

## Posebni uslovi pružanja integriranih usluga

### 1. Predmet posebnih uslova

- 1.1. Posebnim uslovima za pružanje integriranih usluga (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem integriranih usluga između Mtel a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika integriranih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik).
- 1.2. Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini cjenovnik integriranih usluga, 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.
- 1.3. Za pružanje integriranih usluga primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, te odredbe posebnih uslova pojedinačnih usluga koje korisnik koristi u okviru odabranog paketa integriranih usluga.
- 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 i odredbe posebnih uslova pojedinačnih usluga koje korisnik koristi u okviru odabranog paketa integriranih usluga, primjenjuju se Posebni uslovi.

### 2. Opis integriranih usluga

- 2.1. Integrirane usluge predstavljaju integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, usluge pristupa Internetu i IPTV usluge, koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa, koji mogu, ali ne moraju da uključuju sve navedene usluge.
- 2.2. Javna fiksna telefonska usluga predstavlja uslugu koja je krajnjem korisniku na fiksnoj lokaciji dostupna za upućivanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva i pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog telefonskog plana brojeva.
- 2.3. Usluga pristupa Internetu putem fiksne mreže je usluga javno dostupnog davanja pristupa Internetu, koja se realizuje kroz pristupnu mrežu putem tehnologija ADSL, VDSL ili GPON.
- 2.4. Usluga pristupa Internetu putem mobilne mreže predstavlja uslugu mobilne mreže sa *postpaid* načinom plaćanja koja omogućava korišćenje mobilnog interneta, kao i slanje SMS-a.
- 2.5. IPTV usluga (Internet Protocol Television) Mtela 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. IPTV usluga omogućava korisnicima Mtela prijem TV programa iz ponude programa korišćenjem ADSL, VDSL, GPON tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme (IPTV prijemnika i modema). IPTV usluga uključuje Programe, Videoteku i Interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.
- 2.6. Integrirane usluge su u ponudi korisnicima u vidu sljedećih paketa integriranih usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, usluge pristupa Internetu i IPTV usluga:
  - NET+TEL paketi integriranih usluga fiksne telefonije i pristupa Internetu:
    - NET+TEL:S,
    - NET+TEL:XS+, NET+TEL:S+, NET+TEL:M+, NET+TEL:2 i NET+TEL:3 samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga;

- 2NET paketi integrisanih usluga pristupa Internetu putem fiksne i mobilne mreže:
  - 2NET:S+,
  - 2NET:S samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga;
- TV+TEL paketi integrisanih usluga fiksne telefonije i IPTV usluga:
  - TV+TEL:M , TV+TEL:XS
  - TV+TEL:S i TV+TEL:Start samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga;
- TV+NET paketi integrisanih usluga pristupa Internetu i IPTV usluga:
  - TV+NET:S+,
  - TV+NET:S, TV+NET:M, TV+NET:Start i TV+NET:mini samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga;
- TV+NET+TEL paketi integrisanih usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu i IPTV usluga:
  - TV+NET+TEL:S+,
  - TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:M+, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL:Start, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:Max i TV+NET+TEL:Plus samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga;
- TV+NET+TEL+MOB paketi integrisanih usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, pristupa Internetu i IPTV usluga:
  - TV+NET+TEL+MOB: Plus, TV+NET+TEL+MOB:Plus NET, TV+NET+TEL+MOB:Top i TV+NET+TEL+MOB:Max
  - TV+NET+TEL+MOB:S+, TV+NET+TEL+MOB:S Net+, TV+NET+TEL+MOB:M+, TV+NET+TEL+MOB:L+ i TV+NET+TEL+MOB:XS+ samo za postojeće korisnike navedenih paketa usluga

**2.7.** Integrisane usluge mogu koristiti isključivo rezidencijalni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev).

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

**2.9.** Detaljan sadržaj paketa integrisanih usluga definisan je važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga.

### **3. Uslovi korišćenja IPTV usluge u okviru paketa integrisanih usluga**

Uslovi i cijene korišćenja IPTV usluga u okviru paketa integrisanih usluga (u daljem tekstu: IPTV paketi usluga), primjenjivaće se u skladu sa važećim Posebnim uslovima pružanja m:tel TV usluge, osim ukoliko ovim Posebnim uslovima nije drugačije definisano.

#### **3.1. Paketi TV programa**

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

- *Osnovni paket*
- *Start paket i*

- *Mini paket*

Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketima 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.

### 3.2. Dodatni paketi TV programa

Korisnicima IPTV paketa usluga su dostupni i dodatni paketi TV programa koji se aktiviraju na zahtjev korisnika i plaćaju prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela ili su uključeni u iznos mjesečne pretplate u zavisnosti od izabranog IPTV paketa usluga, kako slijedi:

- *iptv sport,*
- *iptv HD,*
- *iptv HD start*
- *iptv plus,*
- *iptv HBO,*
- *iptv Cinemax,*
- *iptv Pink plus,*
- *iptv Filmbox,*
- *iptv RTS,*
- *iptv HBO premium,*
- *iptv HBO premium HD,*
- *iptv ELITA.*

Dodatni paket TV programa *iptv HD start* je dostupan korisnicima paketa usluga TV+NET:S, TV+NET:S+, TV+TEL:S, TV+TEL:M, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL:S+, TV+NET+TEL+MOB:XS+ i korisnicima paketa usluga TV+NET +TEL, TV+NET+TEL+MOB:Plus, TV+NET+TEL+MOB:Plus NET, TV+NET+TEL+MOB:S+ i TV+NET+TEL+MOB:S Net+ koji u okviru iznosa mjesečne pretplate navedenih paketa usluga ne koriste dodatni paket TV programa *iptv HD*. Dodatni paket TV programa *iptv HD start* se koristi u okviru iznosa mjesečne pretplate odabranog paketa usluga i aktivira se, u skladu s tehničkim mogućnostima, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

Korisnicima IPTV paketa usluga koji, u okviru cijene mjesečne pretplate odabranog paketa integrisanih usluga, imaju uključen dodatni paket TV programa *iptv Pink plus* se može, na zahtjev korisnika, odobriti korišćenje dodatnog paketa TV programa *iptv Pink plus mini* umjesto dodatnog paketa TV programa *iptv Pink plus*.

Korisnicima IPTV paketa usluga koji koriste dodatni paket TV programa *iptv Filmbox* se može, na njihov zahtjev, odobriti korišćenje dodatnog paketa TV programa *iptv Filmbox mini* umjesto dodatnog paketa TV programa *iptv Filmbox*.

Aktivacija i otkaz dodatnog paketa TV programa se vrši na način definisan Posebnim uslovima pružanja *m:tel TV* usluge.

### 3.3. SVoD (*Subscription Video on Demand*) usluga

U okviru IPTV usluge, u zavisnosti od izabranog paketa integrisanih usluga, korisnicima su u ponudi sljedeće SVoD usluge:

- **AXN Now SVoD usluga** je dostupna korisnicima koji koriste osnovni paket TV programa u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga.
- **Minimax Plus SVoD usluga** je dostupna u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Top, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+
- **Filmbox On Demand SVoD usluga** je dostupna u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga TV+TEL:M, TV+NET:S+, TV+NET+TEL:S+, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:L+.
- **Superstar SvoD usluga** je dostupna svim korisnicima IPTV paketa usluga prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.
- **APOLLON SVoD usluga** je dostupno u okviru iznosa mjesečne pretplate korisnicima paketa usluga TV+NET:M, TV+NET+TEL:S+, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:M+, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Top, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:L+.
- **Nick+ SVoD usluga** dostupna je korisnicima IPTV paketa usluga koji u okviru IPTV usluge koriste osnovni paket TV programa a u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga.
- **Balkan myusic SVoD usluga** je dostupna svim korisnicima IPTV paketa usluga prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.
- **Pickbox Now SVoD usluga** je dostupna svim korisnicima IPTV paketa usluga prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.

*Minimax Plus SVoD* usluga, *Filmbox On Demand SVoD* usluga i *APOLLON SVoD* usluga su dostupne i drugim korisnicima IPTV paketa usluga prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.

### 3.4. Dodatne usluge

U okviru IPTV usluge, u zavisnosti od izabranog paketa integrisanih usluga, korisnicima su u ponudi sljedeće dodatne usluge:

- **dodatni IPTV prijemnici** (drugi/treći/četvrti/peti i svaki sledeći IPTV prijemnik) je dodatna usluga koja je dostupna korisnicima prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga.
- **Snimanje sadržaja** je dostupno u okviru mjesečne naknade korisnicima paketa usluga TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:M+, TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Top, TV+NET+TEL+MOB:Max, TV+NET+TEL+MOB:M+ i TV+NET+TEL+MOB:L+. Dodatna usluga *Snimanje sadržaja* je dostupna i drugim korisnicima paketa IPTV usluga prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu
- **Gledaj ispočetka - Pauziraj TV - Gledaj propušteno** je dostupno svim korisnicima osnovnog paketa TV programa u okviru IPTV paketa usluga a u okviru iznosa mjesečne pretplate IPTV paketa usluga.
- **Mozaik TV kanala (Mozaik Promo i Mozaik Sport)**

Dodatna usluga *Mozaik Promo* je dostupna svim korisnicima IPTV paketa usluga u okviru iznosa mjesečne pretplate. Uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

Dodatna usluga *Mozaik Sport* je dostupna svim korisnicima osnovnog paketa TV programa u okviru IPTV paketa usluga, kao i korisnicima *Start* paketa TV programa i *Mini* paketa TV programa u okviru IPTV paketa usluga, a koji koriste dodatni paket TV programa *iptv sport*, u okviru iznosa mjesečne pretplate izabranog IPTV paketa usluga. Uključuje se automatski na dan aktiviranja IPTV usluge.

### 3.5. *TV To Go* usluga

*TV To Go* je usluga koja omogućava praćenje određenog programskog sadržaja putem određenog terminalnog uređaja (desktop ili laptop računar, tablet/mobilni telefon).

Da bi se korisnicima omogućilo korišćenje navedene usluge, korisnik treba da posjeduje odgovarajući terminalni uređaj (desktop ili laptop računar/tablet/mobilni telefon), da ima pristup internetu (putem fiksne ili mobilne mreže) i da se nalazi na teritoriji BiH.

Korisnicima će biti omogućeno da u okviru *TV To Go* usluge prate određeni broj TV programa, pri čemu Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu dobavljač programa.

Omogućeno je korišćenje *TV To Go* usluge u okviru iznosa mjesečne naknade paketa usluga, kako slijedi:

- na jednom terminalnom uređaju za korisnike paketa usluga TV+TEL:M, TV+TEL:S, TV+NET:S+ TV+NET:S, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL:Max, TV+NET+TEL:Plus, TV+NET+TEL:S+, TV+NET+TEL:S, TV+NET+TEL+MOB: Plus, TV+NET+TEL+MOB:Plus NET, TV+NET+TEL+ MOB :S+, TV+NET+TEL+MOB:S Net+ i TV+NET+TEL+MOB:XS+,
- istovremeno na dva terminalna uređaja za korisnike paketa usluga TV+NET:M, TV+NET+TEL:M, TV+NET+TEL:M+, TV+NET+TEL+MOB:Top i TV+NET+TEL+MOB:M+,
- na četiri terminalna uređaja, od čega mogu istovremeno na dva terminalna uređaja, za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL:L, TV+NET+TEL+MOB:Max i TV+NET+TEL+MOB:L+.

Korisnici mogu bez naknade izvršiti aktiviranje *TV To Go* usluge putem opcije „*TV To Go*“ koja se nalazi u glavnom meniju IPTV usluge, putem self care portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“ ili na zahtjev u prodajnom mjestu Mtela. Deaktiviranje usluge se vrši na zahtjev korisnika u prodajnom mjestu Mtela.

Korisnik, prilikom aktiviranja *TV To Go* usluge, može da registruje na određenom terminalnom uređaju (desktop ili laptop računar/tablet/mobilni telefon) korišćenje *TV To Go* usluge, pri čemu će korisniku, ukoliko ne koristi određeni registrovani terminalni uređaja 30 dana, biti onemogućeno korišćenje *TV To Go* usluga na istom nakon navedenog perioda.

Za pristup *TV To Go* usluzi putem mobilne mreže uključena je neograničena količina podataka u okviru mjesečne pretplate izabranog IPTV paketa usluga.

### 3.6. *TV aplikacije*

Korisnicima IPTV paketa usluga, osnovnog i start paketa TV programa, omogućen je pristup TV aplikacijama Dječija TV, Sportski rezultati i Vijesti.

### 3.7. **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**

Svi korisnici IPTV paketa usluga 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, na način i prema uslovima definisanim Posebnim uslovima pružanja *m:tel TV* usluge.

#### **4. Uslovi korišćenja usluge pristupa Internetu u okviru paketa integrisanih usluga**

Uslovi i cijene korišćenja usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže/fiksne mreže u okviru paketa integrisanih usluga primjenjivaće se u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja usluge Pretplata NET/ Posebnim uslovima korišćenja postpaid tarifnih modela Pretplata Start, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top, Pretplata Max i Pretplata Premium/ Posebnim uslovima korišćenja *postpaid* tarifnih modela Pretplata:XS, Pretplata:XS+, Pretplata:S+, Pretplata:S Net+, Pretplata:M+, Pretplata:L+ i Pretplata:XXL+/Posebnim uslovima pružanja usluge pristupa Internetu za rezidencijalne korisnike, osim ukoliko ovim Posebnim uslovima nije drugačije definisano.

##### **4.1. Dodatna usluga *Smart Home***

Korišćenje dodatne usluge *Smart Home* omogućava se korisnicima paketa usluga NET+TEL:S, 2NET:S+, TV+NET:S+, TV+NET+TEL:S+, TV+NET+TEL+MOB:Plus, TV+NET+TEL+MOB:Plus NET, TV+NET+TEL+MOB:Top, i TV+NET+TEL+MOB:Max koji imaju tehničke uslove za realizaciju usluge, a 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 za uslugu Pristupa Internetu.

#### **5. Uslovi korišćenja usluge fiksne telefonije u okviru paketa integrisanih usluga**

Uslovi i cijene korišćenja usluge fiksne telefonije u okviru paketa integrisanih usluga primjenjivaće se u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja usluge fiksne telefonije, osim ukoliko ovim Posebnim uslovima nije drugačije definisano.

#### **6. Uslovi korišćenja *postpaid* usluge mobilne telefonije u okviru paketa integrisanih usluga**

U okviru usluge mobilne telefonije su dostupni bonusi definisani važećim Cjenovnikom Mtela za integrisane usluge.

Ostali uslovi i cijene korišćenja usluge mobilne telefonije primjenjivaće se u skladu sa važećim Posebnim uslovima korišćenja *postpaid* tarifnih modela Pretplata Start, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top, Pretplata Max i Pretplata Premium i Posebnim uslovima korišćenja postpaid tarifnih modela Pretplata:XS, Pretplata:XS+, Pretplata:S+, Pretplata:S Net+, Pretplata:M+, Pretplata:L+ i Pretplata:XXL+.

#### **7. Terminalna oprema**

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

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

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

**7.1.3.** Zamjena terminalne opreme *STB (set-top box)* na zahtjev korisnika vršiće se u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.

**7.1.4.** Korisniku paketa integriranih usluga 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 za pružanje integriranih usluga.

U slučaju da na novoj lokaciji ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju paketa integriranih usluga, korisnik može da raskine ugovor o korišćenju paketa integriranih usluga pri čemu nije dužan platiti naknadu štete, ukoliko ista postoji. U ovom slučaju Mtel će korisniku omogućiti korišćenje usluge/a Mtela, za koje postoje tehničke mogućnosti realizacije na novoj lokaciji, bez obaveze plaćanja pristupnih taksi za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru paketa integriranih usluga.

**7.1.5.** Korisnicima kojima je paket integriranih usluga relaiзован putem GPON pristupne tehnologije, omogućava se da samostalno izvrše priključenje mrežne i/ili pretplatničke terminalne opreme na postojeću mrežnu terminalnu opremu Mtela u slučajevima kada:

- postojeći korisnik usluge pristupa Internetu uključuje u paket integriranih usluga (NET+TEL, TV+NET, TV+NET+TEL ili TV+NET+TEL+MOB) novu uslugu fiksne telefonije i/ili novu IPTV uslugu;

- postojeći korisnik *m:tel TV* usluge uključuje u paket integriranih usluga ( TV+TEL, TV + NET , TV + NET + TEL ili TV+NET+TEL+MOB ) novu uslugu fiksne telefonije i/ili novu uslugu pristupa Intrenetu;

-postojeći korisnik paketa integriranih usluga NET+TEL /TV+TEL/ TV+NET uključuje u paket integriranih usluga (TV+NET+TEL ili TV+NET+TEL+MOB ) novu IPTV uslugu/ novu uslugu pristupa Internetu/novu uslugu fiksne telefonije;

- postojeći korisnici paketa integriranih usluga u koji je uključena IPTV usluga (TV+TEL , TV+NET, TV+NET+TEL, TV+NET+TEL+MOB) uključuju drugi i/ili treći IPTV prijemnik.

Takođe, pored izvršenja priključenja mrežne i/ili pretplatničke terminalne opreme za korišćenje prethodno navedenih novih usluga u okviru odabranog paketa integriranih usluga, korisnik može, u okviru istog zahtjeva, da samostalno izvrši priključenje i terminalne opreme za korišćenje dodatne usluge dodatnog *IPTV* prijemnika i to do dva dodatna *IPTV* prijemnika.

Navedenim korisnicima koji uspješno izvrše samostalno priključenje terminalne opreme na postojeću mrežnu terminalnu opremu, odobrava se popust na mjesečnu pretplatu za korišćenje odabranog paketa integriranih usluga u vidu novčanog iznosa definisanog važećim Cjenovnikom Mtela.

## **7.2. SIM kartica/aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila Mtel-a**

**7.2.1.** Novi korisnik usluge mobilne telefonije u sklopu zahtjeva za korišćenje paketa usluga TV+NET+TEL+MOB prilikom zaključivanja ugovora o korišćenju paketa usluga TV+NET+TEL+MOB, kupuje SIM karticu/aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila Mtel-a po cijeni priključka koja je definisana za *postpaid* tarifne modele Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top i Pretplata Max.

**7.2.2.** Novi korisnik usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže u sklopu zahtjeva za korišćenje paketa usluga 2NET, prilikom zaključivanja ugovora o korišćenju paketa usluga, kupuje SIM karticu/aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila Mtela za koju je odobreno isključivo korišćenje usluge pristupa Internetu preko mobilne mreže definisane paketima usluga 2NET i slanje SMS poruka, po cijeni priključka za uslugu Pretplata NET.

## **7.3. Dodatna terminalna oprema**

- 7.3.1. Korisnicima paketa integriranih usluga se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme i to: *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integriranih usluga.
- 7.3.2. *WI-FI extender* je terminalna oprema koja omogućava proširenje opsega postojeće bežične mreže, dok je *Powerline ethernet adapter (PLA)* terminalna oprema koja služi za povezivanje *home gateway*-a sa računarom, TV aparatom i sl., putem kućne električne instalacije.
- 7.3.3. Korisnici paketa integriranih usluga kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredjele za korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i/ili *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, plaćaju jednokratnu naknadu za instalaciju navedene dodatne terminalne opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integriranih usluga.
- 7.3.4. Zamjena dodatne terminalne opreme prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integriranih usluga.

## 8. Ugovor i ugovorna obaveza

- 8.1. Korisnici koji zasnivaju pretplatnički odnos zaključuju ugovor o korišćenju paketa integriranih usluga na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 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 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. Sa korisnicima koji već koriste neku od pojedinačnih usluga u fiksnoj telefoniji, postpaid mobilnoj telefoniji, uslugu pristupa Internetu, uslugu Pretplata NET, prilikom podnošenja zahtjeva za korišćenje paketa integriranih usluga zaključice se novi ugovor, čime se prethodni ugovor/i sporazumno raskida/ju, bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko obaveza plaćanja navedene naknade postoji. U ovom slučaju korisnici zaključuju ugovor sa minimalnim periodom trajanja (12 ili 24 mjeseca) koji je veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu postojećeg(ih) ugovora.

## 9. Privremeno korišćenje paketa integriranih usluga

- 9.1. Korisnici mogu zaključiti ugovor o korišćenju sljedećih paketa usluga: TV+TEL:XS TV+TEL:M, TV+NET:S+ i TV+NET+TEL:S+ na određeno vrijeme, od minimalno 3 mjeseca do maksimalno 6 mjeseci.

Zaključivanje ugovora na određeno vrijeme kojim se omogućava privremeno korišćenje paketa integriranih usluga je omogućeno korisnicima koji u trenutku zaključivanja ugovora ne koriste IPTV uslugu koja se nalazi u okviru odabranog paketa integriranih usluga.



- 9.2. Korisnici koji otkazu uslugu prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, a čija je visina definisana izabranim paketom usluga. Obaveza uplate navedene naknade dospijeva na dan raskida ugovora.
- 9.3. Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora od 3 mjeseca, korisnici mogu raskinuti/otkazati ugovor bez obaveze plaćanja naknade štete Mtelu.
- 9.4. Mjesečna pretplata za privremeno korišćenje paketa integrisanih usluga je jednaka iznosu mjesečne pretplate za izabrani paket integrisanih usluga uvećan za 10 %.
- 9.5. Za pristup paketu integrisanih usluga u slučaju privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnici plaćaju jednokratnu naknadu u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- 9.6. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnici mogu da koriste dodatnu uslugu dodatnih IPTV prijemnika (*Set Top Box*), pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za realizaciju iste, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za korišćenje dodatnih IPTV prijemnika. Korisnici koji se opredjele za korišćenje navedene dodatne usluge plaćaju jednokratnu naknadu za priključak dodatnog IPTV prijemnika u iznosu definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga.
- 9.7. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnici imaju mogućnost da, u prvih 15 dana korišćenja paketa integrisanih usluga, otkazu korišćenje usluge uz plaćanje naknade. Iznos navedene naknade utvrdiće se u odnosu na cijenu mjesečne pretplate srazmjerno broju dana korišćenja odabranog paketa integrisanih usluga.
- 9.8. U toku privremenog korišćenja paketa integrisanih usluga korisnicima je dostupno korišćenje videoteke i dodatnih paketa TV programa po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za *m:tel TV* uslugu.

## **10. Dodatna mogućnost - povremeno korišćenje paketa integrisanih usluga**

- 10.1. Novim korisnicima paketa integrisanih usluga NET+TEL:S, 2NET:S+, TV+TEL:M, TV+TEL:XS , TV+NET:S+, TV+NET+TEL:S+, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i postojećim korisnicima navedenih paketa integrisanih usluga koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se dodatna mogućnost da, u okviru korišćenja paketa integrisanih usluga, a u toku trajanja pretplatničkog odnosa, prema svom opredjeljenju, podnesu zahtjev za stavljanje paketa integrisanih usluga u neaktivno/i stanje/period (Povremeno korišćenje paketa integrisanih usluga).
- 10.2. Neaktivno/i stanje/period 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 paketa integrisanih usluga, s tim da u prvom obračunskom periodu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa 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 jednom podnijeti zahtjev za neaktivno stanje/period odnosno aktivno stanje/period korišćenja odabranog paketa integrisanih usluga.

**10.3.** U toku trajanja aktivnog stanja/perioda paketa integrisanih usluga korisnik plaća mjesečnu pretplatu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje odabranog paketa usluga, a u toku trajanja neaktivnog stanja/perioda, korisnik plaća mjesečnu naknadu, u zavisnosti od odabranog paketa integrisanih usluga, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga.

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

**10.4.** Korisnici koji su se opredijelili za korišćenje dodatne mogućnosti-povremeno korišćenje 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 odabranog paketa integrisanih usluga za broj preostalih mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade dospijeva na dan raskida ugovora.

**10.5.** Korisnici koji se opredijele za korišćenje dodatne mogućnosti – povremeno korišćenje paketa integrisanih usluga definisane u ovoj tački, nemaju mogućnost kupovine paketa terminalne opreme iz ponude Mtela, niti mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike paketa integrisanih usluga.

## **11. Privremeno isključenje paketa integrisanih usluga na zahtjev korisnika**

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

**11.2.** Za vrijeme trajanja privremenog isključenja paketa integrisanih usluga, korisnik koji je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je plaćati mjesečnu naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga.

Za obračunski period u toku kojeg je korisnik podnio zahtjev za privremeno isključenje paketa integrisanih usluga, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni paket integrisanih usluga i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

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

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

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

## **12. Promjena paketa integrisanih usluga**

### **12.1. Promjena u slučaju kada je minimalni period trajanja ugovora istekao**

Korisnik kome je istekao minimalni period trajanja ugovora može izvršiti promjenu paketa integrisanih usluga na drugi paket integrisanih usluga i/ili na neku od pojedinačnih usluga u fiksnoj telefoniji, *postpaid* mobilnoj telefoniji, uslugu pristupa Internetu, m:tel TV uslugu i uslugu Pretplata NET bez plaćanja naknade za promjenu, uz zaključivanje ugovora na neodređeno vrijeme, izuzev u slučaju promjene paketa integrisanih

usluga na drugi paket integriranih usluga koji uključuje novu uslugu (*postpaid* uslugu mobilne telefonije, usluge fiksne telefonije, *IPTV* uslugu, uslugu pristupa Internetu), u kom slučaju će zaključiti ugovor sa minimalnim periodom trajanja ugovora.

## 12.2. Promjena u slučaju kada minimalni period trajanja ugovora nije istekao

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

### ▪ Promjena na paket integriranih usluga koji sadrži iste pojedinačne usluge

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

Korisnici koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora mogu izvršiti promjenu sa paketa integriranih usluga sa višom mjesečnom pretplatom na paket integriranih usluga sa nižom mjesečnom pretplatom najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca, odnosno 3 mjeseca do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 12 mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.

### ▪ Promjena na paket integriranih usluga uz uključivanje jedne ili više usluga

Korisnik može da izvrši promjenu na novi paket integriranih usluga uz uključivanje jedne ili više usluga, bez obaveze plaćanja naknade, pod uslovom da je cijena mjesečne pretplate za korišćenje novog paketa integriranih usluga veća od cijene mjesečne pretplate za korišćenje postojećeg paketa integriranih usluga.

U tom slučaju postojeći ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete, a za novi paket integriranih usluga se zaključuje ugovor sa minimalnim periodom trajanja (12 ili 24 mjeseca) koji je veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora po osnovu postojećeg ugovora.

### ▪ Promjena na paket integriranih usluga i/ili pojedinačne usluge iz kojih je paket usluga sastavljen

Korisnicima paketa integriranih usluga koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora omogućava se promjena na 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 usluge pristupa Internetu za korisnike paketa usluga NET+TEL;
  - usluge pristupa Internetu i Pretplata NET usluge za korisnike paketa usluga 2NET;
  - usluge fiksne telefonije, usluge pristupa Internetu i *m:tel TV* usluge/usluge fiksne telefonije i paketa usluga TV+NET za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL;
  - *postpaid* usluge mobilne telefonije i paketa usluga TV+NET+TEL/usluge fiksne telefonije, usluge pristupa Internetu i *m:tel TV* usluge/usluge fiksne telefonije i paketa usluga TV+NET za korisnike paketa usluga TV+NET+TEL+MOB;
- zbir iznosa mjesečnih pretplata za korišćenje pojedinačnih usluga/paketa usluga definisanih u prethodnoj tački bude veći ili jednak iznosu cijene mjesečne pretplate utvrđene za korišćenje postojećeg 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 paketa integriranih usluga.

## 13. Promjene u pretplatničkom odnosu

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

## 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 obavezu plaćanja jednokratne naknade u iznosu definisanom važećim Cjenovnikom Mtela za pružanje integrisanih usluga. 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

**15.1.** Brzina pristupa Internetu može da zavisi od više faktora: brzina na web stranici kojoj se pristupa, konfiguracije na računaru kod korisnika, rastojanja od pristupnog čvora do korisnika, pristupne tehnologije, broja korisnika koji su istovremeno na jednoj pristupnoj tački i sl. U okviru izabranog paketa integrisanih usluga, a u skladu sa dostupnom tehnologijom, ponuđene vrijednosti brzina pristupa Internetu se odnose na maksimalnu («up to») brzinu koja se može ostvariti u mreži Mtela. Mtel garantuje da minimalna pristupna brzina koja se realizuje putem bakarne mreže Mtela iznosi 50% maksimalne pristupne brzine deklarisanе za dostupnu tehnologiju u bakarnoj pristupnoj mreži.

Ukoliko je pristupna brzina usluge pristupa Internetu u okviru korišćenja izabranog paketa integrisanih usluga preko dostupne tehnologije, manja od 50% maksimalno deklarisanе pristupne brzine predviđene predmetnim paketom integrisanih usluga u mreži Mtela, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket integrisanih usluga sa manjim brzinama pristupa Internetu, na pojedinačne usluge bez naknade ili raskid ugovora bez plaćanja naknade štete, nezavisno od toga da li se nalazi u minimalnom periodu trajanja ugovora ili ne.

**15.2.** Mtel ne odgovara za dostupnost sadržaja i usluga na Internetu iz razloga koji nisu na strani Mtela. Mtel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od garantovane minimalne brzine 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.

**15.3.** U slučaju korišćenja usluge suprotno *fair-use* principu, odnosno prekomjernog korišćenja usluge pristupa Internetu, samostalне ili u okviru paketa integrisanih usluga, a u cilju osiguranja integriteta i sigurnosti Mtel mreže, te održavanja nivoa kvaliteta usluga za sve korisnike, Mtel zadržava pravo da opomene korisnika, a ukoliko se navedene aktivnosti nastave, privremeno, do kraja obračunskog perioda, smanji pristupnu brzinu usluge pristupa Internetu.

**15.4.** U okviru paketa integrisanih usluga koji uključuju IPTV uslugu i uslugu pristupa Internetu, IPTV usluga je prioritetna usluga, u smislu obezbjeđivanja pristupne brzine/kvaliteta, usljed čega, u periodu korišćenja IPTV usluge, može doći do promjene pristupne brzina usluge pristupa Internetu. Mtel će preduzeti sve razumne mjere da se osigura konstantan nivo kvaliteta svih usluga u okviru paketa integrisanih usluga.

**15.5.** 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.