

Posebni uslovi pružanja *m:SAT* integrisanih usluga

1. Predmet posebnih uslova

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

- 2.1. *m:SAT* integrisane usluge predstavljaju integrisanu ponudu *m:SAT* usluge, usluge fiksne telefonije (CLL), *postpaid* usluge mobilne telefonije i usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže, koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa, koji mogu, ali ne moraju da uključuju sve navedene usluge.
- 2.2. *m:SAT* integrisane usluge su u ponudi korisnicima u vidu sledećih paketa *m:SAT* integrisanih usluga *m:SAT* usluge, usluge fiksne telefonije (CLL), usluge mobilne telefonije i usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže:
 - *m:SAT+TEL* paket integrisanih usluga fiksne telefonije (CLL) i *m:SAT* usluge (paket usluga *m:SAT+TEL 1*);
 - *m:SAT+NET* paket integrisanih usluga pristupa Internetu putem mobilne mreže i *m:SAT* usluge (paket usluga *m:SAT+NET 1* i *m:SAT+NET 2*);
 - *m:SAT+MOB* paket integrisanih usluga mobilne telefonije i *m:SAT* usluge (paket usluga *m:SAT+MOB 1*, *m:SAT+MOB 2* i *m:SAT+MOB 3*);
 - *m:SAT+NET+MOB* paket integrisanih usluga mobilne telefonije, pristupa Internetu putem mobilne mreže i *m:SAT* usluge (paket usluga *m:SAT+NET+MOB 1* i *m:SAT+NET+MOB 2*).
- 2.3. *m:SAT* integrisane usluge mogu koristiti isključivo rezidencijalni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljem tekstu: Zahtjev).
- 2.4. *m:SAT* usluga je DTH (*Direct to home*) usluga koja podrazumjeva isporuku televizijskih programa preko satelita do odgovarajuće opreme instalirane na lokaciji korisnika, pri čemu se programski sadržaj organizuje u pakete televizijskih programa.
- 2.5. Usluga fiksne telefonije predstavlja javnu fiksnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar mreže Mtela, kao i između mreže Mtela i drugih operatora, kako u nacionalnom, tako i u međunarodnom saobraćaju. CLL predstavlja tehnologiju koja podrazumijeva obezbjeđivanje fiksnog telefonskog priključka bežičnim pristupom putem GSM mobilne mreže.

2.6. Usluga pristupa Internetu putem mobilne mreže predstavlja uslugu mobilne mreže sa *postapaid* načinom plaćanja koja omogućava korišćenje mobilnog interneta, kao i slanje SMS-a.

2.7. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.

3. Uslovi korišćenja *m:SAT* usluge u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga

3.1. U zavisnosti od izabranog *m:SAT* paketa integrisanih usluga, korisnicima su u okviru iznosa mjesečne naknade dostupni sledeći *m:SAT* paketi TV programa:

- Start paket, u okviru *m:SAT+TELE*, *m:SAT+NET 1*, *m:SAT+MOB 1* i *m:SAT +NET+MOB 1*,
- Plus paket, u okviru *m:SAT+NET 2*, *m:SAT+MOB 2*, *m:SAT+MOB 3*, i *m:SAT+NET+MOB 2*.

3.2. Ostali uslovi i cijene korišćenja *m:SAT* usluge u okviru paketa *m:SAT* integrisanih usluga, primjenjivaće se u skladu sa važećim Posebnim uslovima pružanja *m:SAT* usluge.

4. Uslovi korišćenja usluge pristupa Internetu u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga

4.1. Usluga pristupa Internetu se u okviru paketa *m:SAT* integrisanih usluga nudi u okviru sljedećih paketa usluga:

- *m:SAT+NET 1*, *m:SAT+NET 2*,
- *m:SAT+NET+MOB 1* i *m:SAT+NET+MOB 2*.

4.2. Ostali uslovi i cijene korišćenja usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga primjenjivaće se u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja usluge Pretplata NET

5. Uslovi korišćenja usluge fiksne telefonije u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga

5.1. Usluga fiksne telefonije se u okviru paketa *m:SAT* integrisanih usluga nudi u okviru *m:SAT+TEL 1* paketa usluga.

5.2. Ostali uslovi i cijene korišćenja usluge fiksne telefonije u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga primjenjivaće se u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja usluge fiksne telefonije

6. Uslovi korišćenja *postpaid* usluge mobilne telefonije u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga

6.1. Usluga mobilne telefonije je dostupna u okviru *m:SAT+MOB 1*, *m:SAT+MOB 2*, *m:SAT +MOB 3*, *m:SAT+NET+MOB 1* i *m:SAT+NET+MOB 2* paketa usluga.

U okviru usluge mobilne telefonije su dostupni bonusi definisani važećim cjenovnikom Mtela za *m:SAT* integrisane usluge.

6.2. Ostali uslovi i cijene korišćenja usluge mobilne telefonije primjenjivaće se u skladu sa važećim Posebnim uslovima korišćenja *postpaid* tarifnih modela Pretplata Start, Pretplata Start 300, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top, Pretplata Max i Pretplata Premium i to tarifnih modela:

- Pretplata Start za *m:SAT+MOB 1* i *m:SAT+NET+MOB 1* paket usluga,
- Pretplata Plus za *m:SAT+MOB 2* i *m:SAT+NET+MOB 2* paket usluga i
- Pretplata Plus NET za *m:SAT +MOB 3* paket usluga .

7. Mrežna terminalna oprema i SIM kartica

7.1. Mrežna terminalna oprema

7.1.1. Za realizaciju *m:SAT* usluge, u okviru *m:SAT* paketa integriranih usluga, terminalna oprema koju korisnik dobija čine: satelitski prijemnik - STB uređaj (Set Top Box) sa integriranom satelitskom karticom, odnosno CAM (Conditional-access module) sa uparenom satelitskom karticom, satelitska antena sa priborom i LNB (Low Noise Block) (opciono).

Zamjena mrežne terminalne opreme koja je u vlasništvu Mtela, u slučaju otklanjanja smetnje, vrši se bez naknade. Ukoliko je smetnja nastala kao posljedica nepravilnog korišćenja navedene terminalne opreme ili fizičkog oštećenja predmetne terminalne opreme od strane korisnika, korisnik je obavezan Mtelu nadoknaditi štetu za terminalne opremu u visini prosječne nabavne cijene opreme na dan nastanka štete.

7.1.2. Za realizaciju usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže u okviru *m:SAT* paketa integriranih usluga, koristi se terminalna oprema 4G home gateway koji je u vlasništvu korisnika, a koji korisnik može da kupi po cijeni definisanoj važećim Cjenovnikom Mtela.

7.2. SIM kartica

7.2.1. Novi korisnik usluge mobilne telefonije, u okviru paketa integriranih usluga *m:SAT +MOB* i *m:SAT+NET+MOB* i novi korisnik usluge pristupa Internetu u okviru paketa integriranih usluga *m:SAT+NET* i *m:SAT+NET+MOB* kupuje SIM karticu/e po cijeni priključka koja je definisana za *postpaid* tarifne modele Pretplata Start, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET i cijeni priključka priključka za uslugu Pretplata NET.

7.2.2. Novi korisnik usluge fiksne telefonije, u okviru paketa integriranih usluga *m:SAT+TEL*, dobija SIM karticu.

7.2.3. Zamjena SIM kartice naplaćuje se po cijeni definisanoj važećim cjenovnikom Mtela za zamjenu SIM kartice.

8. Ugovor i ugovorna obaveza

8.1. Korisnici koji zasnivaju pretplatnički odnos zaključuju ugovor o korišćenju *m:SAT* paketa integriranih usluga na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 24 mjeseca.

8.2. 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, a čija je visina definisana izabranim paketom usluga. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.

8.3. U slučaju da se na zahtjev korisnika raskine ugovor o korišćenju *m:SAT* paketa integriranih usluga, Mtel će korisniku omogućiti da zaključi ugovor za korišćenje pojedinačne/ih usluga Mtel-a na neodređeno vrijeme, po postojećoj terminalnoj opremi, bez obaveze plaćanja pristupne takse za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru paketa integriranih usluga.

8.4. Korisnici koji koriste *postpaid* uslugu mobilne telefonije, uslugu Pretplata NET i/ili uslugu fiksne telefonije i koji su obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji podnesu zahtjeva za korišćenje *m:SAT* paketa integriranih usluga, zaključuju novi ugovor, čime se prethodni ugovor/i sporazumno raskida/ju, bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko je korisniku ostalo tri (3) ili manje mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.

8.5. Korisnici koji koriste *m:SAT* uslugu i koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji podnesu zahtjeva za korišćenje *m:SAT* paketa integrisanih usluga, zaključuju novi ugovor, čime se prethodni ugovor sporazumno raskida, bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko korisnik istovremeno uključuje jednu ili više novih usluga u okviru *m:SAT* paketa integrisanih usluga.

9. Dodatna mogućnost-povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga

9.1. Novim korisnicima *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i postojećim korisnicima *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se dodatna mogućnost da, u toku trajanja pretplatničkog odnosa, prema svom opredjeljenju, podnesu zahtjev za stavljanje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga u neaktivno/i stanje/period (Povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga).

9.2. Neaktivno/i stanje/period *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga može da započne u bilo kojem vremenskom periodu i traje sve dok korisnik ne podnese zahtjev za aktivno/i stanje/period korišćenja *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga, s tim da u prvom obračunskom periodu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa *m:SAT+NET* paket integrisanih usluga mora biti u aktivnom stanju.

Pod neaktivnim stanjem/periodom podrazumjeva se da su, u određenom vremenskom periodu, usluge u okviru paketa integrisanih usluga isključene iz saobraćaja i iste nisu dostupne za korišćenje.

Pod aktivnim stanjem/periodom podrazumjeva se da su usluge u okviru paketa integrisanih usluga dostupne za korišćenje. U aktivno stanje/period se ulazi prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i nakon neaktivnog stanja/perioda, a na osnovu podnešenog zahtjeva za istim prema potrebama korisnika.

U toku jednog mjeseca moguće je podnijeti jedan zahtjev za neaktivno stanje/period i najviše dva zahtjeva za aktivno stanje/period korišćenja odabranog paketa integrisanih usluga.

9.3. U toku trajanja aktivnog stanja/perioda *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga korisnik plaća mjesečnu pretplatu za korišćenje odabranog *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga, dok u toku trajanja neaktivnog stanja/perioda korisnik plaća mjesečnu naknadu, u zavisnosti od odabranog paketa integrisanih usluga, a kako je definisano važećim Cjenovnikom Mtela za povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga.

U mjesecu prelaska iz aktivnog stanja/perioda u neaktivno/i stanje/period korišćenja *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga i obrnuto, korisnik plaća mjesečnu pretplatu proporcionalno broju dana korišćenja *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga i pun iznos mjesečne naknade za neaktivno/i stanje/period.

9.4. Korisnici koji su se opredijelili za korišćenje dodatne mogućnosti-povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga, i u obavezi su minimalnog perioda trajanja ugovora, a 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 mjesečnih naknada za neaktivno stanje/period korišćenja *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga za broj preostalih mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.

9.5. Korisnici koji se opredjele za korišćenje dodatne mogućnosti - povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga, imaju mogućnost korišćenja dodatne usluge – dodatni satelitski prijemnik u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja *m:SAT* usluge za korišćenje dodatnog satelitskog prijemnika u okviru povremenog korišćenja *m:SAT* usluge.

9.6. Korisnici koji se opredjele za korišćenje dodatne mogućnosti - povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga definisane u ovoj tački, nemaju mogućnost korišćenja važećih promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike *m:SAT+NET* paketa integrisanih usluga.

10. Promjena *m:SAT* paketa integriranih usluga

10.1. Promjena u slučaju kada je minimalni period trajanja ugovora istekao

Korisnik kome je istekao minimalni period trajanja ugovora može izvršiti promjenu *m:SAT* paketa integriranih usluga na drugi *m:SAT* paket integriranih usluga i/ili na uslugu fiksne telefonije, uslugu Pretplata NET, postpaid uslugu mobilne telefonije i/ili *m:SAT* uslugu, bez plaćanja naknade za promjenu, uz zaključivanje ugovora na neodređeno vrijeme, izuzev u slučaju promjene *m:SAT* paketa integriranih usluga na drugi *m:SAT* paket integriranih usluga koji uključuje novu uslugu (postpaid uslugu mobilne telefonije, uslugu fiksne telefonije, uslugu Pretplata NET), u kom slučaju će zaključiti ugovor sa minimalnim periodom trajanja ugovora.

10.2. Promjena u slučaju kada minimalni period trajanja ugovora nije istekao

Korisniku u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućena je promjena *m:SAT* paketa integriranih usluga pod sljedećim uslovima:

▪ Promjena na *m:SAT* paket integriranih usluga koji sadrži iste pojedinačne usluge

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu sa *m:SAT* paketa integriranih usluga sa nižom mjesečnom pretplatom na *m:SAT* paket integriranih usluga sa višom mjesečnom pretplatom, bez obaveze plaćanja naknade.

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu sa *m:SAT* paketa integriranih usluga sa višom mjesečnom pretplatom na *m:SAT* paket integriranih usluga sa nižom mjesečnom pretplatom, najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.

▪ Promjena na *m:SAT* paket integriranih usluga uz uključivanje jedne ili više usluga

Korisnik može da izvrši promjenu na novi *m:SAT* paket integriranih usluga uz uključivanje nove usluge, bez obaveze plaćanja naknade, pod uslovom da je cijena mjesečne pretplate za korišćenje novog *m:SAT* paketa integriranih usluga viša od cijene mjesečne pretplate za korišćenje postojećeg *m:SAT* paketa integriranih usluga.

U tom slučaju postojeći ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete, a za novi *m:SAT* paket integriranih usluga se zaključuje ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca.

▪ Promjena na paket *m:SAT* integriranih usluga i/ili pojedinačne usluge iz kojih je paket usluga sastavljen

Korisnicima *m:SAT* paketa integriranih usluga koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora omogućava se promjena na *m:SAT* paket integriranih usluga i/ili pojedinačne usluge iz kojih je paket usluga sastavljen, bez obaveze plaćanja naknade štete po osnovu raskida postojećeg ugovora, pod uslovom da:

- zaključuje ugovore za pojedinačne usluge/pakete usluga, i to:
 - usluge fiksne telefonije i *m:SAT* usluge za korisnike paketa usluga *m:SAT+TEL*;
 - *postpaid* usluge mobilne telefonije i paketa usluga *m:SAT+NET*; *postpaid* usluge mobilne telefonije, usluge Pretplata NET i *m:SAT* usluge; *m:SAT+TEL* paketa usluga i usluge Pretplata NET, *m:SAT+MOB* paketa usluga i usluge Pretplata NET za korisnike paketa usluga *m:SAT+NET+MOB*;
 - *m:SAT* usluge i *postpaid* usluge mobilne telefonije za korisnike paketa usluga *m:SAT+MOB*;
 - *m:SAT* usluge i usluge Pretplata NET za korisnike paketa usluga *m:SAT+NET*.
- zbir iznosa mjesečnih pretplata za korišćenje pojedinačnih usluga/paketa usluga definisanih u prethodnom stavu bude veći ili jednak iznosu cijene mjesečne pretplate utvrđene za korišćenje postojećeg *m:SAT* paketa integriranih usluga.

U ovom slučaju minimalni period trajanja ugovora za korišćenje navedenih pojedinačnih usluga/paketa usluga biće jednak broju preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora za korišćenje *m:SAT* paketa integrisanih usluga.

11. Preseljenje pretplatničke terminalne opreme

Korisnik može da izvrši preseljenje pretplatničke terminalne opreme sa lokacije na kojoj koristi uslugu na drugu lokaciju, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva, a Mtel će izvršiti traženo preseljenje, ako na novoj lokaciji postoji tehnička mogućnost za realizaciju usluge, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnik može da se opredjeli da samostalno izvrši demontažu terminalne opreme na postojećoj lokaciji i montažu predmetne terminalne opreme na novoj lokaciji ili da demontažu terminalne opreme na postojećoj lokaciji i montažu predmetne terminalne opreme na novoj lokaciji izvrši Mtel.

Mtel neće biti odgovoran za smetnje prilikom korišćenja usluge koje mogu nastati kao posledica neadekvatne instalacije terminalne opreme od strane korisnika na novoj loakciji.

12. Promjene u pretplatničkom odnosu

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

13. Privremeno isključenje paketa integrisanih usluga na zahtjev korisnika

Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje korišćenog *m:SAT* paketa integrisanih usluga u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja *m:SAT* paketa integrisanih usluga, 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:SAT* paketa integrisanih usluga, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni *m:SAT* paket integrisanih usluga i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključenog *m:SAT* paketa integrisanih usluga korisniku će se obračunati pun iznos mjesečne naknade za privremeno isključenje definisane važećim Cjenovnikom Mtela, bez obzira kada je izvršena aktivacija.

Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje *m:SAT* paketa integrisanih usluga.

Nakon isteka roka privremenog isključenja *m:SAT* paketa integrisanih usluga, izvršiće se automatsko aktiviranje *m:SAT* paketa integrisanih usluga. Korisnik može zatražiti aktiviranje *m:SAT* paketa integrisanih usluga i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključenog *m:SAT* paketa integrisanih usluga.

14. 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 obaveznu 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.

15. Kvalitet usluga

- 14.1.** Mtel nije odgovoran ako zbog više sile ili razloga koji nisu na strani Mtela, pružanje *m:SAT* usluge bude privremeno prekinuto ili ograničeno.
- 14.2.** 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 obezbjeđenu 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.
- 14.3.** 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.

16. Završne odredbe

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

Cjenovnik *m:SAT* paketa integriranih usluga

1. Paket usluga *m:SAT+TEL*

1.1. Mjesečna pretplata za korišćenje paketa usluga *m:SAT+TEL 1* definisana je kako slijedi:

	Paket usluga <i>m:SAT+TEL 1</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"><i>m:SAT</i> Start paket TV programa	23,85	27,90
Usluga fiksne telefonije (CLL)	<ul style="list-style-type: none">mjesečna pretplata – tarifni model“Fiksna:S“		

2. Paketi usluga *m:SAT+NET*

- paket usluga *m:SAT+NET 1*

	Paket usluga <i>m:SAT+NET 1</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"><i>m:SAT</i> Start paket TV programa	29,05	33,99

Usluga pristupa Internetu	<ul style="list-style-type: none"> • neograničen internet pristup • količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 40 GB • maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – do 220 Mbps/50 Mbps • brzina prenosa nakon iskorišćene količine podataka u paketu – 128 kb/s 		
---------------------------	---	--	--

- paket usluga *m:SAT+NET 2*

	Paket usluga <i>m:SAT+NET 2</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Plus paket TV programa 		
Usluga pristupa Internetu	<ul style="list-style-type: none"> • neograničen internet pristup • količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 200 GB • maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – do 220 Mbps/50 Mbps • brzina prenosa nakon iskorišćene količine podataka u paketu – 128 kb/s 	45,21	52,90

3. Paketi usluga *m:SAT+MOB*

- paket usluga *m:SAT+MOB 1*

	Paket usluga <i>m:SAT+MOB 1</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Start paket TV programa 	25,63	29,99

Usluga mobilne telefonije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>postpaid</i> uslugu mobilne telefonije sa sledećim bonusima: <ul style="list-style-type: none"> - 120 minuta besplatnog saobraćaja za pozive prema svim mrežama u BiH - 120 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH - 6 GB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u regionu Zapadnog Balkana 		
----------------------------------	--	--	--

- paket usluga *m:SAT+MOB 2*

	Paket usluga <i>m:SAT+MOB 2</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Plus paket TV programa 		
Usluga mobilne telefonije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>postpaid</i> uslugu mobilne telefonije sa sledećim bonusima: <ul style="list-style-type: none"> - 3 000 minuta besplatnog saobraćaja za pozive prema svim mrežama u BiH - 10 GB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u regionu Zapadnog Balkana - 1 000 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH 	40,94	47,90

- paket usluga *m:SAT+MOB 3*

	Paket usluga <i>m:SAT+MOB 3</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Plus paket TV programa 		
Usluga mobilne telefonije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>postpaid</i> uslugu mobilne telefonije sa sledećim bonusima: <ul style="list-style-type: none"> - 120 minuta besplatnog saobraćaja za pozive prema svim mrežama u BiH - 1 000 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH - 50 GB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u regionu Zapadnog Balkana 	40,94	47,90

4. Paketi usluga *m:SAT+NET+MOB*

- paket usluga *m:SAT+NET+MOB 1*

	Paket usluga <i>m:SAT+NET+MOB 1</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Start paket TV programa 		
Usluga mobilne telefonije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>postpaid</i> uslugu mobilne telefonije sa sledećim bonusima: <ul style="list-style-type: none"> - 120 minuta besplatnog saobraćaja za pozive prema svim mrežama u BiH - 120 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH - 6 GB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u regionu Zapadnog Balkana 	38,38	44,90

Usluga pristupa Internetu	<ul style="list-style-type: none"> • neograničen internet pristup • količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 40 GB • maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – do 220 Mbps/50 Mbps ▪ brzina prenosa nakon iskorišćene količine podataka u paketu – 128 kbps 		
----------------------------------	---	--	--

- paket usluga *m:SAT+NET+MOB 2*

	Paket usluga <i>m:SAT+NET+MOB 2</i> obuhvata:	Mjesečna pretplata bez uključenog PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa uključenim PDV-om u KM
<i>m:SAT</i> usluga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>m:SAT</i> Plus paket TV programa 		
Usluga mobilne telefonije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>postpaid</i> uslugu mobilne telefonije sa sledećim bonusima: <ul style="list-style-type: none"> - 3 000 minuta besplatnog saobraćaja za pozive prema svim mrežama u BiH - 10 GB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u regionu Zapadnog Balkana - 1 000 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH 	61,45	71,90
Usluga pristupa Internetu	<ul style="list-style-type: none"> • neograničen internet pristup • količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 200 GB • maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – do 220 Mbps/50 Mbps ▪ brzina prenosa nakon iskorišćene količine podataka u paketu – 128 kbps 		

5. Cijene pristupa i demontaže *m:SAT* paketa integrisanih usluga (jednokratna naknada)

<i>m:SAT</i> paket usluga	<i>m:SAT+TEL 1, m:SAT+NET 1, m:SAT+NET 2, m:SAT+MOB 1, m:SAT+MOB 2, m:SAT+MOB 3, m:SAT+NET+MOB 1 i m:SAT+NET+MOB 2</i>	
	Cijena bez uključenog PDV-a u KM	Cijena sa uključenim PDV-om u KM
Cijena pristupa <i>m:SAT</i> paketu integriranih usluga kada se u paket usluga uključuje nova <i>m:SAT</i> sluga	68,38	80,00
Cijena pristupa <i>m:SAT</i> paketu integriranih usluga kada se u paket usluga uključuje nova <i>m:SAT</i> sluga u slučaju da korisnik posjeduje satelitsku antenu	25,64	30,00
Cijena pristupa <i>m:SAT</i> paketu integriranih usluga kada se u paket usluga uključuje postojeća <i>m:SAT</i> usluga	0,85	0,99
Demontaža mrežne terminalne opreme na zahtjev korisnika, kada se demontira i <i>m:SAT</i> usluga	25,64	30,00

Korisnicima se, na zahtjev, omogućava plaćanje definisane naknade za priključak u iznosu od 80,00 KM sa uključenim PDV-om, u 12 jednakih mjesečnih rata.

6. Preseljenje pretplatničke terminalne opreme

	Jednokratna naknada bez PDV-a u KM	Jednokratna naknada sa PDV-om u KM
U slučaju kada korisnik vrši instalaciju terminalne opreme na novoj lokaciji	10,00	11,70
U slučaju kada Mtel vrši instalaciju terminalne opreme na novoj lokaciji	25,64	30,00

7. 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 uključanje integriranih usluga nakon privremenog isključenja integriranih usluga zbog neizmirenih obaveza po telekomunikacionom računu	5,00	5,85

8. Cijene korišćenja dodatne mogućnosti – povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integriranih usluga

8.1.Mjesečne pretplate i naknada za povremeno korišćenje *m:SAT+NET* paketa integriranih usluga

U toku trajanja aktivnog stanja/perioda *m:SAT+NET* paketa integriranih usluga, korisnik plaća mjesečnu pretplatu u zavisnosti od odabranog paketa usluga, kako slijedi:

<i>m:SAT+NET</i> paket integrisanih usluga	Mjesečna pretplata bez PDV-a u KM	Mjesečna pretplata sa PDV-om u KM
<i>m:SAT+NET 1</i>	29,91	34,99
<i>m:SAT+NET 2</i>	46,07	53,90

U toku trajanja neaktivnog stanja/perioda, korisnik plaća mjesečnu naknadu u iznosu od 7,00 KM, sa uključenim PDV-om.

9. Mjesečna naknada za privremeno isključenje paketa integrisanih usluga na zahtjev korisnika

Mjesečna naknada za privremeno isključenje paketa integrisanih usluga na zahtjev korisnika iznosi:

- 90% mjesečne pretplate korišćenog paketa integrisanih usluga - za korisnike koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora,
- bez naknade – za korisnike koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.

9. 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 Mtel-a, 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	