

Posebni uslovi korišćenja roming usluga za korisnike Mtel a.d. Banja Luka 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. Banja Luka (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 i 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 operatora u regionu Zapadnog Balkana ili koji korisnik rominga primi i koji započinje u javnoj komunikacionoj mreži operatora 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 operatora u regionu Zapadnog Balkana ili SMS poruka koju prima korisnik rominga i koja započinje u javnoj komunikacionoj mreži operatora 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 operatora u regionu Zapadnog Balkana. Usluga prenosa podataka u romingu ne uključuje prenos i primanje poziva i SMS-a 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 i koja korisniku rominga dozvoljava odlazne i dolazne pozive, slanje i primanje SMS-a ili da koristi prenos podataka.

- 7) Korišćenje roming usluga u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana.
 - Mtel ne naplaćuje dodatnu naknadu za dolazne pozive, SMS poruke ili poruke govorne pošte u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana. Ovo ne utiče na druge primjenjive naknade kao što su one za preslušavanje poruka.
 - Za roming usluge u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana. Mjere

koje Mtel primjenjuje u okviru politike primjerenog korišćenja uključuju primjenu jedne ili više mjera, kako sljede:

- Uvođenje ograničenja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korišćenje u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana.
- Praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice/eSIM profila povezana uglavnom ili isključivo sa upotrebom u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica/eSIM profila od strane istog korisnika u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade za tarife/opcije, kao i način korišćenja, dat je u tabeli kako sljede:

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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana (4)	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana (5)
Tarifa / opcije sa <i>postpaid</i> načinom plaćanja				
1.	Pretplata:XS	-	150	3584
2.	Pretplata:XS+	-	1024	2560
3.	Pretplata:S+	-	2048	3072
4.	Pretplata:S Net+	20480	-	5120
5.	Pretplata:M+	-	4096	2560
6.	Pretplata:M+ 8GB	-	8192	-
7.	Pretplata:L+	51200	-	12800
8.	Pretplata:XXL+	102400	-	25600
9.	Pretplata:KDRS	51200	-	14848
10.	Pretplata NET:XS	-	2048	-
11.	Pretplata NET:S	8192	-	3584
12.	Pretplata NET:M	16384	-	5120
13.	Pretplata NET:L	32768	-	8192
14.	Pretplata NET:XS+	20480	-	3072
15.	Pretplata NET:L+	102400	-	8192
16.	m:biz Start Net 50+	-	500	1536
17.	m:biz Start	-	1024	2048
18.	m:biz Net	20480	-	5120
19.	m:biz Standard	-	2048	3072

20.	m:biz Profi	-	4096	5120
21.	m:biz Premium	-	8192	5632
22.	m:biz VIP	-	32768	-
23.	m:biz VIP 200	-	40960	-
24.	BEZ LIMITA-FLEX G50	-	200	2048
25.	BEZ LIMITA-FLEX 16	-	200	2560
26.	BEZ LIMITA-FLEX 30	-	200	5120
27.	BEZ LIMITA-FLEX 50	-	500	8192
28.	BEZ LIMITA-FLEX 80	-	1024	12800
29.	BEZ LIMITA-FLEX 120	-	2048	18432
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	2048
35.	BEZ LIMITA-FLAT 16	-	200	2560
36.	BEZ LIMITA-FLAT 30	-	200	5120
37.	BEZ LIMITA-FLAT 50	-	500	8192
38.	BEZ LIMITA-FLAT 80	-	1024	12800
39.	BEZ LIMITA-FLAT 120	-	2048	18432
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	-	400
45.	Internet 3GB – 3 dana	3072	-	600
46.	Internet 150MB – 7 dana	-	150	200
47.	Internet 20GB – 30 dana	20480	-	3096
48.	Internet 1GB - 7 dana	1024	-	600
49.	Internet 10GB - 15 dana	10240	-	2560
50.	Internet 500 MB – 15 dana	-	500	400
51.	Internet 2 GB – 20 dana	-	2048	-
52.	Internet 4 GB – 30 dana	4096	-	2560
53.	m:web 500 MB	-	500	400
54.	m:web 1 GB	-	1024	700
55.	m:web 2 GB	-	2048	600
Tarife/ opcije sa prepaid načinom plaćanja				
56.	Tarifni plan Dopuna M	-	200	2048
57.	Tarifni plan Dopuna M net	4096	-	2048
58.	Tarifni plan Dopuna L	-	1024	2048
59.	Tarifni plan XY plan 4 GB – 7 dana	4096	-	600
60.	Tarifni plan XY plan 1 GB – 1 dan	1024	-	150

61.	Tarifna opcija INTERNET 1GB - 30 dana	-	1024	700
62.	Tarifna opcija INTERNET 2GB – 24 sata	2048	-	400
63.	Tarifna opcija INTERNET 1GB – 7 dana	1024		600
64.	Tarifna opcija INTERNET 100MB – 24 časa	-	100	100
65.	Tarifna opcija INTERNET 3GB – 3 dana	3072	-	600
66.	Tarifna opcija INTERNET 30GB – 3 dana	30720	-	600
67.	Tarifna opcija INTERNET 20GB – 24 časa	20480	-	200
68.	Tarifna opcija INTERNET 4GB – 7 dana	4096	-	600
69.	Facebook/Instagram 10 dana	Neograničeno *	-	400 *
70.	Dopuna:Start	15360	-	600
71.	Dopuna:Start 4GB	4096	-	600
72.	Dopuna:Start 10GB	10240	-	1536
Tarife/opcije sa kombinovanim načinom plaćanja				
73.	Kombinacija	5120	-	2560
74.	KOMBINUIJ: Junior	-	100	1536
75.	KOMBINUIJ: Senior	-	500	1536
76.	KOMBINUIJ 5	-	500	400
77.	KOMBINUIJ BIZ 50	-	8192	400

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

Ukupna količina prenosa podataka u MB koja se koristi u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana (kolona (4) u tabeli) i količine prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana (kolona (5) u tabeli).

Ukupna dostupna količina prenosa podataka u MB koja se koristi u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana i količinu prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana, količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, za tarifni model m:biz MIN POTROŠNJA dat je u tabeli kako sljede:

Redni broj	Tarifni model	Količina prenosa podataka u MB koja se koristi isključivo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana
1.	m:biz MIN POTROŠNJA do 10	7680
2.	m:biz MIN POTROŠNJA do 20	7680
3.	m:biz MIN POTROŠNJA do 50	6656
4.	m:biz MIN POTROŠNJA do 100	5632
5.	m:biz MIN POTROŠNJA do 500	3072

- 15) Nakon iskorišćenja količine podataka u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, usluga prenosa podataka (mobilni internet) u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roming naknade, biće dostupne i sljedeće informacije:
- Prilikom spajanja na mrežu roming operatora u mrežama 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana

- 18) Ova se mjera uvodi za korisnike koji imaju veću potrošnju mobilnih usluga u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju na domaćem tržištu i uglavnom borave izvan BiH u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana namijenjena je za povremena putovanja i nije namijenjena za dugotrajniji boravak i preovlađujuću potrošnju u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i u romingu u mrežama operatora izvan regiona Zapadnog Balkana,
- Potrošnja (minute/SMS/prenos podataka) u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i u romingu u mrežama operatora izvan regiona Zapadnog Balkana

20) Prisutnost korisnika u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i prisutnost u romingu u mrežama operatora izvan regiona Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:

- Kao dan prisustva u romingu u mrežama operatora 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 prisustva u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana, Mtel može alternativno koristiti i princip da se kao dan prisustva u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana računa dan u kojem je korisnik imao bilo kakav saobraćaj (minute/SMS/prenos podataka) isključivo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana, odnosno nije imao u istom danu ostvaren saobraćaj u BiH ili u romingu u mrežama operatora u zemljama van regiona Zapadnog Balkana.
- Preovlađujuće prisustvo u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana.

21) Potrošnja korisnika u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i potrošnju u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju minuta, SMS-a te prenos podataka u BiH i u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim intervalima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranja 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na saobraćaj u BiH i saobraćaj u romingu u mrežama operatora van regiona Zapadnog Balkana (minute razgovora (odlazne BiH i odlazne i dolazne u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog

Balkana (pod uslovima iz tačke 20) ovih Posebnih uslova) i preovlađujuću potrošnju za pojedinu uslugu u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana i preovlađujuću potrošnju minuta/SMS-ova/prenos podataka u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana. Ako korisnik u toku perioda kada ima preovlađujuće prisustvo u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana i preovlađujuću potrošnju minuta/SMS-ova/prenos podataka u romingu u mrežama operatora 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 u 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica/eSIM profila od strane istog korisnika u romingu u mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana. 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.

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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 sljedi:

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 navedene 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora 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 mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana biće omogućen korišćenjem bonusa za prenos podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) koje korisnik može da koristi u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana u skladu sa poglavljem II ovih Posebnih uslova.

VIII Završne odredbe

- 39) Prilikom korišćenja roming usluga u mrežama operatora 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.

**SAGLASAN
GENERALNI DIREKTOR**

dr Jelena Trivan

**IZVRŠNI DIREKTOR ZA
MARKETING I PRODAJU**

Milosav Parezanović