

Posebni uslovi pružanja usluge pristupa Internetu za rezidencijalne korisnike

- (1) Posebnim uslovima za pružanje usluge pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem usluge pristupa Internetu između Mtel a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika usluge pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: korisnik).
- (2) Sastavni dio ovih Posebnih uslova čini cjenovnik usluge pristupa Internetu, koji je dostupan na web stranici Mtel-a (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Za pružanje usluge pristupa Internetu primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge pristupa Internetu, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) Ovi Posebni uslovi primjenjivaće se isključivo na rezidencijalne korisnike usluge pristupa Internetu .
- (6) Rezidencijalni korisnici podnose Mtelu zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu pristupa Internetu (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u pisanoj formi.
- (7) Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluge utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- (8) Mtel uslugu pristupa Internetu realizuje putem pristupnih tehnologija ADSL, GPON i VDSL.
- (9) ADSL tehnologija omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem asimetrične digitalne pretplatničke linije (ADSL), pri čemu je obezbijeđen brži prenos podataka u *download*-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u *upload*-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na *fair-use* principu.
- (10) GPON (Gigabit Passive Optical Network) je jedna od FTTH (Fiber to the Home) tehnologija koja podrazumijeva dovođenje optičkog vlakna direktno do korisnika i koja omogućava brzinu prenosa podataka sa *download* brzinom od 2.5 Gbit/s i *upload* brzinom od 1.25 Gbit/s.
- (11) VDSL (Very high data rate DSL) je tehnologija koja omogućava prenos podataka brzinama i do 100 Mb/s putem bakarne parice na kratkim dužinama do 500 metara i uz odgovarajuće VDSL modeme. Na većim udaljenostima od VDSL pristupnog čvora pristupna brzina se smanjuje i izjednačava se sa pristupnim brzinama koje je moguće ostvariti putem ADSL tehnologije. Udaljenost na kojoj se izjednačavaju maksimalne pristupne brzine za ADSL i VDSL tehnologiju zavisi od mnogo faktora u bakarnoj pristupnoj mreži, a kreće se oko 1000 metara.
- (12) Korisnicima usluge pristupa Internetu su dostupni sljedeći tarifni modeli:
 - NET:S+, koji se realizuje po ADSL, VDSL i GPON pristupnoj tehnologiji,
 - NET:M+, koji se realizuje po VDSL i GPON pristupnoj tehnologiji,
 - NET:L+, koji se realizuje po GPON pristupnoj tehnologiji,
 - Internet:S, Internet:M+, Internet:L+, koji se omogućavaju samo za postojeće korisnike navedenih tarifnih modela.

- (13) U tarifne modele uključeno je dinamičko dodjeljivanje IP adrese korisnicima i do 5 *e-mail* naloga koji se dodjeljuju na zahtjev korisnika.
- (14) Za realizaciju usluge pristupa Internetu na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu (IAD uređaj, ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj ili optički mrežni završetak - ONT), koja je u vlasništvu Mtel-a, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
- (15) Zamjena terminale opreme (optički mrežni završetak - ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj, ISDN ADSL modem) prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtel-a i važećim Cjenovnikom Mtela za uslugu pristupa Internetu.
- (16) Korisnicima usluge pristupa Internetu se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

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.

- (17) Korisnici usluge pristupa Internetu kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredijele 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.
- (18) Zamjena dodatne terminalne opreme u slučaju otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.
- (19) Za korišćenje usluge pristupa Internetu korisnici zaključuju ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca.
- (20) Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut krivicom korisnika, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, a čija je visina definisana izabranim tarifnim modelom. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.
- (21) U toku minimalnog perioda trajanja ugovora uslovi pružanja/cijene mjesečne pretplate su nepromjenljivi, osim u slučaju da dođe do promjene uslova pružanja / cijene mjesečne pretplate usluge, u kom slučaju će se primijeniti uslovi pružanja/cijene mjesečne pretplate iz Cjenovnika koji je na snazi i ukoliko su apsolutno povoljniji u odnosu na ugovorene.
- (22) Korisnik kome je istekao minimalni period trajanja ugovora može izvršiti promjenu tarifnog modela bez plaćanja naknade.
Korisniku u toku minimalnog perioda trajanja ugovora omogućena je promjena tarifnog modela kako slijedi:
- promjena na tarifni model sa višom mjesečnom pretplatom omogućava se bez plaćanja naknade,
 - promjena na tarifni model sa nižom mjesečnom pretplatom može se izvršiti najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora,
- Korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela jednom u toku obračunskog perioda.

- (23) Novim korisnicima usluge pristupa Internetu, koji kao postojeći pretplatnici usluge fiksne telefonije (VoBB), imaju instalisanu pretplatničku terminalnu opremu koja omogućava korišćenje usluge pristupa Internetu, odobrava se probno korišćenje usluge pristupa Internetu.

Usluga pristupa Internetu u probnom periodu realizuje se putem pristupnih tehnologija ADSL, VDSL i GPON i sa pristupnim brzinama, u zavisnosti od pristupne tehnologije, kako slijedi:

ADSL	VDSL	GPON
do 15256/768	do 20/4 Mb/s	70/35 Mb/s

- (24) Ukoliko se korisnici opredijele za probno korišćenje usluge pristupa Internetu, probno korišćenje navedene usluge biće im omogućeno u trajanju od dana realizacije usluge pristupa Internetu na lokaciji korisnika u tekućem mjesecu do posljednjeg dana narednog mjeseca, bez obaveze plaćanja naknade.
- (25) Korisnicima koji se u toku trajanja probnog perioda korišćenja usluge pristupa Internetu ne opredijele za dalje korišćenje navedene usluge, predmetna usluga biće deaktivirana po isteku probnog perioda.
- (26) Novim korisnicima usluge pristupa Internetu, kao i svim postojećim korisnicima usluge pristupa Internetu kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, omogućava se dodatna mogućnost da u okviru korišćenja usluge, a u toku trajanja pretplatničkog odnosa, prema svom opredjeljenju, podnesu zahtjev za stavljanje usluge pristupa Internetu u neaktivno/i stanje/period (Povremeno korišćenje usluge pristupa Internetu).
- (27) Neaktivno/i stanje/period usluge pristupa Internetu može da započne u bilo kojem vremenskom periodu i traje sve dok korisnik ne podnese zahtjev za aktivno/i stanje/period korišćenja usluge pristupa Internetu, s tim da u prvom obračunskom periodu nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa usluga mora biti u aktivnom stanju.
- (28) Pod neaktivnim stanjem/periodom podrazumijeva se da u određenom vremenskom periodu usluga pristupa Internetu nije dostupna za korišćenje.
- (29) Pod aktivnim stanjem/periodom podrazumijeva se da je usluga pristupa Internetu dostupna 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.
- (30) U toku trajanja aktivnog stanja/perioda usluge pristupa Internetu korisnik plaća mjesečnu pretplatu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje izabranog tarifnog modela usluge, a u toku trajanja neaktivnog stanja/perioda, korisnik plaća mjesečnu naknadu, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (31) Korisnici koji su se opredijelili za korišćenje dodatne mogućnosti -povremeno korišćenje usluge pristupa Internetu, i u obavezi su minimalnog perioda trajanja ugovora, a koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut krivicom korisnika, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini iznosa mjesečnih naknada za neaktivno stanje/period odabranog tarifnog modela za broj preostalih mjeseci do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade dopijeva na dan raskida ugovora.
- (32) Korisnici koji se opredijele za korišćenje dodatne mogućnosti - povremeno korišćenje usluge pristupa Internetu, nemaju mogućnost korišćenja promotivnih ponuda Mtela definisanih za korisnike usluge pristupa Internetu.

- (33) Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje usluge pristupa Internetu u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge pristupa Internetu, 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 usluge pristupa Internetu, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćeni tarifni model usluge pristupa Internetu i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključenog tarifnog modela usluge pristupa Internetu, 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 usluge pristupa Internetu.

Nakon isteka roka privremenog isključenja korišćenja usluge pristupa Internetu, izvršiće se automatsko aktiviranje usluge pristupa Internetu. Korisnik može zatražiti aktiviranje usluge pristupa Internetu i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključene usluge pristupa Internetu.

- (34) 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, broja korisnika koji su istovremeno na jednoj pristupnoj tački, pristupne tehnologije i dr.

Maksimalna pristupna brzina koja može da se ostvari u okviru korišćenja određenog tarifnog modela usluge pristupa Internetu zavisi od pristupne tehnologije (ADSL, VDSL ili GPON) koja je trenutno dostupna na lokaciji priključenja/realizacije usluge.

Vrijednosti brzina pristupa Internetu se odnose na maksimalnu (*»up to«*) pristupnu brzinu koja se može ostvariti u mreži Mtela u okviru korišćenja izabranog tarifnog modela preko dostupne tehnologije. Mtel garantuje da minimalna pristupna brzina u mreži 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 tarifnog modela preko dostupne tehnologije, manja od 50% maksimalno deklarisanе pristupne brzine predviđene predmetnim tarifnim modelom u mreži Mtela, korisniku se omogućava prelazak na drugi tarifni model sa manjim brzinama pristupa Internetu bez naknade ili raskid ugovora bez plaćanja naknade štete, nezavisno od toga da li se nalazi u minimalnom periodu trajanja ugovora ili ne.

- (35) 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 obezbijeđenu brzinu pristupa od strane Mtela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Mtela.

- (36) U slučaju korišćenja usluge suprotno *fair-use* principu, odnosno prekomjernog korišćenja usluge pristupa Internetu, 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.

- (37) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluge pristupa Internetu 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.
- (38) Korisnicima tarifnih modela NET:S+, NET:M+ i NET:L+ 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 korisnicima 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.

Korisnici mogu da se opredijele da instalaciju korisničke terminalne opreme, koju obuhvata *Smart Home* paket terminalne opreme, izvrši Mtel, uz plaćanje jednokratne naknade u iznosu definisanom 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.

- (39) 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.
- (40) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmijeni ove Posebne uslove.