

Posebni uslovi pružanja *m:SAT* usluge

1. Predmet posebnih uslova

- 1.1. Posebnim uslovima za pružanje *m:SAT* usluge (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem *m:SAT* usluge između Mtel a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika *m:SAT* usluge (u daljem tekstu: korisnik).
- 1.2. Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini cjenovnik *m:SAT* usluge koji je dostupan na web stranici Mtel-a (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- 1.3. Za pružanje *m:SAT* usluge 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 Mtel-a, primjenjuju se Posebni uslovi.

2. Opis *m:SAT* usluge

- 2.1. *m:SAT* usluga je DTH (*Direct to home*) usluga koja podrazumjeva isporuku televizijskih programa preko satelita do odgovarajuće opreme instalirane na lokaciji korisnika, pri čemu se programski sadržaj organizuje u pakete televizijskih programa.

Za potrebe omogućavanja pružanja *m:SAT* usluge korisniku se isporučuje odgovarajuća terminalna oprema koju čine: satelitski prijemnik (STB - *Set Top Box* sa integrisanom satelitskom karticom ili CAM - *Conditional-access module* sa uparenom satelitskom karticom), satelitska antena sa priborom i LNB (Low Noise Block). Korisniku se omogućava korišćenje satelitske antene koju samostalno obezbijedi (ili već posjeduje istu), pod uslovom da ta satelitska antena ispunjava odgovarajuće tehničke karakteristike.

- 2.2. *m:SAT* usluga je u ponudi korisnicima u vidu sledećih *m:SAT* paketa TV programa:

- *m:SAT Start* paket TV programa
 - *m:SAT Plus* paket TV programa i
 - *m:SAT Max* paket TV programa
- (u daljem tekstu: *m:SAT* paketi TV programa)

a koji su definisani važećim Cjenovnikom Mtela.

- 2.3. *m:SAT* uslugu mogu koristiti rezidencijalni i poslovni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljem tekstu: Zahtjev).
- 2.4. Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.

2.5. Programi

U okviru korišćenja *m:SAT* usluge korisniku su na raspolaganju određeni tematski TV programi. U strukturi programske šeme su zastupljeni nacionalni, regionalni i inostrani satelitski programi. Pregled programa je moguć putem EPG (TV vodiča), koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.

Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili ukida pojedine postojeće programe, te dodaje nove TV programe. 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. Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketima na način da mijenja rasporeda programa.

Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu vlasnik programskog sadržaja ili njegov ovlašteni predstavnik na bilo koji pravno dopušten način onemogući distribuciju programa.

2.6. PIN - lični identifikacioni broj

Za potrebe korišćenja *m:SAT* 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, tako da preuzima potpunu obavezu za njegovu upotrebu i dužan je da *PIN* čuva u tajnosti.

Upotrebom *PIN*-a korisnik može :

- podešavati sve postavke usluge,
- aktivirati roditeljsku kontrolu.

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

2.7. 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.

U smislu prethodnog stava, zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem *m:SAT* usluge, 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 Mtelu 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 *m:SAT* usluge, te ne provjerava činili 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.

3. Uslovi korišćenja *m:SAT* usluge

3.1. *m:SAT* paket TV programa

Korisnicima *m:SAT* usluge, izborom određenog *m:SAT* paketa TV programa omogućava se, u okviru korišćenja istog, odgovarajući broj i vrsta TV programa.

3.2. *m:SAT* dodatni paketi TV programa

Korisnicima *m:SAT* usluge, *m:SAT Start* i *m:SAT Plus* paketa TV programa, dostupni su *m:SAT* dodatni paketi TV programa, kako slijedi:

- *m:SAT HBO*,
- *m:SAT HBO +*,
- *m:SAT Extra*.

Korišćenje navedenih *m:SAT* dodatnih paketa TV programa, omogućava se uz plaćanje cijene mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za odabrani *m:SAT* dodatni paket TV programa.

3.2.1. Aktivacija i otkaz *m:SAT* dodatnih paketa TV programa

Korisnici mogu bez ograničenja i bez naknade izvršiti aktiviranje *m:SAT* dodatnih paketa TV programa podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtela.

Korisnik može otkazati *m:SAT* dodatni paket TV programa jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili otkaz *m:SAT* dodatnog paketa TV programa, plaća se puni iznos mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje odabranog *m:SAT* dodatnog paketa TV programa.

3.3. Dodatne usluge

3.3.1. Dodatni satelitski prijemnik

Dodatna usluga dodatnog satelitskog prijemnika omogućava korisnicima, koji ispunjavaju tehničke uslove, korišćenje *m:SAT* usluge na dodatnom satelitskom prijemniku, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnik se obavezuje da dodatni satelitski prijemnik koristi na istoj lokaciji na kojoj koristi i *m:SAT* usluge i saglasan je da Mtel može da izvrši provjeru da li se satelitski prijemnici koji su omogućeni korisnicima u okviru korišćenja *m:SAT* usluge nalaze na lokaciji na kojoj su i instalirani.

4. Terminalna oprema

4.1. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa za korišćenje *m:SAT* usluge korisnik dobija odgovarajuću terminalnu opremu i priključak za koji plaća odgovarajući naknadu u jednokratnom iznosu, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

4.2. Terminalna oprema koju korisnik dobija prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno na korišćenje za vrijeme trajanja ugovora o korišćenju *m:SAT* usluge, a koja je u vlasništvu Mtela čine: satelitski prijemnik - STB uređaj (*Set Top Box*) sa integrisanom satelitskom karticom, odnosno CAM (*Conditional-access module*) sa uparenom satelitskom karticom, satelitska antena sa priborom i LNB (*Low Noise Block*) (opciono), daljinski upravljač, adapter i prateći kablovi.

- 4.3. Po prestanku važenja ugovora po bilo kojem osnovu, korisnik je dužan da terminalnu opremu Mtela vrati Mtelu u ispravnom stanju. Ukoliko po prestanku važenja ugovora korisnik ne vrati terminalnu opremu Mtelu ili istu vrati u neispravnom stanju, obavezan je da nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne cijene opreme na dan nastanka štete.
- 4.4. Zamjena terminalne opreme koja je u vlasništvu Mtela, u slučaju otklanjanja smetnje, vrši se bez naknade.
- 4.5. Ukoliko je smetnja nastala kao posljedica nepravilnog korišćenja navedene terminalne opreme ili fizičkog oštećenja predmetne terminalne opreme od strane korisnika, korisnik je obavezan Mtelu nadoknaditi štetu za terminalne opremu u visini prosječne nabavne cijene opreme na dan nastanka štete.
- 4.6. Korisnik je u obavezi da na lokaciji na kojoj se *m:SAT* usluga realizuje, obezbjedi napajanje potrebno za instalaciju, rad i održavanje terminalne opreme.

5. Ugovor i ugovorna obaveza

- 5.1. Za korišćenje *m:SAT* usluge korisnici zasnivaju pretplatnički odnos podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva, uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca.
- 5.2. Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, 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 *m:SAT* paketom TV programa. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.

6. Promjena *m:SAT* paketa TV programa

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

Korisnici kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu *m:SAT* paketa TV programa, bez plaćanja naknade.

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

- **Promjena na drugi *m:SAT* paket TV programa**

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, mogu izvršiti promjenu *m:SAT* paketa TV programa pod sledećim uslovima:

- omogućava se promjena sa *m:SAT* paketa TV programa sa nižom mjesečnom pretplatom na *m:SAT* paket TV programa sa višom mjesečnom pretplatom, bez obaveze plaćanja naknade.
- omogućava se promjena sa *m:SAT* paketa TV programa sa višom mjesečnom pretplatom na *m:SAT* paket TV programa sa nižom mjesečnom pretplatom najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.

- **Promjena na paket integrisanih usluga**

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, mogu izvršiti promjenu *m:SAT* paketa TV programa, bez obaveze plaćanja naknade štete, na paket integrisanih usluga (TV+TEL:S, TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M+, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:SNet+, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+) u ovisnosti od preostalog vremena do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora prema sledećim uslovima:

- Više od 12 mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se zasnivanje pretplatničkog odnosa na odabranom paketu integriranih usluga uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca. Korisnicima se omogućava kupovina paketa terminalne opreme/uređaja iz ponude Mtela po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za korisnike paketa integriranih usluga, koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu korišćenja usluge. Korisnici nemaju mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike paketa integriranih usluga.
- Manje od 12 a više od 6 mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se zasnivanje pretplatničkog odnosa na odabranom paketu integriranih usluga uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca. Korisnicima se omogućava kupovina paketa terminalne opreme/uređaja iz ponude Mtela po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za korisnike paketa integriranih usluga, koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu korišćenja usluge. Korisnici nemaju mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike paketa integriranih usluga.
- Manje od 6 mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se zasnivanje pretplatničkog odnosa na odabranom paketu integriranih usluga uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca.

7. Promjene u pretplatničkom odnosu

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

8. Preseljenje *m:SAT* usluge/pretplatničke terminalne opreme

Korisnik *m:SAT* usluge može da izvrši preseljenje *m:SAT* usluge/pretplatničke terminalne opreme sa lokacije na kojoj koristi uslugu na drugu lokaciju, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva, a Mtel će izvršiti traženo preseljenje, ako na novoj lokaciji postoji tehnička mogućnost za realizaciju *m:SAT* usluge, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela..

Korisnik može da se oprijedjeli da samostalno izvrši demontažu terminalne opreme na postojećoj lokaciji i montažu predmetne terminalne opreme na novoj lokaciji ili da demontažu terminalne opreme na postojećoj lokaciji i montažu predmetne terminalne opreme na novoj lokaciji izvrši Mtel.

Mtel neće biti odgovaran za smetnje prilikom korišćenja *m:SAT* usluge koje mogu nastati kao posljedica neadekvatne instalacije terminalne opreme od strane korisnika na novoj lokaciji.

9. Izlazak radnika Mtela na lokaciju i izvođenje radova na zahtjev korisnika

Korisnici mogu da podnesu zahtjev za izlazak radnika Mtela na lokaciju i izvođenje radova i u slučaju kada je potrebno preduzeti određene radnje ili aktivnosti koje ne predstavljaju redovno održavanje usluge prema odredbama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, odnosno radnje ili aktivnosti koje nisu neophodne za obezbjeđivanje nesmetanog funkcionisanja usluge, uz obaveznu plaćanja jednokratne naknade u iznosu definisanom važećim Cjenovnikom Mtela. Radnje ili aktivnosti koje nisu obuhvaćene redovnim održavanjem usluge su: izmještanje mrežne terminalne opreme unutar objekta, izmještanje terminalne opreme sa objekta na objekat na istoj lokaciji i povezivanje pretplatničke terminalne opreme korisnika Mtela, koja nije kupljena od Mtela, na mrežu Mtel-a, kao i drugi zahtjevi korisnika koji ne predstavljaju redovno održavanje usluge.

10. Kvalitet usluga

Mtel nije odgovoran ako zbog više sile ili razloga koji nisu na strani Mtela, pružanje *m:SAT* usluge bude privremeno prekinuto ili ograničeno.

Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluge 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.

11. Završne odredbe

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

Cjenovnik m:SAT usluge

1. m:SAT paketi TV programa

Mjesečna pretplata za korišćenje m:SAT paketa TV programa definisana je kako slijedi:

m:SAT paketi TV programa	Mjesečna pretplata bez PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa PDV-om u KM
<i>m:SAT Start</i>	12,82	15,00
<i>m:SAT Plus</i>	18,80	22,00
<i>m:SAT Max</i>	25,64	30,00

2. Mjesečna naknada za korišćenje m:SAT dodatnih paketa TV programa

Redni broj	m:SAT dodatni paket TV programa	Mjesečna naknada bez PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa PDV-om u KM
1.	<i>m:SAT HBO</i>	7,50	8,78
2.	<i>m:SAT HBO +</i>	10,26	12,00
3.	<i>m:SAT Extra</i>	4,27	5,00

3. Naknade za korišćenje dodatnog satelitskog prijemnika

Mjesečna naknada za korišćenje dodatnog satelitskog prijemnika, kao i naknada za instalaciju dodatnog satelitskog prijemnika definisane su kako slijedi:

	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
Mjesečna naknada za dodatni satelitski prijemnik	5,13	6,00
Naknada za instalacija dodatnog satelitskog prijemnika - jednokratno	25,64	30,00

4. Cijene korišćenja m:SAT paketa TV programa (jednokratne naknade)

	m:SAT Start, m:SAT Plus i m:SAT Max paketi TV programa	
	Jednokratna naknada bez PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa PDV-om u KM
Priključak	68,38	80,00
Priključak u slučaju da korisnik posjeduje satelitske antenu	25,64	30,00
Demontaža terminalne opreme na zahtjev korisnika	25,64	30,00

Korisnicima se, na zahtjev, omogućava plaćanje definisane naknade za priključak u iznosu od 80,00 KM sa uključenim PDV-om, u 12 jednakih mjesečnih rata.

5. Cijene preseljenja *m:SAT* usluge/pretplatničke terminalne opreme (jednokratne naknade)

Za preseljenje *m:SAT* usluge/pretplatničke terminalne opreme korisnik plaća naknadu u jednokratnom iznosu, kako slijedi:

	Jednokratna naknada bez PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa PDV-om u KM
U slučaju kada korisnik vrši instalaciju terminalne opreme na novoj lokaciji	10,00	11,70
U slučaju kada Mtel vrši instalaciju terminalne opreme na novoj lokaciji	25,64	30,00

6. Cijene promjena u pretplatničkom odnosu

Promjena u pretplatničkom odnosu	Cijena bez PDV-a u KM	Cijena sa PDV-om u KM
Promjena adrese dostave računa	Besplatno	
Naknada za ponovno uključenje <i>m:SAT</i> usluge nakon privremenog isključenja <i>m:SAT</i> usluge zbog neizmirenih obaveza po telekomunikacionom računu	5,00	5,85

7. Jednokratna naknada za izlazak radnika Mtela na lokaciju i izvođenje radova na zahtjev korisnika

Jednokratna naknada za izlazak radnika Mtela na lokaciju i izvođenje radova na zahtjev korisnika u slučaju kada nisu u pitanju poslovi koji su obuhvaćeni redovnim održavanjem usluge, koji su definisani Opštim uslovima za pružanje TK usluga, kao što su: izmještanje mrežne terminalne opreme unutar objekta, izmještanje terminalne opreme sa objekta na objekat na istoj lokaciji i povezivanje pretplatničke terminalne opreme korisnika Mtela, koja nije kupljena od Mtela, na mrežu Mtel-a, kao i drugi zahtjevi korisnika koji ne predstavljaju redovno održavanje usluge, definisana je kako slijedi:

	Jednokratna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa uključenim PDV-om u KM
Izlazak na lokaciju i izvođenje radova na zahtjev korisnika	51,28	60,00
Montaža kablova i konektora	besplatno	