

## Posebni uslovi pružanja IPTV usluge

- (1) Posebnim uslovima za pružanje IPTV usluge (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem IPTV usluge između Mtel a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika IPTV usluge (u daljem tekstu: korisnik).
- (2) Posebnim uslovima definisan je Cjenovnik IPTV usluge koji je dostupan na web stranici Mtela ([www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf](http://www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf)) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Za pružanje IPTV usluge primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) Korisnici IPTV usluge mogu biti isključivo poslovni korisnici.
- (6) IPTV usluga (*Internet Protocol Television*) Mtela predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuje preko IP/MPLS mreže, a koja omogućava korisnicima prijem TV programa i interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti, korišćenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme. IPTV usluga omogućava korisnicima Mtela prijem TV programa iz ponude programa korišćenjem ADSL, VDSL, GPON tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme (jednog IPTV prijemnika i modema).
- (7) Korisnici podnose Mtelu zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa za IPTV uslugu u pisanoj formi (u daljem tekstu: Zahtjev).
- (8) Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- (9) U okviru IPTV usluge korisnicima su na raspolaganju sljedeći tarifni modeli:
  - BIZ TV je namijenjen isključivo poslovnim korisnicima kod kojih bi se IPTV usluga realizovala u prostoru koji po svojoj namjeni čini uslugu dostupnom u javnom prostoru (restorani, kladionice, prodajni prostori, čekaonice itd.),
  - BIZ TV 1 je namijenjen isključivo poslovnim korisnicima kod kojih se IPTV usluga ne bi realizovala u prostoru koji po svojoj namjeni čini uslugu dostupnom u javnom prostoru (restorani, kladionice, prodajni prostori, čekaonice itd.),
  - BIZ TV 2 je namijenjen poslovnim korisnicima predškolskim ustanovama (vrtićima) i ostalim vaspitno-obrazovnim ustanovama.
- (10) IPTV usluga uključuje Programe i Interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.
- (11) Programi uključuju distribuciju programskog sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled programa je moguć putem EPG (TV vodiča), koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.
- (12) U okviru IPTV usluge u ponudi su paketi TV programa *Osnovni Biz*, *Osnovni Biz 1* i *Osnovni Biz 2*. Ukoliko na lokaciji priključenja IPTV usluge postoje tehničke mogućnosti, korisniku će

biti omogućeno i korišćenje određenog broja TV kanala u HD rezoluciji. U strukturi programske šeme su zastupljeni nacionalni, regionalni i strani satelitski programi.

- (13) U okviru korišćenja *IPTV* usluge, korisnicima se omogućava pristup TV aplikacijama „*Vijesti*“ i „*Sportski rezultati*“. TV aplikacija „*Vijesti*“ je aplikacija koja korisnicima omogućava pregled vijesti, odnosno pregled novinskih portala na vlastitom TV uređaju. TV aplikacija „*Sportski rezultati*“ je aplikacija koja omogućava korisnicima *IPTV* usluge praćenje sportskih rezultata u realnom vremenu. Pristup navedenim TV aplikacijama korisnicima se omogućava u okviru iznosa mjesečne pretplate odabranog tarifnog modela, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.
- (14) U okviru korišćenja *IPTV* usluge, korisnicima se omogućava korišćenje dodatne usluge *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* u okviru iznosa mjesečne pretplate odabranog tarifnog modela.
- Gledaj ispočetka* (eng. *Start over*) je dodatna usluga koja korisnicima omogućava da u trenutku gledanja određenog programskog sadržaja vrate isti na početak emitovanja. Usluga će korisnicima biti dostupna u toku trajanja programskog sadržaja i biće omogućena na najviše 100 TV kanala.
- Pauziraj TV* (eng. *Pause TV*) je dodatna usluga koja dozvoljava korisnicima da gledaju njihove omiljene TV emisije u za njih pogodnijem trenutku, nego što je originalno vrijeme prikazivanja emisije. Za vrijeme gledanja TV emisija pomjerenih u odnosu na originalno vrijeme prikazivanja korisnik može da premotava emisiju unaprijed ili unazad i da zaustavi emitovanje. Usluga će biti omogućena na najviše 100 TV kanala.
- Gledaj propušteno* (eng. *Catch up TV*) je dodatna usluga koja korisnicima omogućava naknadno gledanje propuštenog sadržaja emitovanog na unaprijed određenom broju TV kanala u prethodna 72 sata. Sadržajima na najviše 100 TV kanala na kojima je omogućena ova usluga korisnici će moći da pristupe kroz TV vodič. Sadržaj, film ili emisiju koju je odabrao da pogleda korisnik će moći i da premotava unaprijed, unazad ili da zaustavi emitovanje.
- Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* uključuje se automatski, aktiviranjem *IPTV* usluge. Mtel zadržava pravo da mijenja TV kanale na kojima je omogućena navedena dodatna usluga.
- (15) Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketima TV programa na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili ukida pojedine postojeće programe, te dodaje nove pakete TV programa. Mtel neće bezrazložno mijenjati raspored programa ako bi to uzrokovalo značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu korisnika, osim u slučajevima kada je promjena tehničkih, ekonomskih ili pravnih uslova prijema i distribucije programa razlog za izmjenu rasporeda programa. Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu dobavljač programa na bilo koji pravno dopušten način onemogućuje distribuciju programa.
- (16) Za potrebe korišćenja *IPTV* usluge korisnik dobija lični identifikacioni broj (engl. *Personal Identification Number*, u daljem tekstu: *PIN*). Korisnik može izmijeniti inicijalno mu dodijeljeni *PIN*. Korisnik će biti upozoren na mogućnost zloupotrebe *PIN*-a od strane trećih lica, i preuzima potpunu obavezu za njegovu upotrebu i dužan je da isti čuva u tajnosti.

Upotrebom *PIN*-a korisnik može:

- podešavati sve postavke usluge,
- aktivirati roditeljsku kontrolu,
- vršiti autorizaciju promjena postavki.

Mtel nudi mogućnost korišćenja usluge koja omogućava ograničavanje pristupa i kontrolu pregledavanja sadržaja (roditeljska kontrola sadržaja).

- (17) Korisnik je u obavezi da poštuje pozitivne pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijskog vlasništva.
- (18) Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem *IPTV* usluge i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.
- (19) 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.
- (20) 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.
- (21) Mtel nije odgovoran za sadržaj i formu koje se emituju kao sadržaj u okviru *IPTV* usluge, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.
- (22) Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost za štetu koja bi mogla nastati objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.
- (23) 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.
- (24) 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.
- (25) 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.
- (26) U okviru *IPTV* usluge korisnicima je dostupna usluga dodatnog *IPTV* prijemnika prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.
- (27) Za realizaciju *IPTV* usluge 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 Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
- (28) Korisnicima *IPTV* usluge se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme, *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.  
*Powerline ethernet adapter (PLA)* je terminalna oprema koja služi za povezivanje mrežne terminalne opreme (IAD uređaj/ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj ili optički mrežni završetak-ONT) sa računarom, TV aparatom i sl., putem električne instalacije na lokaciji korisnika.
- (29) Korisnici *IPTV* usluge kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredjele za korišćenje dodatne terminalne opreme *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, plaćaju

jednokratnu naknadu za instalaciju navedene dodatne terminalne opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

- (30) Zamjena terminalne opreme (IAD uređaj/ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj, optički mrežni završetak-ONT), kao i zamjena dodatne terminalne opreme (*Powerline ethernet adapter (PLA)*), koja je u vlasništvu Mtela, prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela za *IPTV* uslugu.
- (31) Zamjena terminalne opreme koja je u vlasništvu korisnika (ADSL modem), prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela za *IPTV* uslugu.
- (32) Korisnici imaju mogućnost privremenog korišćenja *IPTV* usluge, u trajanju ne dužem od 6 mjeseci, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela. Za vrijeme privremenog korišćenja *IPTV* usluge korisnici imaju mogućnost korišćenja dodatne usluge dodatnog *IPTV* prijemnika u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (33) Zaključivanjem ugovora o korišćenju *IPTV* usluge korisnici se obavezuju na minimalni period trajanja ugovora od 24 mjeseca.
- (34) Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni nadoknaditi 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.
- (35) Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje *IPTV* usluge u trajanju od 1 do 3 mjeseca.  
Za vrijeme trajanja privremenog isključenja *IPTV* usluge, korisnik koji je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je plaćati mjesečnu naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela.  
Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje *IPTV* usluge.
- (36) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluga unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdatim od strane Regulatorne agencije za komunikacije.
- (37) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uslove.

## Cjenovnik IPTV usluge

### 1. Cijene mjesečne pretplate za korišćenje tarifnih modela BIZ TV, BIZ TV 1 i BIZ TV 2

#### • BIZ TV

Red.br.	BIZ TV		
1.	BIZ TV tarifni model obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	<ul style="list-style-type: none"><li>• paket TV programa <i>Osnovni Biz</i></li></ul>	20,00 KM	23,40 KM

#### • BIZ TV 1

Red.br.	BIZ TV 1		
1.	BIZ TV 1 tarifni model obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	<ul style="list-style-type: none"><li>• paket TV programa <i>Osnovni Biz 1</i></li></ul>	20,00 KM	23,40 KM

#### • BIZ TV 2

Red.br.	BIZ TV 2		
1	BIZ TV 2 tarifni model obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	<ul style="list-style-type: none"><li>• paket TV programa <i>Osnovni Biz 2</i></li></ul>	15,00 KM	17,55 KM

### 2. Cijene korišćenja dodatne usluge dodatnog IPTV prijemnika

Red. br.		Cijena (bez PDV-a)	Cijena (sa PDV-om)
1.	Cijena priključenja dodatnog IPTV prijemnika (KM)	1,00 KM	1,17 KM
2.	Mjesečna naknada za korišćenje dodatnog IPTV prijemnika (KM)	6,00 KM	7,02 KM

### 3. Cijena priključka za IPTV uslugu

a.) realizacija IPTV usluge preko bakarnih parica

Red. br.		BIZ TV	BIZ TV 1	BIZ TV 2
1.	Cijena priključka za IPTV uslugu (bez PDV-a)	49,00 KM	49,00 KM	49,00 KM
2.	Cijena priključka za IPTV uslugu (sa PDV-om)	57,33 KM	57,33 KM	57,33 KM

b.) realizacija *IPTV* usluge preko para optičkih vlakana

Pod uslovom da postoji tehnička mogućnost, odobrava se realizacija *IPTV* usluge preko postojećeg optičkog privoda i porta na opremi IP/MPLS mreže Mtela na kome korisnik koristi neku od postojećih usluga Mtela, i to po postojećoj mrežnoj CPE opremi, uz plaćanje cijene pristupa *IPTV* usluzi u iznosu od 49,00 KM (bez PDV-a), odnosno 57,33 KM (sa PDV-om).

#### 4. Cijena za privremeno korišćenje *IPTV* usluge

##### 4.1. Cijena priključka za privremeno korišćenje *IPTV* usluge

Red. br.		Tarifni modeli: BIZ TV, BIZ TV 1, BIZ TV 2
1.	Cijena priključka za <i>IPTV</i> uslugu (KM)	99,00 KM bez PDV-a (115,83 KM sa PDV-om)
2.	Troškovi dodatnih radova i upotrijebljenog materijala	Prema fakturi formiranoj za konkretno tehničko rješenje

Za realizaciju *IPTV* usluge na lokaciji korisnika, Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu koja je u vlasništvu Mtela, a u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.

Po isteku privremenog korišćenja *IPTV* usluge pretplatnik je dužan da vrati Mtelu terminalnu opremu.

##### 4.2. Cijena mjesečne pretplate za privremeno korišćenje *IPTV* usluge

Mjesečna pretplata za privremeno korišćenje *IPTV* usluge obračunavaće se u iznosu cijene mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje izabranog tarifnog modela *IPTV* usluge uvećane za 20%.

#### 5. Cijene promjena u pretplatničkom odnosu za *IPTV* uslugu

Red.br.	Promjena u pretplatničkom odnosu	Cijena (bez PDV-a)	Cijena (sa PDV-om)
1.	Promjena naziva pretplatnika	Besplatno	Besplatno
2.	Promjena adrese dostave računa	Besplatno	Besplatno
3.	Naknada za nastavak pružanja <i>IPTV</i> usluge nakon plaćanja duga	7,00 KM	8,19 KM
4.	Preseljenje <i>IPTV</i> usluge (na zahtjev korisnika)	10,00	11,70 KM

#### 6. Cijene zamjene ADSL modema koji je u vlasništvu korisnika prilikom otklanjanja smetnji na terminalnoj opremi:

1. bez naknade, ukoliko je ADSL modem u garantnom roku.
2. ukoliko ADSL modem nije u garantnom roku:

a) bez naknade, u slučaju da je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora,

b1) 1,00 KM (bez PDV-a), odnosno 1,17 KM (sa PDV-om), u slučaju da je minimalni period trajanja ugovora istekao i da korisnik zaključi ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca,

**b2)** 50,00 KM (bez PDV-a), odnosno 58,50 KM (sa PDV-om), u slučaju da je minimalni period ugovora istekao i da korisnik ne zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja.

## **7. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme**

Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme *Powerline ethernet adaptera (PLA)* definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Mjesečna naknada (bez PDV-a)	Mjesečna naknada (sa PDV-om)
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	2,56 KM	3,00 KM

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

## **8. Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme**

Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme *Powerline ethernet adaptera (PLA)* za korisnike kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Jednokratna naknada (bez PDV-a)	Jednokratna naknada (sa PDV-om)
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	17,01 KM	19,90 KM

## **9. Mjesečna naknada za privremeno isključenje IPTV usluge na zahtjev korisnika**

Mjesečna naknada za privremeno isključenje *IPTV* usluge na zahtjev korisnika iznosi:

- 90% mjesečne pretplate korišćenog tarifnog modela *IPTV* usluge – za korisnike koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora,
- bez naknade – za korisnike koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.

## **10. 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 korištenja terminalne opreme/dodatne terminalne opreme ili fizičkog oštećenja iste od strane korisnika, korisnik se obavezuje Mtelu nadoknaditi štetu za uređaj/e u visini prosječne nabavne cijene uređaja na dan nastanka štete.