

Posebni uslovi pružanja usluge Pretplata NET

- (1) Posebnim uslovima za pružanje usluge Pretplata NET (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem usluge Pretplata NET između „Mtel” a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika usluge Pretplata NET (u daljnjem tekstu: korisnik).
- (2) Posebnim uslovima definisan je Cjenovnik usluge Pretplata NET, koji je dostupan na web stranici Mtela (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Prilikom korišćenja usluge Pretplata NET primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi korišćenja usluge Pretplata NET, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) Korisnici usluge Pretplata NET mogu biti rezidencijalni i poslovni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev), koji podnesu Mtelu.
- (6) Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- (7) Usluga Pretplata NET predstavlja uslugu mobilne mreže sa *postpaid* načinom plaćanja, koja omogućava korišćenje mobilnog interneta, kao i slanje SMS-a.
- (8) U okviru usluge Pretplata NET korisnicima je dostupno više tarifnih modela Pretplata NET i to: tarifni modeli Pretplata NET:XS, Pretplata NET:S, Pretplata NET:M, Pretplata NET:L, Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+, a koji su definisani važećim Cjenovnikom Mtela. Tarifni modeli Pretplata NET:XS, Pretplata NET:S, Pretplata NET:M i Pretplata NET:L se omogućavaju samo za postojeće rezidencijalne i poslovne korisnike navedenih tarifnih modela, dok se tarifni modeli Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+ omogućavaju novim rezidencijalnim i poslovnim korisnicima usluge Pretplata NET. Tarifni modeli Pretplata NET se razlikuju po količini podataka koju korisnik može da iskoristi za mobilni internet po maksimalnoj brzini prenosa u okviru cijene mjesečne pretplate.
- (9) Nakon potrošene količine podataka po maksimalnoj brzini prenosa, korisnik može do kraja obračunskog perioda neograničeno koristiti uslugu Pretplata NET bez dodatne naplate po smanjenoj brzini.
- (10) Neograničeni Internet pristup i količina podataka dostupna po maksimalnoj brzini prenosa može se koristiti samo u mreži Mtela, dok se u romingu saobraćaj naplaćuje prema važećem Cjenovniku Mtela za uslugu prenosa podataka u romingu za *postpaid* korisnike.
- (11) Korisnici tarifnih modela Pretplata NET, nakon iskorišćene količine podataka dostupne po maksimalnoj brzini prenosa, imaju mogućnost aktivacije tarifnih opcija Internet za korisnike sa *postpaid* načinom plaćanja definisanih važećim Cjenovnikom Mtela.
- (12) Korisnicima tarifnih modela Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+ omogućava se ponuda paketa sa USB modemima i drugom terminalnom opremom prema uslovima i cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela, uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca.

Korisnici iz prethodnog stava koji su zaključili ugovor sa minimalnim periodom trajanja po osnovu kupovine paketa sa USB modemima i drugom terminalnom opremom, a koji prije isteka

minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom korisnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za korišćenje odabranog tarifnog modela sa ugovornom obavezom bez minimalnog perioda trajanja ugovora, do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade od strane korisnika dopijeva na dan raskida ugovora.

- (13) Korisnicima tarifnih modela Pretplata NET:XS, Pretplata NET:S, Pretplata NET:M, Pretplata NET:L, Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+, koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji se opredjele za korišćenje tarifnog modela Pretplata NET:XS+/ Pretplata NET:L+, uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca, omogućava se korišćenje tarifnog modela Pretplata NET:XS+ po cijeni mjesečne pretplate u iznosu od 15,00 KM, sa uključenim PDV-om, odnosno korišćenje tarifnog modela Pretplata NET:L+ po cijeni mjesečne pretplate u iznosu od 39,00 KM, sa uključenim PDV-om, a u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, počevši od dana zaključivanja ugovora za korišćenje određenog tarifnog modela.

Nakon isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, korisnicima će se mjesečna pretplata obračunati u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za korišćenje odabranog tarifnog modela.

Korisnici koji su zaključili ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca po osnovu korišćenja odabranog tarifnog modela po navedenim cijenama mjesečne pretplate, a koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom korisnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za korišćenje odabranog tarifnog modela sa ugovornom obavezom bez minimalnog perioda trajanja ugovora, a do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca. Obaveza uplate navedene naknade od strane korisnika dopijeva na dan raskida ugovora.

- (14) Korisnici tarifnih modela Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+, koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu korišćenja navedenih tarifnih modela sa mjesečnim pretplatama u iznosima definisanim u tački (13) i kojima je preostalo više od tri (3) mjeseca do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, imaju mogućnost promjene tarifnog modela na jedan od navedenih tarifnih modela, jednom u toku obračunskog mjeseca (perioda) bez obaveze plaćanja naknade štete, uz korišćenje odabranog tarifnog modela po cijenama mjesečne pretplate definisane u tački 13). Korisnici koji vrše promjenu tarifnog modela sa nižim iznosom mjesečne pretplate na tarifni model sa višim iznosom mjesečne pretplate, preostali minimalni period trajanja ugovora nastavlja da se primjenjuje za korišćenje odabranog tarifnog modela, dok korisnici koji vrše promjenu tarifnog modela sa višim iznosom mjesečne pretplate na tarifni model sa nižim iznosom mjesečne pretplate, zaključuju ugovor sa novim minimalnim periodom od 24 mjeseca.

- (15) Korisnici tarifnih modela Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+, koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu korišćenja navedenih tarifnih modela sa mjesečnim pretplatama u iznosima definisanim u tački 13) i kojima je preostalo tri (3) i manje mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, imaju mogućnost promjene tarifnog modela na jedan od navedenih tarifnih modela, jednom u toku obračunskog mjeseca (perioda) bez obaveze plaćanja naknade štete, uz zaključivanje novog ugovora.

- (16) Maksimalne brzine pristupa Internetu u mobilnoj mreži utvrđene važećim Cjenovnikom Mtela ostvarive su pod sljedećim uslovima:

- ukoliko terminalna oprema korisnika podržava deklarisanu brzinu,
- ukoliko se korisnik nalazi na lokaciji sa odgovarajućom pokrivenošću mobilne mreže Mtela,
- ukoliko to u trenutku korišćenja usluge opterećenje mreže dozvoljava.

- (17) Mtel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijedenu brzinu pristupa od strane Mtela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Mtela.
- (18) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluge Pretplata NET 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.
- (19) Svim rezidencijalnim korisnicima tarifnih modela Pretplata NET:XS+ i Pretplata NET:L+, koji uslugu Pretplata NET koriste putem 4G rutera, omogućava se korišćenje dodatne usluge *Smart Home* po cijeni mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela.

Dodatna usluga *Smart Home* predstavlja sistem koji korisniku omogućava da vrši nadzor i upravlja radom *Smart Home* uređaja putem centralne jedinice kojom se upravlja preko Mtel *Smart Home* aplikacije ili web aplikacije, sa mobilnog telefona, *tablet*-a ili računara.

Korišćenje dodatne usluge *Smart Home* omogućava se uz zaključivanje ugovora/aneksa ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca i kupovinu *Smart Home* paketa terminalne opreme, koji obuhvata centralnu jedinicu, kameru za unutrašnju upotrebu, pametnu utičnicu i senzor za vrata/prozore i čine sastavni dio korisničke terminalne opreme, a po cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Smart Home sistem čine:

- Mtel *Smart Home* aplikacija koja omogućava korisniku da upravlja *Smart Home* uređajima preko mobilne aplikacije koja je dostupna na zvaničnim Mtel kanalima na Play Store (Android, verzija 5.0 i viša) i App Store (iOS, verzija 10.0 i viša), ili web aplikacije,
- centralna jedinica koja povezuje *Smart Home* uređaje u inteligentan sistem i omogućava korisniku njihov nadzor i upravljanje putem Mtel *Smart Home* aplikacije,
- *Smart Home cloud* servis koji omogućava nadzor i upravljanje sistemom sa udaljene lokacije,
- *Smart Home* uređaji koji omogućavaju korisniku nadzor i upravljanje osvjetljenjem, unutrašnjom temperaturom, energetsom efikasnošću i drugim aspektima kućne automatizacije, zavisno od uređaja uključenih u sistem.

Mtel *Smart Home* usluga nije namijenjena za profesionalni nadzor i zaštitu objekata.

Sigurnost komunikacija između centralne jedinice i spojenih *Smart Home* uređaja zavisi od tehnologije koja se koristi za međusobno povezivanje *Smart Home* uređaja. U slučaju bežičnog povezivanja, kvalitet zavisi i od konkretnih mogućnosti bežičnog povezivanja, te karakteristika prostora u kojem se sistem koristi.

Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe usluge ili sa njom povezane opreme.

Mtel ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajući kvalitet usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako korisnik zamijeni dio ili kompletnu opremu, ne instalira odgovarajuću aplikaciju ili ne postavi opremu na način opisan u uputstvima za korišćenje opreme.

Mtel ne odgovara za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju pojedinih dijelova Interneta, na koje ne može objektivno da utiče i koji su posljedica odgovornosti trećih lica.

Odgovornosti i obaveze Mtela prestaju da važe i u slučaju smanjenja u nivou kvaliteta usluge, koja su prouzrokovana dejstvom više sile.

Mtel nije odgovoran za štetu koja može nastati kod korisnika pri gubitku funkcionalnosti zbog kvara/smetnji u radu korisničke terminalne opreme, kao ni zbog prekida izvođenja sistemskih i aplikativnih programa na korisničkoj opremi.

Saobraćaj mobilnog interneta kojeg korisnici ostvare prilikom korišćenja *Smart Home* aplikacije u okviru korišćenja usluge mobilnog interneta u mobilnoj mreži Mtela, korisnicima se neće obračunavati.

- (20) Definiše se naknada u iznosu od 1,00 KM sa uključenim PDV-om za korišćenje mobilne mreže, a koja je uključena u cijenu mjesečne pretplate odabranog tarifnog modela.
- (21) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmijeni ove Posebne uslove.

Cjenovnik usluge Pretplata NET

Rb	Tarifni model	APN	Mjesečna pretplata sa PDV-om (KM)	Internet pristup	Količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa
-----------	----------------------	------------	--	-------------------------	--

1.	Pretplata NET:XS	APN: mtelsmart	11,70 KM	neograničen	2 GB
2.	Pretplata NET:S	APN: mtelsmart	23,40 KM	neograničen	8 GB
3.	Pretplata NET:M	APN: mtelsmart	35,10 KM	neograničen	16 GB
4.	Pretplata NET:L	APN: mtelsmart	46,80 KM	neograničen	32 GB
5.	Pretplata NET:XS+	APN: mtelsmart	19,00 KM	neograničen	40 GB
6.	Pretplata NET:L+	APN: mtelsmart	49,00 KM	neograničen	200 GB

Maksimalna brzina prenosa podataka (preuzimanje/slanje) koja se omogućava u okviru korišćenja tarifnih modela Pretplata NET je do 220 Mb/s / 50 Mb/s, pri čemu se, nakon iskorišćene količine podataka po maksimalnoj brzini prenosa, korisniku, do kraja obračunskog perioda, omogućava neograničeno korišćenje usluge bez dodatne naknade po smanjenoj brzini od 128 kb/s.

Korisnicima tarifnih modela Pretplata NET omogućava se slanje SMS-a po cijenama definisanim kako slijedi:

Usluga	Cijena sa PDV-om (KM)
SMS unutar mreže Mtela i prema drugim mobilnim mrežama u BiH	0,07 KM
SMS prema mobilnim mrežama Srbija i Crna Gora	0,09 KM
SMS prema ostalim mrežama	0,16 KM

Cijena priključka za uslugu Pretplata NET iznosi 1,00 KM, sa uključenim PDV-om.

Kupovinom navedenog priključka korisnik dobija *postpaid* SIM karticu/ aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila Mtela, za koju je odobreno isključivo korišćenje usluge Pretplata NET.

Mjesečna naknada za korišćenje dodatne usluge *Smart Home*

Tarifni model	Mjesečna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna naknada sa uključenim PDV-om u KM
Pretplata NET:XS+ Pretplata NET:L+	5,12	5,99

Jednokratna naknada za instalaciju korisničke terminalne opreme koju obuhvata *Smart Home* paket terminalne opreme

	Jednokratna naknada bez uključenog PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa uključenim PDV-om u KM
Instalacija korisničke terminalne opreme	42,65	49,90

Naknada za korišćenje mobilne mreže

Naknada za korišćenje mobilne mreže u iznosu od 1,00 KM sa uključenim PDV-om, uključena je u cijenu mjesečne pretplate.