dostupne tehnologije, manja od 50% maksimalno deklarirane pristupne brzine predviđene predmetnim tarifnim modelom u mreži Mtela, korisniku se omogućava prelazak na drugi tarifni model sa manjim brzinama pristupa Internetu bez naknade ili raskid ugovora bez plaćanja naknade štete, nezavisno od toga da li se nalazi u minimalnom periodu trajanja ugovora ili ne.

- (38) 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 obezbijeđenu brzinu pristupa od strane Mtela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Mtela.
- (39) U slučaju korišćenja usluge suprotno *fair-use* principu, odnosno prekomjernog korišćenja usluge pristupa Internetu, 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.
- (40) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluge pristupa Internetu 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.
- (41) Korisnicima tarifnih modela *NET:S+*, *NET:M+* i *NET:L+* omogućava se korišćenje dodatne usluge *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.

Korišćenje dodatne usluge *Smart Home* omogućava se korisnicima 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.

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.

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.

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

Cjenovnik usluge pristupa Internetu za rezidencijalne korisnike

1. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela usluge pristupa Internetu

1.1. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela NET:S+, NET:M+ i NET:L+ definisane su kako slijedi:

Red . broj	Tarifni model	Pristupna tehnologija/pristupna brzina			Protok	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim mPDV-om u KM
		ADSL	VDSL	GPON			
1.	NET:S+	do 15256/768 kb/s	do 20/4 Mb/s	-	Flat	25,60	29,95
2.	NET:M+	-	do 40/8 Mb/s	70/35 Mb/s	Flat	33,25	38,90
3.	NET:L+	-	-	200/100 Mb/s	Flat	53,76	62,90

1.2. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela Internet:S EMX i Internet:M EMX definisane su kako slijedi:

Red. broj	Tarifni model	Pristupna brzina (kb/s)	Protok	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
1.	Internet:S EMX	384/64	Flat	17,00	19,89
2.	Internet:M EMX	1024/128	Flat	19,00	22,23

1.3. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela koji je u ponudi samo za postojeće korisnike navedenih tarifnih modela:

Red . broj	Tarifni model	Pristupna tehnologija/pristupna brzina			Protok	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
		ADSL	VDSL	GPON			
1.	Internet:S	do 5120/512 kb/s	do 5120/512 kb/s	10/5 Mb/s	Flat	22,14	25,90
2.	Internet:S+	do 15256/768 kb/s	do 20/4 Mb/s	30/15 Mb/s	Flat	25,60	29,95
3.	Internet:M+	-	do 30/6 Mb/s	50/25 Mb/s	Flat	30,68	35,90
4.	Internet:L+	-	-	150/75 Mb/s	Flat	51,20	59,90

1.4. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela Internet:Mini, , Internet:Mini 1 i Internet:Mini 2 definisane su kako slijedi:

Red. broj	Tarifni model	Pristupna brzina (kb/s)	Protok	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
1.	Internet:Mini *	512/128	Flat	17,00	19,89
2.	Internet:Mini 1 *	2048/256	Flat	18,00	21,06
3.	Internet:Mini 2 *	do 5120/512 kb/s	Flat	22,14	25,90

* Tarifni modeli Internet:Mini, Internet:Mini 1 i Internet:Mini 2 su dostupni isključivo korisnicima koji prelaze sa tarifnih modela većih pristupnih brzina navedenim pod rednim brojevima 1.1. i 1.3., a u slučaju kada je pristupna brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalno deklarirane pristupne brzine predviđene predmetnim tarifnim modelima.

U tarifne modele usluge pristupa Internetu uključeno je:

- do 5 e-mail naloga, sa veličinom 100 MB za *mailbox* po nalogu, u okviru odgovarajućeg korisničkog domena,
- dinamičko dodjeljivanje IP adrese korisnicima.

2. Jednokratna naknada za nove korisnike usluge pristupa Internetu

2.1. Cijene pristupa usluzi pristupa Internetu definisane su kako slijedi:

Red. broj	TARIFNI MODEL	NET:S+		NET:M+		NET:L+	
		Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM	Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM	Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM
1.	Minimalni period trajanja ugovora 12 mjeseci	25,00	29,25	25,00	29,25	25,00	29,25
2.	Minimalni period trajanja ugovora 24 mjeseca	1,00	1,17	1,00	1,17	1,00	1,17

- 2.2. Cijene paketa terminalne opreme tipa EMX-NT1 za uslugu pristupa Internetu definisane su kako slijedi:

TARIFNI MODEL	<i>Internet:S EMX</i> <i>Internet:M EMX</i>	
	Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM
Minimalni period trajanja ugovora 12 mjeseci	25,00	29,25
Minimalni period trajanja ugovora 24 mjeseca	1,00	1,17

Kupovinom navedenog paketa korisnik dobija EMX-NT1 modem i priključak.

3. Cijene ugradnje IAD uređaja/4-portnog ISDN modema korisnicima 1-portnog modema

Omogućava se ugradnja IAD uređaja/4-portnog ISDN modema korisnicima 1-portnog modema, na zahtjev korisnika, kako slijedi:

- a) postojećim korisnicima usluge pristupa Internetu uz zaključivanje ugovora sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca po sljedećim cijenama:

Red. broj	TARIFNI MODEL	<i>NET:S +</i>	
		Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM
1.	Minimalni period trajanja ugovora 12 mjeseci	25,00	29,25
2.	Minimalni period trajanja ugovora 24 mjeseca	1,00	1,17

Ugradnja IAD uređaja / 4-portnog ISDN modema postojećim korisnicima biće odobrena po isteku 90 dana od dana početka minimalnog perioda trajanja ugovora. U tom slučaju korisnik može da zaključi ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca, u zavisnosti od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja postojećeg ugovora. Novi minimalni period trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca mora biti veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja postojećeg ugovora.

- b) postojećim korisnicima usluge pristupa Internetu, kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, uz zaključivanje ugovora bez minimalnog perioda trajanja, po

cijeni priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN modema u iznosu od 55,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 64,35 KM sa uključenim PDV-om.

4. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme

Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)* definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Mjesečna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om u KM
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	1,70	1,99
<i>WI-FI extender</i>	0,85	0,99

U mjesecu u kome korisnik podnese zahtjev za instalaciju, odnosno deinstalaciju navedene dodatne terminalne opreme, korisnik plaća puni iznos mjesečne naknade.

5. Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme

Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i/ili *Powerline ethernet adaptera (PLA)* za korisnike kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koje opredijele za korišćenje dodatne terminalne opreme, definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Jednokratna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa uključenim PDV-om u KM
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i> i/ili <i>WI-FI extender</i>	17,01	19,90

6. Cijena za privremeno korišćenje usluge pristupa Internetu

Red . br.		Cijena bez uključenog PDV-a u KM	Cijena sa uključenim PDV-om u KM
1	Pristup usluzi pristupa Internetu (jednokratno)	25,00	29,25
2	Dodatni radovi i utrošak materijala	po fakturi	po fakturi
3	Naknada za korišćenje usluge pristupa Internetu po danu (do 30 dana)	1/30 cijene mjesečne pretplate izabranog tarifnog modela, uvećane za 30%	
4	Naknada za korišćenje usluge pristupa Internetu po danu (od 30 do 90 dana)	1/30 cijene mjesečne pretplate izabranog tarifnog modela, uvećane za 20%	
5	Naknada za korišćenje usluge pristupa Internetu po danu (od 90 do 180 dana)	1/30 cijene mjesečne pretplate izabranog tarifnog modela, uvećane za 10%	

Uspostavljanje usluge pristupa Internetu podrazumijeva obezbjeđenje terminalne opreme radi privremenog korišćenja usluge pristupa Internetu, izuzev u slučaju kada je korisnik već postojeći korisnik paketa integrisanih usluga fiksne telefonije i IPTV usluge (paketa usluga TV+TEL) na istoj lokaciji.

Po isteku privremenog korišćenja usluge pristupa Internetu pretplatnik je dužan da vrati Mtelu terminalnu korisničku opremu.

7. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne mogućnosti - povremeno korišćenje usluge pristupa Internetu

Red. br.	Mjesečna naknada za neaktivno/i stanje/period bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada za neaktivno/i stanje/period sa uključenim PDV-om u KM
1	2,56	3,00

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

8. Mjesečna naknada za privremeno isključenje korišćenja usluge pristupa Internetu

Mjesečna naknada za privremeno isključenje korišćenja usluge pristupa Internetu na zahtjev korisnika iznosi:

- 90% cijene mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćeni tarifni model usluge pristupa Internetu - za korisnike koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovorne obaveze,
- bez naknade – za korisnike koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovorne obaveze.

9. Cijene promjena u pretplatničkom odnosu

Red. br.	Promjena u pretplatničkom odnosu	Cijena bez uključenog PDV-a u KM	Cijena sa uključenim PDV-om u KM
1.	Promjena naziva pretplatnika	besplatno	
2.	Promjena adrese dostave računa	besplatno	
3.	Preseljenje usluge pristupa Internetu na zahtjev korisnika	10,00	11,70
4.	Preseljenje usluge pristupa Internetu uz istovremeno preseljenje i telefonskog priključka instaliranih na istoj lokaciji, pri čemu se obje usluge preseljavaju na istu novu lokaciju	besplatno	
5.	Naknada za ponovo uključanje usluge pristupa Internetu nakon privremenog isključenja usluge zbog neizmirenih obaveza po telekomunikacionom računu	5,00	5,85

10. Zamjena terminalne opreme/dodatne terminalne opreme koja je vlasništvo Mtela prilikom otklanjanja smetnje

Zamjena terminalne opreme/dodatne terminalne opreme koja je vlasništvo Mtela, u slučaju otklanjanja smetnje, se vrši bez naknade.

Ukoliko je smetnja nastala kao posljedica nepravilnog korišćenja terminalne opreme/dodatne terminalne opreme ili fizičkog oštećenja iste od stane korisnika, korisnik se obavezuje Mtelu nadoknaditi štetu za uređaj/e u visini prosječne nabavne cijene uređaja na dan nastanka štete.

11. Cijene zamjene ADSL modema koji su u vlasništvu korisnika za IAD uređaj/4-portni ISDN ADSL modem prilikom otklanjanja smetnji:

- a) u slučaju da je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, bez plaćanja naknade;
- b) u slučaju da je minimalni period trajanja ugovora istekao i da korisnik zaključuje ugovor sa novim minimalnim period trajanja od 12 ili 24 mjeseca, po cijenama priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema definisanim kako slijedi:

Red. broj	TARIFNI MODEL	NET:S+	
		Cijena u KM bez uključenog PDV-a u KM	Cijena u KM sa uključenim PDV-om u KM
1.	Minimalni period trajanja ugovora 12 mjeseci	25,00	29,25
2.	Minimalni period trajanja ugovora 24 mjeseca	1,00	1,17

Korisnik je dužan potpisati ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora u roku od 8 dana od dana zamjene ADSL modema. Ukoliko korisnik ne potpiše ugovor u roku od 8 dana od dana zamjene ADSL modema, smatraće se da je odustao od zaključivanja ugovora sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora i da prihvata ponudu zamjene ADSL modema bez zaključivanja ugovora sa novim minimalnim periodom po cijeni definisanoj u podtački c);

- c) u slučaju da je minimalni period trajanja ugovora istekao i korisnik ne zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja, po cijeni priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema u iznosu od 55,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 64,35 KM sa uključenim PDV-om.

12. Cijene zamjene modema tipa EMX-NT1 prilikom otklanjanja smetnji, koji nije u garantnom roku

- a) u slučaju da je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, bez plaćanja naknade;
- b) u slučaju da je minimalni period trajanja ugovora istekao i da korisnik zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora od 12/24 mjeseca, po cijeni modema tipa EMX-NT1 u iznosu od 25,00/1,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 29,25/1,17 KM sa uključenim PDV-om;

- c) u slučaju da je minimalni period trajanja ugovora istekao i da korisnik ne zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora, po cijeni u iznosu od 55,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 64,35 KM sa uključenim PDV-om.

13. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne usluge *Smart Home*

Tarifni model	Mjesečna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om u KM
<i>NET:S+</i> <i>NET:M+</i> <i>NET:L+</i>	5,12	5,99

14. Jednokratna naknada za instalaciju korisničke terminalne opreme koju obuhvata *Smart Home* paket terminalne opreme

	Iznos jednokratne naknade bez uključenog PDV-a u KM	Iznos jednokratne naknade sa uključenim PDV-om u KM
Instalacija korisničke terminalne opreme	42,65	49,90