

Posebni uslovi pružanja *m:tel TV* usluge

1. Predmet posebnih uslova

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

2. Opis *m:tel TV* usluge

- 2.1. *m:tel TV* usluga je *IPTV (Internet Protocol Television)* usluga koja predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuju preko IP/MPLS mreže, korišćenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme. *m:tel TV* usluga omogućava korisnicima Mtela prijem TV programa iz ponude programa korišćenjem ADSL, VDSL, GPON tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme (*IPTV* prijemnika i modema).
- 2.2. *m:tel TV* uslugu mogu koristiti isključivo rezidencijalni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev).
- 2.3. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- 2.4. *m:tel TV* usluga uključuje Programe, Videoteku i Interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.

2.5. Programi

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.

Korisnicima su na raspolaganju različiti tematski TV programi u okviru osnovnog paketa TV programi. U strukturi programske šeme su zastupljeni nacionalni, regionalni i strani satelitski programi.

Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketu 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.

2.6. Dodatne usluge

U okviru *m:tel TV* usluge, korisnicima su u ponudi sljedeće dodatne usluge:

- dodatni *IPTV* prijemnici
- *Snimanje sadržaja*
- *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno*
- *Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)*.

▪ **Dodatna usluga *Snimanje sadržaja***

Snimanje sadržaja (eng. *nPVR – Network Personal Video Recoder*) je dodatna usluga koja omogućava korisnicima da kroz TV vodič naruče snimanje sadržaja. Korisnicima će biti omogućeno snimanje sadržaja na najviše 200 TV kanala i ukupno vrijeme trajanja svih snimljenih sadržaja ne može da bude duže od 10 sati. Snimljeni sadržaj korisniku je dostupan u periodu do 12 mjeseci od momenta snimanja sadržaja, nakon čega će predmetni sadržaj biti obrisan.

▪ **Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno***

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 200 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 200 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 200 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 *Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)***

Mozaik TV kanala je dodatna usluga koja predstavlja grupu određenih TV kanala emitovanih istovremeno na podijeljenom TB ekranu, čime se omogućava emitovanje više programa istovremeno.

Dok se slika svih kanala u mozaiku prikazuje u realnom vremenu, zvuk se emituje samo sa selektovanog kanala. Selektovani kanal u mozaiku se prikazuje na cijelom ekranu TV-a pod uslovom da je korisnik pretplaćen na paket TV programa u kojem se nalazi selektovani kanal. Korisnicima će biti dostupna dva mozaika i to *Mozaik Promo* i *Mozaik Sport*.

Mozaik Promo je mozaik TV kanala i predstavlja grupu od 10 TV kanala u kojem je jedan od TV kanala u mozaiku prikazan na znatno većem dijelu ekrana TV-a u odnosu na preostalih 9 TV kanala u mozaiku.

Mozaik Sport je mozaik sportskih TV kanala i predstavlja grupu od 4 sportska TV kanala.

Dodatna usluga *Mozaik Promo* je dostupna novim korisnicima *m:tel TV* usluge u okviru iznosa mjesečne pretplate. Uključuje se automatski na dan aktiviranja *m:tel TV* usluge.

2.7. Videoteka (*Video on Demand /VoD*)

Videoteka omogućava korisnicima iznajmljivanje pojedinih video-sadržaja na mrežnim resursima Mtela (filmovi, serije, koncerti i sl), kao i mogućnost neograničenog pristupa iznajmljenom sadržaju tokom perioda od 24 sata nakon iznajmljivanja.

2.8. SVoD (Subscription Video on Demand) usluga

2.8.1. AXN Now SVoD usluga

AXN Now SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima *m:tel TV* usluge daje mogućnost gledanja serijskog sadržaja različitih žanrova u okviru AXN Now videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.8.2. Minimax Plus SVoD usluga

Minimax Plus SVoD usluga je usluga videa na zahtjev, koja korisnicima *m:tel TV* usluge daje mogućnost gledanja crtanih filmova u okviru *Minimax* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge. Ponudu usluge čine najgledaniji crtani filmovi i serije, koji se emituju na kanalu *Minimax*.

2.8.3. Filmbox On Demand SVoD usluga

Filmbox On Demand SVoD (eng. *Subscription Video On Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev, koja korisnicima *m:tel TV* usluge daje mogućnost gledanja filmskih sadržaja različitih žanrova (komedija, drama, akcija, animirani i porodični filmovi...), te serijskih i dokumentarnih sadržaja u okviru *Filmbox On Demand* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.8.4. Superstar SvoD usluga

Superstar SVoD (eng. *Subscription Video on Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima, u okviru korišćenja *m:tel TV* usluge, omogućava gledanje serijskog sadržaja različitih žanrova u okviru *Superstar* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.8.5. APOLLON SVoD usluga

APOLLON SVoD (eng. *Subscription Video On Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima *m:tel TV* usluge omogućava gledanja filmskih sadržaja različitih žanrova (komedija, drama, akcija, animirani i porodični filmovi, dokumentarni filmovi...), kao i serijskih sadržaja različitih produkcija u okviru *APOLLON On Demand* videoteke, uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.8.6. Nick+ SVoD usluga

Nick+SVoD (eng. *Subscription Video on Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev, koja korisnicima *m:tel TV* usluge daje mogućnost gledanja crtanih filmova u okviru *Nick+* videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge. Ponudu usluge čine najgledaniji crtani filmovi i serije, koji se emituju na kanalu *Nickelodeon*.

2.8.7. Balkan myusic SVoD usluga

Balkan myusic SVoD (eng. *Subscription Video On Demand*) usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima *m:tel TV* usluge omogućava veliki izbor plej lista različitih muzičkih žanrova domaće muzike, kao i muzike iz regiona, uz mogućnost neograničenog broja slušanja odabranog muzičkog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.8.8. Pickbox Now SVoD usluga

Pickbox Now SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima *m:tel TV* usluge daje mogućnost gledanja velikog broja sadržaja (filmskih, serijskih, dječijih,...) objedinjenih u *Pickbox Now* videoteku uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja usluge.

2.9. PIN - lični identifikacioni broj

Za potrebe korišćenja *m:tel TV* 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, 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,
- aktivirati dodatne usluge,
- vršiti autorizaciju promjena postavki i potvrdu narudžbi.

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

2.10. 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.

Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem *m:tel TV* usluge i dodatnih usluga, 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:tel TV* 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:tel TV* usluge

3.1. Paket TV programa

Korisnicima *m:tel TV* usluge u okviru iznosa mjesečne naknade dostupan je osnovni paket TV programa.

3.2. Dodatni paketi TV programa

Korisnicima *m:tel TV* usluge su dostupni i dodatni paketi TV programa koji se aktiviraju na zahtjev korisnika i plaćaju prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom, kako slijedi:

- *iptv HD*,
- *iptv plus*,
- *iptv HBO*,
- *iptv Cinemax*,
- *iptv Pink plus*,
- *iptv Filmbox*,
- *iptv RTS*,
- *iptv HBO premium*,
- *iptv HBO premium HD*,
- *iptv ZADRUGA*.

Dodatni paket TV programa *iptv HD start* je dostupan korisnicima *m:tel TV* usluge u okviru iznosa mjesečne pretplate.

Dodatni paketi TV programa *iptv HD*, *iptv HD start* i *iptv HBO premium HD* su dostupni korisnicima pod uslovom da su ispunjeni tehnički uslovi za realizaciju.

• Aktivacija dodatnih paketa TV programa

Korisnici mogu bez ograničenja i bez naknade izvršiti aktiviranje dodatnih paketa TV programa putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili u prodajnom mjestu Mtela.

Dodatni paket TV programa *iptv HD start* aktivira se, u skladu s tehničkim mogućnostima, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

Korisnicima dodatnih paketa TV programa *iptv HBO*, *iptv HBO Premium* ili *iptv HBO Premium HD*, u okviru cijene mjesečne naknade odabranog dodatnog paketa TV programa definisane važećim Cjenovnikom Mtel, dostupna je *HBO Max* usluga i *HBO OD* usluga.

HBO Max usluga je *streaming* usluga koja omogućava gledanja *HBO* video sadržaja putem Internet pretraživača ili putem aplikacije za odgovarajući terminalni uređaj (mobilni telefon/tablet/laptop/smart TV).

Aktivacija *HBO Max* usluge vrši se putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“, nakon čega se korisnik preusmjerava na *HBO Max site* kako bi se završio proces aktivacije/registracije *HBO Max* usluge.

Preduslov za korišćenje *HBO Max* usluge je pristup Internetu, koji korisnik obezbeđuje nezavisno od predmetne usluge. Ukoliko korisnik koristi pristup Internetu preko drugog operatora, kao pružaoca usluge pristupa Internetu, Mtel neće biti odgovoran za bilo koju štetu koja nastane kao posljedica prekida Internet konekcije prilikom korišćenja *HBO Max* usluge.

HBO Max usluga korisnicima će biti dostupna na teritoriji i prema uslovima koji su definisani u Uslovima *HBO Max* usluge propisanim od strane *HBO Europe s.r.o.*, a koje korisnik mora da prihvati prilikom registracije/prijave ukoliko želi da koristi uslugu.

HBO Europe s.r.o. ima pravo da vrši izmjenu navedenih uslova i Mtel neće biti odgovoran za bilo koje posljedice koje korisniku nastanu zbog toga. Mtel neće biti odgovoran ni za kvalitet/količinu/izbor sadržaja koji se nalazi u okviru *HBO Max* usluge.

HBO OD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima dodatnih paketa TV programa *iptv HBO*, *iptv HBO Premium* ili *iptv HBO Premium HD*, daje mogućnost gledanja velikog broja sadržaja (filmskih, serijskih, dječijih,...) objedinjenih u *HBO OD* videoteku, uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korišćenja odabranog paketa TV programa.

Korišćenje *HBO Max* usluge i *HBO OD* usluge biće onemogućeno ako iz bilo kojeg razloga dođe do privremenog isključenja *m:tel TV* usluge.

- **Otkaz dodatnog paketa TV programa**

Korisnik može otkazati dodatni paket TV programa jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija dodatnog paketa TV programa, plaća se puni iznos mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje istog.

3.3. Dodatne usluge

3.3.1. Dodatni IPTV prijemnici (Set Top Box)

Dodatna usluga dodatnih *IPTV* prijemnika (drugi/treći/četvrti/peti i svaki sledeći *IPTV* prijemnik) omogućava korisnicima, koji ispunjavaju tehničke uslove, prijem TV programa na dodatnim TV prijemnicima istovremeno u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Pri korišćenju dodatne usluge dodatnih *IPTV* prijemnika zamjena dodatnih paketa TV programa podrazumijeva automatski istu zamjenu na drugim *IPTV* prijemnicima. Korisniku koji koristi dodatnu uslugu dodatnih *IPTV* prijemnika iznajmljivanje video-sadržaja će se naplaćivati po iznajmljenom sadržaju u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela, nezavisno od toga sa kojeg *IPTV* prijemnika je iznajmljen sadržaj.

3.3.2. Dodatne usluge Snimanje sadržaja; Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno; Mozaik TV kanala.

- **Dodatna usluga Snimanje sadržaja**

Dodatna usluga *Snimanje sadržaja* je dostupna po cijeni definisanoj važećim Cjenovnikom Mtela.

Navedena dodatna usluga aktivira se putem opcije „*IPTV shop*“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel ili na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela. Deaktiviranje usluge se vrši na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela.

▪ **Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno***

Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* je dostupna svim korisnicima u okviru iznosa mjesečne pretplate za korišćenje *m:tel TV* usluge.

Dodatna usluga *Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno* uključuje se automatski na dan aktiviranja *m:tel TV* usluge.

▪ **Dodatna usluga *Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)***

Dodatna usluga *Mozaik Sport* je dostupna svim korisnicima, u okviru iznosa mjesečne pretplate za korišćenje *m:tel TV* usluge. Uključuje se automatski na dan aktiviranja *m:tel TV* usluge.

Dodatna usluga *Mozaik Promo* je dostupna korisnicima u okviru iznosa mjesečne pretplate za korišćenje *m:tel TV* usluge. Uključuje se automatski na dan aktiviranja za *m:tel TV* usluge.

Mtel zadržava pravo da mijenja TV kanale na kojima su omogućene dodatne usluge *Snimanje sadržaja i Gledaj ispočetka-Pauziraj TV-Gledaj propušteno*, te TV kanale koji su prikazani u *Mozaiku Promo* i *Mozaiku Sport*.

Mtel preuzima podatke za TV vodič od televizijskih kuća, i nije odgovoran niti može uticati na njihovu eventualnu netačnost. Televizijske kuće zadržavaju pravo izmjene programske šeme u odnosu na unaprijed definisane programske šeme.

3.4. SVoD (eng. *Subscription Video on Demand*) usluga

3.4.1. *AXN Now SVoD* usluga

AXN Now SVoD usluga dostupna je korisnicima u okviru iznosa mjesečne pretplate za korišćenje *m:tel TV* usluge.

3.4.2. *Minimax Plus SVoD* usluga

Minimax Plus SVoD usluga je dostupna korisnicima *m:tel TV* usluge po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Filmbox On Demand SVoD* usluge putem opcije „*IPTV shop*“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge ili podnošenjem zahtjeva u Poslovnoj jedinici Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Minimax Plus SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija *Minimax Plus SVoD* usluge iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja usluge u toku tog mjeseca.

3.4.3. *Filmbox On Demand SVoD* usluga

Filmbox On Demand SVoD usluga je dostupna korisnicima *m:tel TV* usluge po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Filmbox On Demand SVoD* usluge putem opcije „*IPTV shop*“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „*Moj m:tel*“ ili podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Filmbox On Demand SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u poslovnoj jedinici Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija *Filmbox On Demand SVoD* usluge iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja usluge u toku tog mjeseca.

3.4.4. Superstar SVoD usluga

Superstar SVoD usluga je dostupna korisnicima *m:tel TV* usluge po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Superstar SVoD* usluge putem opcije „*IPTV shop*“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, , putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili putem podnošenja zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Superstar SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija/otkazivanje *Superstar SVoD* usluge, iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja navedene usluge u toku tog mjeseca.

3.4.5. APOLLON SVoD usluga

APOLLON SVoD usluga je dostupna korisnicima *m:tel TV* usluge po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnicima se omogućava korišćenje *APOLLON SVoD* usluge po jednom od sljedećih modela:

- Korišćenje *APOLLON SVoD* usluge po cijeni mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *APOLLON SVoD* usluge putem opcije „*IPTV shop*“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili putem podnošenja zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *APOLLON SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Kada korisnik podnese zahtjev za deaktivaciju *APOLLON SVoD* usluge, korisniku *APOLLON SVoD* usluga ostaje dostupna do kraja mjeseca u kome je podnešen zahtjev za deaktivaciju.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija *APOLLON SVoD* usluge iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja usluge u toku tog mjeseca, dok u mjesecu u kojem je izvršena deaktivacija *APOLLON SVoD* usluge plaća se pun iznos mjesečne naknade.

- Korišćenje *APOLLON SVoD* usluge na period od 12 mjeseci po cijeni mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela. Korisnici koji se opredjele za korišćenje *APOLLON SVoD* usluge na period od 12 mjeseci zaključuju ugovor/aneks o korišćenju *APOLLON SVoD* usluge sa periodom trajanja od 12 mjeseci. Aktiviranje/deaktiviranje *APOLLON SVoD* usluge vrši se podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnici koji prije isteka perioda od 12 mjeseci jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretlata do isteka trajanja ugovora za korišćenje *APOLLON SVoD* usluge

3.4.6. Nick+ SVoD usluga

Nick+ SVoD usluga dostupna je korisnicima u okviru iznosa mjesečne pretplate za korišćenje *m:tel TV* usluge.

3.4.7. *Balkan myusic SVoD usluga*

Balkan myusic SVoD usluga dostupna je korisnicima *m:tel TV* usluge prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Balkan myusic SVoD* usluge putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili putem podnošenja zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Balkan myusic SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija/otkazivanje *Balkan myusic SVoD* usluge, iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja navedene usluge u toku tog mjeseca.

3.4.8. *Pickbox Now SVoD usluga*

Pickbox Now SVoD usluga je dostupna korisnicima *m:tel TV* usluge prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnici mogu jednom u toku kalendarskog mjeseca, bez naknade, izvršiti aktiviranje *Pickbox Now SVoD* usluge putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, putem *self care* portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili putem podnošenja zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnici mogu deaktivirati/otkazati *Pickbox Now SVoD* uslugu jednom u toku kalendarskog mjeseca podnošenjem zahtjeva u prodajnom mjestu Mtela.

U mjesecu u kome je izvršena aktivacija ili deaktivacija *Pickbox Now SVoD* usluge, iznos mjesečne naknade se plaća srazmjerno broju dana korišćenja usluge u toku tog mjeseca.

3.5. TV aplikacije

3.5.1. *Dječija TV*

Korisnicima *m:tel TV* usluge omogućen je pristup TV aplikaciji *Dječija TV*, koja omogućava korisnicima *m:tel TV* usluge poseban TV mod sa sadržajima prilagođenim za dječiji uzrast u okviru iznosa mjesečne pretplate *m:tel TV* usluge, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

3.5.2. *Sportski rezultati*

Korisnicima *m:tel TV* usluge omogućen je pristup TV aplikaciji *Sportski rezultati*, koja omogućava korisnicima *m:tel TV* usluge praćenje sportskih rezultata u realnom vremenu, u okviru iznosa mjesečne pretplate *m:tel TV* usluge, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

3.5.3. *Vijesti*

Korisnicima *m:tel TV* usluge omogućen je pristup TV aplikaciji *Vijesti*, koja omogućava korisnicima *m:tel TV* usluge pregled vijesti odnosno pregled novinskih portala na vlastitom TV uređaju, u okviru iznosa mjesečne pretplate *m:tel TV* usluge, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.

3.6. Elektronska dopuna računa korisnika usluge mobilne telefonije sa *prepaid* i kombinovanim načinom plaćanja usluge mobilne telefonije i korisnika usluge „Fiksna prepaid“ u okviru usluge fiksne telefonije

Korisnici *m:tel TV* usluge imaju mogućnost da izvrše elektronsku dopunu *prepaid* računa korisnicima sa *prepaid* i kombinovanim načinom plaćanja usluge mobilne telefonije, kao i *prepaid* računa korisnicima usluge „Fiksna prepaid“ u okviru usluge fiksne telefonije putem opcije „IPTV shop“ u okviru glavnog menija *m:tel TV* usluge, uz korišćenje zaštićenog korisnikovog PIN-a.

Korisnik je dužan da vodi računa o zaštiti tajnosti svog PIN-a na osnovu koga se može izvršiti navedena elektronska dopuna, i Mtel neće snositi odgovornost za slučaj neovlašćenog korišćenja istog.

Vrijednost dopune sa rokovima važenja za odgovarajuće iznose dopuna kojima se može izvršiti dopuna *prepaid* računa korisnicima sa *prepaid* i kombinovanim načinom plaćanja usluge mobilne telefonije, definisani su važećim Posebnim uslovima pružanja usluge „Dopuna“.

Iznosi dopune kojima se može izvršiti dopuna *prepaid* računa korisnicima usluge „Fiksna prepaid“ u okviru usluge fiksne telefonije, definisani su važećim Posebnim uslovima pružanja usluge fiksne telefonije.

Korisnik može, u toku jednog mjeseca (obračunskog perioda), da izvrši elektronske dopune najviše u iznosu do 70,00 KM, sa uključenim PDV-om.

4. Terminalna oprema

4.1. Home gateway i STB (*set-top box*)

4.1.1. Za realizaciju *m:tel TV* usluge na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu *STB (set-top box)* i *home gateway* (optički mrežni završetak – ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj, ADSL modem) koja je u vlasništvu Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.

4.1.2. Zamjena terminalne opreme *STB (set-top box)* i *home gateway* (optički mrežni završetak – ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj, ADSL modem) prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.

4.1.3. Zamjena terminalne opreme *STB (set-top box)* na zahtjev korisnika vršiće se u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

4.1.4. Korisniku *m:tel TV* usluge će se omogućiti, po zahtjevu, preseljenje pretplatničke terminalne opreme sa jedne lokacije na drugu lokaciju, ukoliko za isto postoje tehnički uslovi, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

U slučaju da na novoj lokaciji ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju *m:tel TV* usluge, korisnik može da raskine ugovor o korišćenju *m:tel TV* usluge pri čemu nije dužan platiti naknadu štete, ukoliko ista postoji.

4.2. Dodatna terminalna oprema

4.2.1. Korisnicima *m:tel TV* 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) terminalna oprema koja služi za povezivanje *home gateway*-a sa računarom, TV aparatom i sl., putem kućne električne instalacije.

4.2.2. Korisnici *m:tel TV* 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.

4.2.3. Zamjena dodatne terminalne opreme prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.

5. Ugovor i ugovorna obaveza

5.1. Korisnici koji zasnivaju pretplatnički odnos zaključuju ugovor o korišćenju *m:tel TV* usluge na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca.

5.2. Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.

5.3. Korisnici *m:tel TV* usluge, koji se u toku minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu korišćenja *m:tel TV* usluge, opredjele za korišćenje nekog od *IPTV* paketa integrisanih usluga iz ponude Mtela, uz zaključivanje ugovora za korišćenje odabranog *IPTV* paketa integrisanih usluga, omogućava se raskid ugovora za korišćenje *m:tel TV* usluge bez obaveze plaćanja naknade štete.

6. Privremeno isključenje paketa integrisanih usluga na zahtjev korisnika

6.1. Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje korišćenog *m:tel TV* usluge u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

6.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja *m:tel TV* usluge, korisnik koji je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je plaćati mjesečnu naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela.

Za obračunski period u toku kojeg je korisnik podnio zahtjev za privremeno isključenje *m:tel TV* usluge, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni *m:tel TV* usluge i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključene *m:tel TV* usluge korisniku će se obračunati pun iznos mjesečne naknade za privremeno isključenje definisane važećim Cjenovnikom Mtela, bez obzira kada je izvršena aktivacija.

6.3. Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje *m:tel TV* usluge.

6.4. Nakon isteka roka privremenog isključenja *m:tel TV* usluge, izvršiće se automatsko aktiviranje *m:tel TV* usluge. Korisnik može zatražiti aktiviranje *m:tel TV* usluge i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključenog *m:tel TV* usluge.

7. Promjene u pretplatničkom odnosu

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

8. 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 obavezu 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.

9. Kvalitet usluga

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 izdatih od strane Regulatorne agencije za komunikacije.

10. Završne odredbe

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

Cjenovnik *m:tel* TV usluge

1. Mjesečna pretplata za korišćenje *m:tel* TV usluga definisana je kako slijedi:

	<i>m:tel</i> TV usluga obuhvata :	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
	<ul style="list-style-type: none">osnovni TV paket programa dodatni TV paket programa <i>iptv HD start</i>*<i>AXN Now SVoD</i> i <i>Nick+ SVoD</i> uslugu	25,60	29,95

*u okviru mjesečne pretplate uključen dodatni TV paket programa *iptv HD start*, u skladu s tehničkim mogućnostima

2. Mjesečna naknada za korišćenje dodatnih paketa TV programa

Redni broj	Naziv paketa	Mjesečna naknada bez PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-a u KM
1.	<i>iptv HD</i>	4,00	4,68
2.	<i>iptv plus</i>	4,00	4,68
3.	<i>iptv HBO</i>	7,50	8,78
4.	<i>iptv Cinemax</i>	4,00	4,68
5.	<i>iptv Pink plus</i>	4,00	4,68
6.	<i>iptv Filmbox</i>	5,00	5,85
7.	<i>iptv RTS</i>	1,37	1,60

8.	<i>iptv HBO Premium</i>	8,55	10,00
9.	<i>iptv HBO Premium HD</i>	10,26	12,00
10.	<i>iptv ZADRUGA</i>	8,46	9,90

3. Cijena jednokratnog korišćenja usluge Videoteke po kategorijama video-sadržaja

Redni broj	Kategorija sadržaja	Naknada po sadržaju bez uključenog PDV-a u KM	Naknada po sadržaju sa PDV-om u KM
1.	KAT 1	0,43 do 0,85	0,50 do 1,00
2.	KAT 2	0,86 do 1,71	1,01 do 2,00
3.	KAT 3	1,72 do 2,56	2,01 do 3,00
4.	KAT 4	2,57 do 3,42	3,01 do 4,00
5.	KAT 5	3,43 do 4,27	4,01 do 5,00
6.	KAT 6	4,28 do 5,98	5,01 do 7,00
7.	KAT 7	5,99 do 17,09	7,01 do 20,00

4. Mjesečna naknada za korišćenje dodatnih usluga

4.1. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne usluge dodatni IPTV prijemnici

Mjesečna naknada	Cijena u KM bez uključenog PDV-a	Cijena u KM sa uključenim PDV-om
Drugi <i>IPTV</i> prijemnik	6,00	7,02
Treći i četvrti <i>IPTV</i> prijemnik	4,00	4,68
Peti, šesti, sedmi, osmi, deveti i deseti <i>IPTV</i> prijemnik	8,55	10,00
Jedanaesti i svaki sledeći <i>IPTV</i> prijemnik	12,82	15,00

Dodatni IPTV prijemnici realizuje se na zahtjev korisnika pod uslovom da su ispunjeni tehnički uslovi za realizaciju predmetnog IPTV prijemnika.

4.2. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne usluge *Snimanje sadržaja*

Mjesečna naknada za korišćenje dodatne usluge *Snimanje sadržaja* iznosi 2,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 2,34 KM, sa uključenim PDV-om.

4.3. U mjesecu u kome se vrši aktivacija/deaktivacija dodatne usluge naplaćuje se cjelokupan iznos mjesečne naknade za korišćenje dodatne usluge.

5. Mjesečna naknada/pretplata za korišćenje SVoD usluga

Redni broj	SVoD usluge	Mjesečna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om u KM	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM tplata
1..	<i>Minimax Plus SVoD usluge</i>	3,00	3,51	-	-
2..	<i>Filmbox On Demand SVoD usluga</i>	3,93	4,60	-	-
3..	<i>Superstar SVoD usluga</i>	4,00	4,68	-	-
4.	<i>Apollon SVoD usluga</i>	5,90	6,90	4,13	4,83
5.	<i>Balkan myusic SVoD usluga</i>	5,90	6,90	-	-
6.	<i>Pickbox Now SVoD usluga</i>	7,50	8,78	-	-

6. Cijene pristupa *m:tel TV* usluzi (jednokratna naknada)

	Minimalni period trajanja ugovor od 12 mjeseci		Minimalni period trajanja ugovor od 24 mjeseca	
	Cijena u KM bez uključenog PDV-a	Cijena u KM sa uključenim PDV-om	Cijena u KM bez uključenog PDV-a	Cijena u KM sa uključenim PDV-om
Cijena pristupa <i>m:tel TV</i> usluzi putem ADSL, VDSL i GPON tehnologije	25,00	29,25	1,00	1,17

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 uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om u KM
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	1,70	1,99

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 uključenog PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa uključenim PDV-om u KM
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	17,01	19,90

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

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

10. Zamjena terminalne opreme STB (*set-top box*) na zahtjev korisnika

Korisnicima *m:tel TV* usluge koji podnesu zahtjev za zamjenu terminalne opreme STB (*set-top box*), omogućava se zamjena STB (*set-top box*), uz plaćanje jednokratne naknade, kako slijedi:

- a) za korisnike *m:tel TV* usluge koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji zaključavaju novi ugovor/aneks ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca, bez naknade.
- b) za korisnike *m:tel TV* usluge koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji se odluče za zaključivanje ugovora/aneksa ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca, u iznosu od 51,28 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno u iznosu od 60,00 KM, sa uključenim PDV-om.
- v) za korisnike *m:tel TV* usluge koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora u iznosu od 51,28 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno u iznosu od 60,00 KM, sa uključenim PDV-om.

11. Preseljenje pretplatničke terminalne opreme

Jednokratna naknada za preseljenje pretplatničke terminalne opreme na zahtjev korisnika iznosi 10,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 11,70 KM, sa uključenim PDV-om.

12. Mjesečna naknada za privremeno isključenje *m:tel TV* usluge na zahtjev korisnika

Mjesečna naknada za privremeno isključenje *m:tel TV* usluge na zahtjev korisnika iznosi:

- 90% mjesečne pretplate *m:tel TV* usluge – za korisnike koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora,
- bez naknade – za korisnike koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.

13. Cijene promjena u pretplatničkom odnosu

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

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

Jednokratna naknada za izlazak 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 Mtela, 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	