

Posebni uslovi korišćenja roming usluga za korisnike Mtel a.d. Banjaluka u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana

I. Uvodne odredbe

- 1) Ovim Posebnim uslovima propisuju se uslovi korišćenja roming usluga za korisnike Mtela a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Mtel) u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana, a u skladu sa pravilima roming regulacije utvrđenim Odlukom o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana i Pravilom 93/2021 o primjeni politike primjerenog korišćenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga Regulatorne Agencije za komunikacije.
- 2) Region Zapadnog Balkana čine potpisnice Sporazuma o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana („Službeni glasnik BiH – Međunarodni ugovori“, broj 1/19): Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Makedonija, Srbija
- 3) Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini i Cjenovnik koji je dostupan na web stranici Mtela (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na prodajnim mjestima Mtela.
- 4) Korisnici roming usluga u regionu Zapadnog Balkana na koje se odnose ovi Posebni uslovi su lica / korisnici mobilnih usluga Mtela koja imaju prebivalište u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: BiH) ili sa njom imaju stabilne veze što podrazumjeva da često i duže vrijeme borave na teritoriji BiH, što može biti posljedica:
 - punog radnog vremena i radnog odnosa na neodređeno vrijeme, uključujući pogranične radnike;
 - dugoročnog ugovornog odnosa koji podrazumijeva sličan stepen fizičkog prisustva od samozaposlenog lica;
 - pohađanja redovnih studijskih programa;
 - drugih situacija, kao što su radnici koje poslodavac upućuje na obavljanje usluga/rada ili penzionisana lica kod kojih je potreban odgovarajući nivo fizičkog prisustva.
- 5) Korišćenje roming usluga u regionu Zapadnog Balkana za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama Mtela, osim ukoliko nije drugačije definisano Posebnim uslovima korišćenja pojedine tarife. U slučaju tarifa za *prepaid* korisnike preduslov za korišćenje roming usluga je da je SIM kartica/eSIM profil prethodno aktivirana u mobilnoj mreži Mtela.
- 6) Korišćenje roming usluga u regionu Zapadnog Balkana se odnosi na sljedeće usluge:
 - „*usluga poziv u romingu*“, označava govorni telefonski poziv koji obavlja korisnik rominga u javnoj mobilnoj mreži, koji započinje u gostujućoj mreži i završava u javnoj komunikacionoj mreži u regionu Zapadnog Balkana ili koji korisnik rominga primi i koji započinje u javnoj komunikacionoj mreži u regionu Zapadnog Balkana i završava u gostujućoj mreži.
 - „*usluga SMS u romingu*“ predstavlja SMS poruku koju je poslao korisnik rominga i koja započinje u gostujućoj mreži i završava u javnoj komunikacionoj mreži u regionu Zapadnog Balkana ili SMS poruka koju prima korisnik rominga i koja započinje u javnoj komunikacionoj mreži u regionu Zapadnog Balkana i završava u gostujućoj mreži,
 - „*usluga prenosa podataka u romingu*“ označava uslugu rominga koja omogućava korišćenje prenosa podataka sa komutacijom paketa od strane korisnika rominga putem njegovog mobilnog uređaja dok je povezan na gostujuću mrežu u regionu Zapadnog Balkana. Usluga prenosa podataka u romingu ne uključuje prenos i primanje poziva i SMS-ova u romingu, ali uključuje prenos i prijem MMS-a u romingu.

Gostujuća mreža je zemaljska javna mobilna komunikaciona mreža koja se nalazi na teritoriji Zapadnog Balkana, a nije domaća mreža Mtel a koja korisniku rominga dozvoljava odlazne i dolazne pozive, slanje i primanje SMS-a ili da koristi prenos podataka.

- 7) Korišćenje roming usluga u regionu Zapadnog Balkana obračunava se na temelju domaćih cijena u tarifi/opciji na sljedeći način:
- Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, troše se te minute/ SMS-ovi na isti način kao u domaćoj mreži, bez dodatne naknade. Ukoliko domaća tarifa/opcija uključuje više od 100 SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH ili je broj SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH neograničen, korisniku će u romingu u regionu Zapadnog Balkana, bez dodatne naknade, biti dostupna količina od 100 SMS-ova.
 - Ukoliko su potrošene količine minuta/SMS-ova iz prethodnih stavova, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a prema ostalim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju.
 - Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH ili uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova samo unutar Mtel mobilne mreže, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a prema ostalim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju.
 - Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu bonusa za prenos podataka (mobilni internet) u BiH, troše se te količine podataka na isti način kao u domaćoj mreži, bez dodatne naknade, uz istovremenu primjenu mjera politike primjernog korišćenja u skladu s poglavljem II ovih Posebnih uslova.
 - Ukoliko su potrošene količine prenosa podataka (mobilni internet), iz prethodnog stava, usluga prenosa podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana biće blokirana do narednog obračunskog perioda tarife/opcije ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju koja sadrži bonus mobilnog interneta u BiH.
 - Ukoliko domaća tarifa ne uključuje određenu količinu bonusa za prenos podataka (mobilni internet) u BiH, usluga prenosa podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana biće omogućena kupovinom tarifnih opcija koje uključuju određenu količinu bonusa za prenos podataka (mobilni internet) u BiH, a čije daljnje korišćenje je objašnjeno u prethodnim stavovima.
 - Ako se u okviru domaće tarife /opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, ista se neće naplaćivati za roming usluge u regionu Zapadnog Balkana.
 - Mtel ne naplaćuje dodatnu naknadu za dolazne pozive, SMS poruke ili poruke govorne pošte u romingu u regionu Zapadnog Balkana. Ovo ne utiče na druge primjenjive naknade kao što su one za preslušavanje poruka.
 - Za roming usluge u regionu Zapadnog Balkana obračunski interval za odlazane pozive iznosi 30+1 sekunda, za dolazne pozive 1+1 sekunda, a za prenos podataka 1 kB (kilobajt.)
- 8) U cilju sprečavanja zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja roming usluga koje se pružaju pod uslovima navedenim u tački 7) ovih Posebnih uslova, Mtel primjenjuje politiku primjerenog korišćenja na potrošnju roming usluga u regionu Zapadnog Balkana. Mjere koje Mtel primjenjuje u okviru politike primjerenog korišćenja uključuju primjenu jedne ili više mjera, kako slijedi:
- Uvođenje ograničenja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama, bez dodatne roming naknade.
 - Primjena mehanizma kontrole radi utvrđivanja ima li korisnik veću potrošnju mobilnih usluga na domaćem tržištu od potrošnje u romingu, te da li je korisnik uglavnom boravio u BiH ili izvan BiH, u regionu Zapadnog Balkana.

- Praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice/eSIM profila povezana uglavnom ili isključivo sa upotrebom u romingu u regionu Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica/eSIM profila od strane istog korisnika u romingu u regionu Zapadnog Balkana.
 - Nadziranje organizovane preprodaje SIM kartica.
 - Zahtjev za dodatnim dokazom o prebivalištu u BiH ili drugim stabilnim vezama s BiH, a koji nije predviđen Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela ili drugim Posebnim uslovima Mtela za pružanje usluga koje korisnik koristi. Lista dokaza koju Mtel može tražiti u te svrhe, a koja nije konačna, uključuje: boravišnu dozvolu, radnu dozvolu, potvrdu visokoškolske ustanove o redovnom upisu ili drugi dokaz od strane poslodavca ili obrazovne institucije, dokaz o pružanju bilo kojih drugih usluga na datoj adresi (npr. račun za komunalne usluge). Mtel za poslovne korisnike može tražiti dokumentaciju o mjestu osnivanja ili poslovnog sjedišta privrednog subjekta, mjesto stvarnog obavljanja glavne privredne djelatnosti ili glavno mjesto gdje zaposleni koji se koriste predmetnom SIM karticom/eSIM profilom obavljaju svoje poslove, kao i druge dokaze koje Mtel može smatrati neophodnim u cilju utvrđivanja stabilnih veza sa BiH.
- 9) Mtel će obavjestiti korisnika rominga kada uđe na teritoriju regiona Zapadnog Balkana, izuzev kada uđe na teritoriju BiH, automatski, putem SMS-a, bez nepotrebnog odlaganja i besplatno, o svakoj politici primjerenog korišćenja koja se na korisnika rominga primjenjuje unutar regiona Zapadnog Balkana, te o dodatnim naknadama koje se primjenjuju ako se premaše bilo koja ograničenja u okviru politike primjerenog korišćenja, osim ako je korisnik rominga obavijestio Mtel da ne zahtijeva ovu uslugu. U okviru SMS-a korisnik će dobiti link koji upućuje ove Posebne uslove na osnovu kojih su korisniku jasno dostupne prethodno navedene osnovne tarifne informacije.

II. Ograničenje količine prenosa podataka (mobilni internet) za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade

- 10) Mjera uvođenja ograničenja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, znači da Mtel ima pravo da u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koji uključuju određenu količinu bonusa za prenos podataka u BiH, odredi primjenjivu količinu za prenos podataka koja će korisnicima biti dostupna u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama, bez dodatne roming naknade.
- 11) Količina prenosa podataka (mobilni internet) iz tačke 10) ovih Posebnih uslova određena je posebno za pojedinu tarifu/opciju u skladu sa pravilima roming regulacije iz tačke 1) Posebnih uslova. Popis tarifa/opcija, a koje su obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom prenosa podataka koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, dat je u tački 14) ovih Posebnih uslova.
- 12) Količina prenosa podataka (mobilni internet) iz tačke 10) ovih Posebnih uslova može se mijenjati u zavisnosti od:
- promjene mjesečne/periodične naknade za korišćenje tarife/opcije,
 - količini prenosa podataka uključenoj u pojedinoj tarifi/opciji,
 - usklađivanja s promjenom maksimalne prosječne veleprodajne cijene usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana u skladu s pravilima roming regulacije iz člana 1) Posebnih uslova,
 - usklađivanja naknada u KM s promjenom kursa Eura, budući da su naknade u pravilima roming regulacije navedenim u tački 1) ovih Posebnih uslova propisane u Eurima.

13) Mtel zadržava pravo izmjene tarifa/opcija, a na koje se primjenjuje ograničenje količine podataka za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade u skladu sa pravilima roming regulacije navedenim u tački 1) ovih Posebnih uslova.

14) Iznos količine prenosa podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) koje korisnik može da koristi u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade za tarife/opcije, kao i način korišćenja, dat je u tabeli kako slijedi:

Redni broj (1)	Tarifa/opcija (2)	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u BiH (3)	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi u BiH i u romingu u regionu Zapadnog Balkana (4)	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana (5)
Tarifa / opcije sa <i>postpaid</i> načinom plaćanja				
1.	Pretplata:XS	-	150	2373
2.	Pretplata:XS+	-	1024	1499
3.	Pretplata:S+	-	2048	1803
4.	Pretplata:S Net+	20480	-	3851
5.	Pretplata:M+	-	4096	1083
6.	Pretplata:M+ 8GB	8192	-	5179
7.	Pretplata:L+	51200	-	9163
8.	Pretplata:XXL+	102400	-	19920
9.	Pretplata:KDRS	51200	-	11339
10.	Pretplata NET:XS	2048	-	1328
11.	Pretplata NET:S	8192	-	2656
12.	Pretplata NET:M	16384	-	3984
13.	Pretplata NET:L	32768	-	5312
14.	Pretplata NET:XS+	20480	-	2157
15.	Pretplata NET:L+	102400	-	5562
16.	m:biz Start Net 50+	-	500	961
17.	m:biz Start	-	1024	1101
18.	m:biz Net	20480	-	3320
19.	m:biz Standard	-	2048	1936
20.	m:biz Profi	-	4096	2544
21.	m:biz Premium	-	8192	2432
22.	m:biz VIP	32768	-	15936
23.	m:biz VIP 200	40960	-	26561
24.	BEZ LIMITA-FLEX G50	-	200	1261
25.	BEZ LIMITA-FLEX 16	-	200	1925
26.	BEZ LIMITA-FLEX 30	-	200	3784
27.	BEZ LIMITA-FLEX 50	-	500	6140
28.	BEZ LIMITA-FLEX 80	-	1024	9600
29.	BEZ LIMITA-FLEX 120	-	2048	13888

30.	FLEX-PLUS 21-50 članova	-	30	-
31.	FLEX-PLUS 51-100 članova	-	60	-
32.	FLEX-PLUS 101-2000 članova	-	60	-
33.	FLEX-PLUS 2000-6000 članova	-	30	-
34.	BEZ LIMITA-FLAT G50	-	200	1261
35.	BEZ LIMITA-FLAT 16	-	200	1925
36.	BEZ LIMITA-FLAT 30	-	200	3784
37.	BEZ LIMITA-FLAT 50	-	500	6140
38.	BEZ LIMITA-FLAT 80	-	1024	9600
39.	BEZ LIMITA-FLAT 120	-	2048	13888
40.	FLAT-PLUS 6-20 članova	-	30	-
41.	FLAT-PLUS 21-50 članova	-	30	-
42.	FLAT-PLUS 51-100 članova	-	60	-
43.	FLAT-PLUS 101+ članova	-	60	-
44.	Internet 20GB – 24 sata	20480	-	227
45.	Internet 3GB – 3 dana	3072	-	340
46.	Internet 150MB – 7 dana	-	150	77
47.	Internet 20GB – 30 dana	20480	-	2270
48.	Internet 1GB - 7 dana	1024	-	397
49.	Internet 10GB - 15 dana	10240	-	1703
50.	Internet 500 MB – 15 dana	-	500	164
51.	Internet 2 GB – 20 dana	2048	-	1328
52.	Internet 4 GB – 30 dana	4096	-	1992
53.	m:web 500 MB	-	500	164
54.	m:web 1 GB	-	1024	304
55.	m:web 2 GB	-	2048	-
Tarife/ opcije sa prepaid načinom plaćanja				
56.	Tarifni plan Dopuna M	-	200	1163
57.	Tarifni plan Dopuna M net	4096	-	1363
58.	Tarifni plan Dopuna L	-	1024	1133
59.	Tarifni plan XY plan 4 GB – 7 dana	4096	-	454
60.	Tarifni plan XY plan 1 GB – 1 dan	1024	-	114
61.	Tarifna opcija INTERNET 1GB - 30 dana	-	1024	304
62.	Tarifna opcija INTERNET 2GB – 24 sata	2048	-	262
63.	Tarifna opcija INTERNET 1GB – 7 dana	1024	-	397
64.	Tarifna opcija INTERNET 100MB – 24 časa	-	100	37
65.	Tarifna opcija INTERNET 3GB – 3 dana	3072	-	340
66.	Tarifna opcija INTERNET 30GB – 3 dana	30720	-	340

67.	Tarifna opcija INTERNET 20GB – 24 časa	20480	-	155
68.	Tarifna opcija INTERNET 4GB – 7 dana	4096	-	454
69.	Facebook/Instagram 10 dana	Neograničeno *	-	227 *
70.	Dopuna:Start	15360	-	454
71.	Dopuna:Start 4GB	4096	-	454
72.	Dopuna:Start 10GB	10240	-	1135
Tarife/opcije sa kombinovanim načinom plaćanja				
73.	Kombinacija	5120	-	1943
74.	KOMBINUIJ: Junior	-	100	1035
75.	KOMBINUIJ: Senior	-	500	862
76.	KOMBINUIJ 5	-	500	164
77.	KOMBINUIJ BIZ 50	8192	-	6640

*Isključivo za saobraćaj za pristup aplikaciji / društvenoj mreži *Facebook/Instagram*

Ukupna količina prenosa podataka u MB koja se koristi u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, predstavlja zbir količine prenosa podataka u MB koja se koristi u BiH i u romingu u regionu Zapadnog Balkana (kolona (4) u tabeli) i količine prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana (kolona (5) u tabeli).

Ukupna dostupna količina prenosa podataka u MB koja se koristi u romingu u regionu Zapadnog Balkana može biti manja od navedenog zbira ukoliko je korisnik potrošio dio količine prenosa podataka predviđen za potrošnju u BiH i u romingu u regionu Zapadnog Balkana (kolona (4) u tabeli) za prenos podataka unutar BiH.

U tarifama/opcijama koje uključuju količinu prenosa podataka u MB koja se koristi u BiH i u romingu u regionu Zapadnog Balkana i količinu prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana, količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana je dostupna po sporij brzini aktivirane tarife/opcije.

Iznos količine prenosa podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) koje korisnik (član VPN grupe) može da koristi u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, za tarifni model m:biz MIN POTROŠNJA dat je u tabeli kako slijedi:

Redni broj	Tarifni model	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana
1.	m:biz MIN POTROŠNJA do 10	6140
2.	m:biz MIN POTROŠNJA do 20	6140
3.	m:biz MIN POTROŠNJA do 50	5179
4.	m:biz MIN POTROŠNJA do 100	4096
5.	m:biz MIN POTROŠNJA do 500	2157

15) Nakon iskorišćenja količine podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, usluga prenosa podataka (mobilni internet) u romingu u regionu

Zapadnog Balkana biće onemogućena do narednog obračunskog perioda tarife/opcije koji sadrži bonus mobilnog interneta ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju koji sadrži bonus mobilnog interneta iz ponude Mtela.

- 16) Provjeru stanja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, moguće je izvršiti putem: USSD menija, m:Go aplikacije ili slanjem SMS-a sa sadržajem Stanje na broj 0651111.
- 17) Korisnicima koji koriste tarife/opcije na koje se primjenjuje ograničenje količine podataka za korišćenje u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, biće dostupne i sljedeće informacije:
- Prilikom spajanja na mrežu roming operatora u regionu Zapadnog Balkana, korisnik će u SMS poruci dobiti link koji upućuje na ove Posebne uslove iz kojih će biti jasno primjenjuje li se u okviru njegove tarife/opcije ograničenje za korišćenje prenosa podataka, a kako je navedeno u tački 14) ovih Posebnih uslova.
 - Korisniku će se poslati SMS o potrošenoj količini prenosa podataka u MB u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, nakon čega će usluga prenosa podataka biti onemogućena. Takođe, SMS će sadržavati i informacije o mogućnostima nastavka korišćenja usluge prenosa podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana dostavom linka o domaćim i alternativnim tarifama /opcijama iz ponude Mtela. Korisnik će imati mogućnost da aktivaciju tarife/opcije izvrši putem USSD menija, m:Go aplikacije, slanjem SMS-a uz određenu ključnu riječ ili putem *web* stranice Mtela.

III. Primjena mehanizama kontrole za utvrđivanje da li su korisnici u određenom periodu imali preovlađujuće prisustvo i preovlađujuću potrošnju mobilnih usluga u romingu u regionu Zapadnog Balkana

- 18) Ova se mjera uvodi za korisnike koji imaju veću potrošnju mobilnih usluga u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju na domaćem tržištu i uglavnom borave izvan BiH u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na boravak u BiH. U skladu sa roming regulacijom navedenom u tački 1) ovih Posebnih uslova, primjena domaćih cijena u romingu u regionu Zapadnog Balkana namijenjena je za povremena putovanja i nije namijenjena za dugotrajniji boravak i preovlađujuću potrošnju u romingu u regionu Zapadnog Balkana, te Mtel ima pravo da uvede dodatnu roming naknadu radi sprječavanja zaloupotreba i prekomjernog korišćenja roming usluga po domaćim cijenama.
- 19) Primjena mehanizama kontrole iz tačke 18) ovih Posebnih uslova uključuje praćenje sljedećih pokazatelja:
- Prisutnost u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i u romingu izvan regiona Zapadnog Balkana,
 - Potrošnja (minute/SMS/prenos podataka) u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i u romingu izvan regiona Zapadnog Balkana
- 20) Prisutnost korisnika u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i prisutnost u romingu izvan regiona Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:
- Kao dan prisustva u romingu u regionu Zapadnog Balkana računa se dan u kojem je korisnik bio prijavljen isključivo u romingu na mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana. Kao dan domaćeg prisustva u tom smislu računa se dan kada je korisnik, bilo koliko vremena, bio logovan na mrežu Mtela ili na mrežama drugih operatora van regiona Zapadnog Balkana. Dan u

kojem korisnik nije bio logovan ni na jednu mrežu ne računa se kao dan u periodu posmatranja. Za utvrđivanje prisutva u romingu u regionu Zapadnog Balkana, Mtel može alternativno koristiti i princip da se kao dan prisustva u romingu u regionu Zapadnog Balkana računa dan u kojem je korisnik imao bilo kakav saobraćaj (minute/SMS/prenos podataka) isključivo u romingu u regionu Zapadnog Balkana, odnosno nije imao u istom danu ostvaren saobraćaj u BiH ili u romingu u zemljama van regiona Zapadnog Balkana.

- Preovlađujuće prisustvo u romingu u regionu Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim intervalima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranja od 123 dana najmanje 62 dana boravio u romingu u regionu Zapadnog Balkana (pri čemu se boravak utvrđuje kao što je opisano u prethodnom stavu), smatra se da ima preovlađujuće prisustvo u romingu u regionu Zapadnog Balkana.

21) Potrošnja korisnika u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i potrošnju u romingu izvan regiona Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:

- Praćanje potrošnje korisnike se odnosi na poređenje da li je korisnik imao veću potrošnju minuta, SMS-a te prenos podataka u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju minuta, SMS-a te prenos podataka u BiH i u romingu van regiona Zapadnog Balkana. Dan u kojem korisnik nije ostvario potrošnju (npr. mobilni telefon je isključen) se ne računa kao dan u periodu posmatranja.
- Preovlađujuća potrošnja u romingu u regionu Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim intervalima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranje od 123 dana imao veći ostvareni saobraćaj za pojedinačnu uslugu (minute razgovora (odlazne i dolazne), poslani SMS-ovi ili ostvareni MB mobilnog interneta) u romingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na saobraćaj u BiH i saobraćaj u romingu van regiona Zapadnog Balkana (minute razgovora (odlazne BiH i odlazne i dolazne u romingu van regiona Zapadnog Balkana), poslani SMS-ovi ili ostvareni MB mobilnog interneta), smatra se da za tu pojedinačnu uslugu korisnik ima preovlađujuću potrošnju u romingu u regionu Zapadnog Balkana.

22) Ukoliko se utvrdi da je korisnik u prethodnom posmatranom periodu, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), imao preovlađujuće prisustvo u romingu u regionu Zapadnog Balkana (pod uslovima iz tačke 20) ovih Posebnih uslova) i preovlađujuću potrošnju za pojedinu uslugu u romingu u regionu Zapadnog Balkana (pod uslovima iz tačke 21) ovih Posebnih uslova), Mtel će tom korisniku poslati upozorenje putem SMS-a o utvrđenom načinu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roming usluge po domaćim cijenama u regionu Zapadnog Balkana. Ukoliko nakon 15 dana od dana poslanog obavještenja korisnik u posmatranom periodu i dalje zadrži preovlađujuću potrošnju te usluge u romingu u regionu Zapadnog Balkana, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u romingu u mrežama drugih operatora u regionu Zapadnog Balkana, Mtel može primjeniti dodatnu roming naknadu na daljnje korišćenje te usluge na način kako je to opisano u poglavlju VI. ovih Posebnih uslova.

23) Mtel će putem SMS-a obavjestiti korisnika o početku naplate dodatne roming naknade, te primjenjivom iznosu te naknade dostavom linka koji upućuje na ove Posebne uslove.

24) Za korisnike koji to zahtjevaju Mtel će omogućiti prestanak prijema SMS-a, ali i obezbjediti mogućnost da u bilo koje trenutku, besplatno, korisnik po svom zahtjevu ponovo počne da prima iste.

25) Dodatna roming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u posmatranim periodima od 123 dana ima preovlađujuće prisustvo u romingu u regionu Zapadnog Balkana i preovlađujuću potrošnju minuta/SMS-ova/prenos podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana. Ako korisnik u toku perioda kada ima preovlađujuće prisustvo u romingu u regionu Zapadnog Balkana i preovlađujuću potrošnju minuta/SMS-ova/prenos podataka u romingu u regionu Zapadnog Balkana, ima primjenjen

alternativni roming cjenovnik (npr. kupljena roming opcija X sa određenom količinom minuta/SMS/MB mobilnog interneta za korišćenje u mrežama regionu Zapadnog Balkana), dodatna naknada se neće naplaćivati. Nakon što utvrdi kako više ne postoje uslovi za primjenu dodatne roming naknade, Mtel će dodatnu roming naknadu ukinuti, o čemu će blagovremeno obavjestiti korisnika

IV. Praćenje pokazatelja rizika po osnovu aktivnosti SIM kartice

- 26) Ovom mjerom se omogućava praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice/eSIM profila povezane uglavnom ili isključivo s upotrebom u romingu u regionu Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica/eSIM profila od strane istog korisnika u romingu u regionu Zapadnog Balkana. Neaktivnost SIM kartice/eSIM profila podrazumjeva da SIM kartica/eSIM profil nije korišćena za pozivanje ili primanje poziva, slanje SMS-ova ili upotrebu mobilnog interneta. Ovakvo ponašanje se takođe prati u periodu od 123 dana. Ukoliko Mtel u promatranom periodu za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od navedenih pokazatelja, Mtel će tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roming usluga u regionu Zapadnog Blakana po domaćim cijenama. Ukoliko i nakon 15 dana od poslanog obavještenja pokazatelji korišćenja usluga Mtela od strane korisnika ukazuju na rizike zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe usluga u romingu u regionu Zapadnog Balkana, Mtel može u slučaju tog korisnika primjeniti dodatnu roming naknadu na daljnje korišćenje roming usluga, na način kako je to opisano u poglavlju VI. ovih Posebnih uslova.
- 27) Mtel će putem SMS-a obavjestiti korisnika o početku naplate dodatne roming naknade, te primjenjivom iznosu te naknade dostavom linka koji upućuje na ove Posebne uslove.
- 28) Za korisnike koji to zahtjevaju Mtel će omogućiti prestanak prijema SMS-a, ali i obezbjediti mogućnost da u bilo koje trenutku, besplatno, korisnik po svom zahtjevu ponovo počne da prima iste.
- 29) Dodatna roming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u posmatranim periodima ima ponašanje koje upućuje na rizik od zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roming usluga u regionu Zapadnog Balkana. Nakon što utvrdi kako više ne postoje uslovi za primjenu dodatne roming nanade, Mtel će dodatnu roming naknadu ukinuti, o čemu će blagovremeno obavjestiti korisnika.

V. Nadziranje organizovane preprodaje SIM kartica/ eSIM profila

- 30) Ukoliko Mtel utvrdi da se SIM kartice/eSIM profili organizovano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja roming usluga u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama, Mtel može preduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno osiguralo pružanje usluga Mtela u skladu s Opštim uslovima, Posebnim uslovima i drugim posebnim uslovima korišćenja mobilnih usluga Mtela.

VI. Dodatna roming naknada

- 31) U slučaju zaprimanja obavještenja o ispunjenim uslovima za primjenu dodatne roming naknade na osnovu primjenjenih mjera iz poglavlja III. i IV. ovih Posebnih uslova, korisnik ima pravo podnošenja prigovora u vezi s primjenom dodatne roming naknade uz dostavu dokaza da roming usluge u regionu Zapadnog Balkana upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja, kao i dostavu dokaza o stabilnim vezama s BiH.

32) Korisnik može podnijeti prigovor na način koji je predviđen Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roming naknada niti obavezu plaćanja računa

33) Ukoliko se na osnovu primjenjenih mjera iz poglavlja III. i IV. ovih Posebnih uslova ispunjeni uslovi za primjenu dodatne roming naknade, ista se obračunava na sljedeći način:

- Dodatna roming naknada se obračunava dodatno na domaću cijenu, kako slijedi:
 - Ukoliko u okviru domaće tarife/opcije nisu potrošene količine minuta/SMS-ova/prenos podataka predviđene da se troše u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne naknade, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a/prenos podataka u visini dodatne roming naknade.
 - Ukoliko domaća tarifa/opcija ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/prenos podataka predviđenu da se troše u romingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne naknade ili su iste potrošene, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a koja predstavlja zbir cijene prema ostalim mobilnim mrežama BiH za aktiviranu domaću tarifu/opciju i iznosa dodatne roming naknade, odnosno na prenos podataka naplaćuje se cijena koja predstavlja zbir cijene za prenos podataka u domaćoj mreži za aktiviranu domaću tarifu/opciju ako je primjenjivo i iznosa dodatne roming naknade. Zbir ovih cijena ne može biti viši od najviših iznosa utvrđenih pravilima roming regulacije navedenih u tački 1) ovih Posebnih uslova
- Iznosi dodatne roming naknade i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti uslučaju primjene dodatne roming naknade utvrđeni su pravilima roming regulacije navedenih u tački 1) ovih Posebnih uslova.
- Cjenovnik dodatnih roming naknada je dat u tabeli kako slijedi:

Redni broj	Usluga	Cijena bez uključenog PDV-a	Cijena sa uključenim PDV-om
1.	Odlazni pozivi (KM/min)	0,0626	0,07323
2.	Dolazni pozivi (KM/min)	0,0313	0,03661
3.	Slanje SMS poruka (KM/po poruci)	0,0196	0,02288
4.	Prenos podataka (KM/MB)	0,015	0,01762

Obračunska interval za odlazane pozive iznosi 30+1 sekunda, za dolazne pozive 1+1 sekunda, a za prenos podataka 1 kB (kilobajt)

- Mtel zadržava pravo promjene iznosa dodatnih roming naknada radi usklađivanja s pravilima roming regulacije navedenih u tački 1) ovih Posebnih uslova, kao i usklađivanja naknada u KM s promjenom kursa Eura, budući da su naknade u pravilima roming regulacije navedenih u tački 1) ovih Posebnih uslova propisane u Eurima.
- Mtel zadržava pravo odlučiti za koje tarife/opcije se neće primjenjivati dodatna roming naknada.

34) Primjena dodatne roming naknade moguća je i ukoliko bi Regulatorna agencija za komunikacije odobrila zahtjev za primjenu dodatne roming naknade sa ciljem osiguranja održivosti domaćeg modela naplate usluga Mtela. U tom slučaju Mtel će objaviti posebne uslova i pravila primjene dodatne roming naknade.

VII. Dodatne odredbe

- 35) Primjena ili promjene u primjeni bilo kojih mjera iz okvira politike primjerenog korišćenja neće se smatrati izmjenama povodom kojih bi korisnici ostvarivali pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade.
- 36) Mtel može u svojoj ponudi imati i alternativnu roming ponudu koja korisnicima omogućava korišćenje roming usluga u regionu Zapadnog Balkana pod uslovima koji su različiti od navedenih u ovim Posebnim uslovima. Zahtjev za korišćenje alternativnih roming ponuda korisnici posebno podnose, pri čemu se primjenjuju uslovi korišćenja alternativnih roming ponuda.
- 37) Pojedini sadržaji dostupni putem posebnih usluga, kao što su *Arena Cloud*, *Apollon*, *Deezer* i sl, te usluge sa posebnom tarifom, kao i do sada, i dalje neće biti dostupne korisnicima u romingu u regionu Zapadnog Balkana, s obzirom na njihovu dostupnost samo na teritoriji BiH.
- 38) U slučaju tarife/opcije koja uključuje neograničenu količinu podataka za pristup aplikaciji / društvenoj mreži (*Facebook/Instagram* i sl), pristup aplikaciji / društvenoj mreži u romingu u regionu Zapadnog Balkana biće omogućen korišćenjem bonusa za prenos podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) koje korisnik može da koristi u romingu u regionu Zapadnog Balkana u skladu sa poglavljem II. ovih Posebnih uslova.

VIII. Završne odredbe

- 39) Prilikom korišćenja roming usluga u regionu Zapadnog Balkana primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- 40) Ukoliko su pojedini uslovi korišćenja ovih Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se ovi Posebni uslovi.
- 41) Na slučajeve koji nisu regulisani ovim Posebnim uslovima na odgovarajući način primjenjivaće se Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i Posebni uslovi za pružanje pojedinih tarifa/opcija koje korisnik koristi.
- 42) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uslove.