

OPŠTI USLOVI
ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA
- prečišćeni tekst -

Na osnovu člana 44. Statuta akcionarskog društva „Telekomunikacije Republike Srpske“ Banja Luka, a u skladu sa članom 20. Zakona o komunikacijama BiH (Službeni glasnik BiH, broj 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12), članom 44. Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosa sa krajnjim korisnicima, Saglasnosti Regulatorne agencije za komunikacije BiH broj 05-29-3538-2/13 od 18.12.2013. godine, broj 02-29-2044-2/14 od 20.08.2014. godine, broj 02-29-782-2/15 od 22.05.2015. godine, broj 02-29-73-2/16 od 18.01.2016. godine, broj 02-29-3010-2/16 od 01.11.2016. godine, broj 02-29-296-2/17 od 13.02.2017. godine, broj 02-29-1017-2/17 od 19.04.2017. godine, broj 02-29-1435-2/17 od 13.06.2017 godine, broj 02-29-2178-2/17 od 18.09.2017. godine, broj 03-29-7-2972-1/20 od 14.12.2020. godine i broj 03-29-7-690-2/22 od 18.04.2022. godine, generalni direktor utvrđuje:

OPŠTE USLOVE ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

– prečišćeni tekst –

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

- 1) Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: usluga) između Akcionarskog društva „Telekomunikacije Republike Srpske“ Banja Luka (u daljem tekstu: Mtel) kao pružaoca telekomunikacionih usluga i korisnika usluga Mtel-a koji koriste usluge isključivo za svoje potrebe.
- 2) Uslovi za pružanje pojedinačnih telekomunikacionih usluga utvrđuju se posebnim uslovima pružanja telekomunikacionih usluga za tu uslugu koje čine opis pojedinačne usluge i cjenovnik (dalje u tekstu: Posebni uslovi).
- 3) Odredbe ovih Opštih uslova se primjenjuju na sve vrste usluga. Izuzetno, ukoliko je to u tekstu Opštih uslova naznačeno, pojedine odredbe, iz razloga specifičnosti pružanja određenih usluga, primjenjuju se samo na te usluge.
- 4) Na sve međusobne odnose koji nisu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se važeći zakonski i podzakonski propisi.
- 5) Mtel može Posebnim uslovima utvrditi povoljnije uslove za pružanje telekomunikacionih usluga korisnicima od onih koji su utvrđeni ovim Opštim uslovima.
- 6) Ako pružanje neke usluge nije regulisano Opštim uslovima, Mtel i korisnici mogu međusobno da dogovore način pružanja tih usluga. Način pružanja usluga reguliše se ugovorom. Pružanje tih usluga mora da bude regulisano u duhu ovih Opštih uslova.

2. POJMOVI I DEFINICIJE

1) Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sledeća značenje:

1. **"Agencija"** označava Regulatornu agenciju za komunikacije BiH
2. **"ADSL"** (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) označava pristupnu tehnologiju koja omogućava stalan asimetričan pristup Internetu, većim protocima u download-u (ka korisniku), odnosno manjim u upload-u (od korisnika), po postojećoj telefonskoj liniji,
3. **"audiovizuelna medijska usluga na zahtjev"** (*Video on demand*) označava nelinearnu audiovizuelnu medijsku uslugu koju pruža pružaoc ove medijske usluge u svrhu gledanja programa u trenutku kojeg odabere korisnik ove usluge i na osnovu ličnog izbora korisnika ove usluge iz kataloga programa sačinjenog od strane pružaoca ove medijske usluge,
4. **"autorizacija"** označava proces kojim se proveravaju prava pristupa resursima mreže korisniku koji ostvari konekciju na bilo koji čvor mreže,
5. **"geografski broj"** je broj iz nacionalnog plana numeracije čiji dio cifara ima geografsko značenje, koji se koristi za usmjeravanje poziva na fizičko mjesto terminalne tačke mreže,
6. **"DNS"** (*Domain Name System*), označava Servis/Server sistem koji obezbeđuje prevođenje logičkih, decimalnih IP adresa u odgovarajuća imena domena i obrnuto, sa ciljem lakšeg pronalaska odgovarajućeg sadržaja i/ili korespodenta na Internetu,
7. **"dodatne usluge"** predstavljaju dopunu ili dodatak na osnovne usluge i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga (npr. CLIP - Prikazivanje identifikacije pozivajućeg pretplatnika),
8. **"domen"** označava logično i jedinstveno ime kojim je na Internetu predstavljan pretplatnik ili grupa pretplatnika, a sastoji se od određenog broja alfanumeričkih znakova,
9. **"elektronski programski vodič (EPG)"** je usluga pridodata digitalnom prenosu medijskih sadržaja (IPTV) koja korisniku omogućava jednostavno pretraživanje medijskih sadržaja i usluga,
10. **"izbor operatora"** označava mogućnost da pretplatnici biranjem pristupnog pozivnog koda prilikom svakog poziva odaberu operatora preko kojeg će obaviti poziv

11. **”iznajmljeni vod”** označava pružanje za javnost transparentnog prenosnog kapaciteta između dvije priključne tačke u telekomunikacionoj mreži bez funkcije prespajanja kojeg korisnik može kontrolisati kao dio iznajmljenog voda,
12. **”imenik”** označava, u vezi sa javnom telekomunikacionom uslugom, spisak pretplatnika koji sadrži imena, nazive, adrese i telefonske brojeve lica koja se putem te usluge mogu kontaktirati, izuzev pretplatnika koji su izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik,
13. **”Internet”** je globalna komunikaciona mreža koja omogućuje međusobno povezivanje velikog broja različitih mreža i uređaja putem zajedničkog protokola,
14. **”Internet protokol”** predstavlja mrežni protokol za prenos podatak trećeg sloja OSI referentnog modela, kojeg koriste uređaji unutar računarske mreže za uspostavu komunikacije,
15. **”Internet usluga”** predstavlja uslugu javno dostupnog, komercijalnog davanja pristupa Internetu,
16. **”IP adresa”** označava 32 bit-nu ili 128 bit-nu adresu koja se dodjeljuje svakom uređaju unutar mreže koja koristi Internet protokol za komunikaciju,
17. **”IPTV”** (*Internet Protocol Television*) predstavlja sistem preko kojeg se isporučuju interaktivni multimedijalni servisi (televizija, video, audio, podaci) korišćenjem Internet protokola preko paketski komutirane mreže,
18. **”ISDN”** (*Integrated Services Digital Network*) označava digitalnu mrežu sa integrisanim servisima,
19. **”javna mobilna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se u cjelini ili djelimično, koristi za pružanje različitih javnih telekomunikacionih usluga između terminalnih tačaka mreže koje nisu na fiksnim lokacijama, a povezivanje terminalnih tačaka mreže se obavlja radio putem,
20. **”javna mreža za prenos podataka”** je telekomunikaciona mreža koja omogućuje prenos podataka,
21. **”javna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga,
22. **”javna telekomunikaciona usluga”** označava uslugu koja se pruža uz nakanadu, a koja se u cijelosti ili uglavnom sastoji u prenošenju signala na telekomunikacionim mrežama, uključujući ali neograničavajući se na fiksnu i mobilnu mrežu, kao i mrežu za prenos podataka,

23. **”javna telefonska govornica”** označava telefon dostupan javnosti gdje se upotreba plaća sredstvima kao što su kovanice, kreditne/debitne kartice ili unaprijed plaćene kartice,
24. **”javna usluga prenosa podataka”** je javna telekomunikaciona usluga koja se pruža korisnicima preko javne mreže za prenos podataka,
25. **”javna fiksna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se u cjelini ili djelimično, koristi za pružanje različitih javnih telekomunikacionih usluga između fiksnih terminalnih tačaka mreže, uključujući i pristupnu infrastrukturu, kao i infrastrukturu za povezivanje javnih telekomunikacionih mreža na određenoj teritoriji i van nje,
26. **”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,
27. **”korisnik usluga”** je pravno ili fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge,
28. **”korisničko ime”** je skup alfanumeričkih znakova koji, jednoznačno predstavljaju korisnika u interakciji sa sistemom,
29. **”kontinuirana usluga”** je usluga koja se pruža tokom više obračunskih perioda.
30. **”lozinka”** je skup alfanumeričkih znakova koja predstavlja najvažniji element autorizacije pristupa na mrežu,
31. **”međunarodna telekomunikaciona usluga”** označava telekomunikaciju koja je ostvarena između korisnika iz Bosne i Hercegovine i korisnika iz inostranstva radi pružanja telekomunikacione usluge.
32. **”MMS”** (*Multimedia messaging service* - servis multimedijalnih poruka) predstavlja servis koji omogućava slanje i prijem multimedijalnih poruka putem mobilnog telefona,
33. **”mobilna mreža Mtel-a”**, u smislu ovih Opštih uslova, označava javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu Mtel-a nezavisno od tehnologije sa kojom se telekomunikacione usluge u mobilnoj mreži pružaju,
34. **”mobilna telekomunikaciona usluga”** je usluga čije se pružanje sastoji, u cjelini ili djelimično, od uspostavljanja radio komunikacija za mobilnog korisnika pri čemu se koriste djelimično ili u potpunosti mobilni sistemi,

35. **"MPLS"** (*Multiprotocol Label Switching*) predstavlja multiprotokolarni mehanizam za prenos i usmjeravanje podataka u paketskim mrežama visokih performansi koji koristi dodjeljivanje labela za usmjeravanje podataka od jednog ka drugom mrežnom čvoru,
36. **"mreža Mtel-a/Mtel mreža"**, u smislu ovih Opštih uslova, označava javnu telekomunikacionu mrežu Mtel-a,
37. **"mrežna terminalna oprema"** je telekomunikaciona oprema Mtel-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu tačku u mrežu Mtel-a, te kao takva predstavlja sastavni dio mreže Mtel-a,
38. **"negeografski broj"** je broj iz nacionalnog plana numeracije koji nije geografski,
39. **"operator"** je pravno lice kojem je od strane nadležnog organa dodjeljena neka od dozvola za pružanje javnih telekomunikacionih usluga ili koje je pravo na obavljanje djelatnosti steklo po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa,
40. **"operator usluga sa dodatnom vrijednošću"** označava lice koje pruža uslugu s dodatnom vrijednošću krajnjem korisniku u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima,
41. **"poslovni korisnik"** je bilo koje pravno ili fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge, a nije rezidencijalni korisnik,
42. **"poslovni pretplatnik"** je bilo koje pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Mtel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova, a nije rezidencijalni pretplatnik,
43. **"postpaid usluga"** je telekomunikaciona usluga kod koje se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda i koja se pruža poznatom korisniku,
44. **"POTS"** (*Plane old telephony service*) standardni telefonski servis u fiksnoj mreži baziran na analognom prenosu signala,
45. **"poziv"** je veza, uspostavljena putem javno dostupne telekomunikacione usluge, koja omogućava dvosmjernu glasovnu komunikaciju u realnom vremenu,
46. **"prepaid usluga"** je telekomunikaciona usluga kod koje se plaćanje vrši unaprijed,
47. **"prethodni izbor operatora"** označava mogućnost da pretplatnici odaberu operatora preko kojeg će obavljati određenu kategoriju javno dostupnih

telefonskih usluga, a da pretplatnik ne mora prilikom poziva birati pristupni kod,

48. **”priključna tačka”** označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, koji su dio te telekomunikacione mreže i koji su neophodni za pristup i efikasnu komunikaciju putem te mreže,

49. **”pristupna brzina”** (Access Rate), je maksimalni broj bita koje terminalna oprema na strani korisnika može slati (primati) u telekomunikacionu mrežu u jednoj sekundi,

50. **”pretplatnička terminalna oprema”** je pretplatnička oprema, koja uključuje i kućnu instalaciju u objektu na lokaciji pretplatnika, a koja je direktno ili indirektno priključena na mrežu Mtel-a preko mrežne terminale opreme,

51. **”pretplatnički ugovor”** označava ugovor između Mtel-a i pretplatnika kojim se uređuju međusobni odnosi vezani za pružanje/korišćenje usluge.

52. **”pretplatnik”** je bilo koje pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Mtel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova,

53. **”rezidencijalni korisnik”** je fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge, u svrhe koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti,

54. **”rezidencijalni pretplatnik”** je bilo koje fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Mtel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova u svrhe koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti,

55. **”SIM kartica”** (*SIM - Subscriber identification module*) je plastična kartica u koju je ugrađen integrisani čip/modul na kojem se na siguran način pohranjuju podaci koji služe za jedinstvenu identifikaciju i autentifikaciju korisnika mobilnih uređaja,

56. **”SMS”** (*Short message service - servis kratkih poruka*) predstavlja servis koji omogućava slanje i prijem kratkih alfanumeričkih poruka putem mobilnog telefona,

57. **”telekomunikaciona mreža”** označava prenosne sisteme i, kada je primjenjivo, opremu za komutaciju ili usmjeravanje poziva i podataka, te druga sredstva koja omogućavaju prenos električnog signala putem žice, optičkih kablova, radijskim, ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže,

58. **”usluga sa dodatnom vrijednošću”** – je usluga s posebnom tarifom kojoj se pristupa putem negeografskih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije, a u svrhu pružanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru tog sadržaja koje ne spadaju u javne telekomunikacione usluge,

59. **”fiksna mreža Mtel-a”**, u smislu ovih Opštih uslova, označava javnu fiksnu telekomunikacionu mrežu Mtel-a,

60. **”CLL”** (*Cellular Local Loop*) je telekomunikaciona mreža u kojoj su terminalne tačke mreže na fiksnim lokacijama, a povezivanje terminalnih tačaka mreže se obavlja radio signalom mobilne mreže,

61. **eSIM** (*eSIM – embedded Subscriber identification module*) je programibilni digitalni modul ugrađen/integriran u terminalni uređaj.

62. **eSIM profil** je korisnički profil koji se kreira i pohranjuje na eSIM unošenjem aktivacionog koda ili skeniranjem QR koda, pri čemu se, na siguran način smještaju podaci koji služe za jedinstvenu identifikaciju i autentifikaciju korisnika terminalnog uređaja.

2) Ostali pojmovi navedeni u ovim Opštih uslovima, a koji nisu opisani prethodnim definicijama, predstavljaju termine koji su kao takvi opšte poznati u međunarodnoj praksi telekomunikacija.

3. PRINCIPI PRUŽANJA USLUGA

1) Kada za to postoji tehnička mogućnost i ukoliko su ispunjeni svi uslovi za pružanje/korišćenje javne telekomunikacione usluge predviđeni Opštih uslovima i posebnim uslovima, Mtel će omogućiti pristup javnim telekomunikacionim uslugama svim zainteresovanim korisnicima na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

2) U skladu sa principom nediskriminacije Mtel pruža usluge svim korisnicima pod jednakim uslovima i istog nivoa kvaliteta.

3) U realizaciji principa transparentnosti Mtel će obezbijediti javno objavljivanje Opštih uslova i posebnih uslova poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

4) Putem javne telekomunikacione usluge, Mtel će svakom korisniku telekomunikacionih usluga u Bosni i Hercegovini obezbijediti neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacione usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost Mtel mreže.

5) Mtel će omogućiti kontinuirano informisanje i podršku korisnicima putem kanala za prodaju usluga, besplatnim pristupom službi za korisnike (Call center), tehničkih službi, službene web stranice, e-maila, pošte ili u sklopu aktivnosti marketinga.

6) U postupku ugovaranja pružanja i/ili korišćenja usluga i realizaciji ugovora, Mtel i korisnik će se pridržavati načela savjesnosti i poštenja.

7) Mtel će preduzimati odgovarajuće mjere da starim i nemoćnim licima i licima sa invaliditetom olakša korišćenje usluga, a posebno licima sa oštećenim vidom i sluhom i licima koja se otežano kreću.

8) Mtel će putem javne govorne telefonske usluge korisnicima obezbijediti besplatan pristup hitnim službama.

4. RADNO VRIJEME

1) Radno vrijeme za neposredni rad sa korisnicima istaknuto je na prodajnim mjestima i objavljeno na *web* stranici Mtel-a.

2) Radno vrijeme za informisanje korisnika i prijavu smetnji u pružanju i/ili korišćenju usluge je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

5. IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

1) Prilikom podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu, korisnik je obavezan, u cilju identifikacije, dati na uvid identifikacione i druge dokumente, i to:

a) za rezidencijalne korisnike lična karta ili pasoš

b) za poslovne korisnike, kumulativno:

- rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđen registar,

- uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.

2) Identifikacija rezidencijalnih korisnika koji elektronskim putem podnose zahtjeve za promjene u pretplatničkom odnosu, a koje se odnose na promjenu adrese dostave računa, seobu (preseljenje priključka), ponovo uključenje usluge, privremeno/povremeno isključenje usluge, te dodatne pakete TV programa, se vrši na način da: korisnik elektronskim putem dostavi šifru pretplatnika koja je korisniku dostupna na svakom ispostavljenom računu za pružene usluge i druge odgovarajuće lične podatke korisnika na osnovu kojih se može izvršiti provjera identiteta korisnika.

3) Prepaid korisnici u cilju identifikacije koriste prepaid sertifikat ili podatke navedene u istom, pri čemu prepaid sertifikat ima veću dokaznu snagu prilikom utvrđivanja identiteta korisnika.

4) Korisnik je dužan na zahtjev Mtel-a pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi Mtel mogao smatrati neophodnim za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno realizaciju naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu.

5) Mtel može kod nadležnih institucija/organa provjeriti identitet i lične podatke korisnika.

Ukoliko radnik nadležne službe zadužene za rad sa korisnicima posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet korisnika ili u zakonitost posjedovanja te isprave, može odgoditi rješavanje zahtjeva do konačnog utvrđivanja identiteta.

6) Korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korišćenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa pretplatničkim odnosom ili ovlaštenje za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

6. POLITIKA PRIVATNOSTI

1) Mtel će preduzeti sve neophodne mjere za zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika usluga.

2) Podaci i informacije koje Mtel dobije o korisniku prilikom pružanja usluga, Mtel će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.

3) Mtel ima pravo izvršiti provjeru ličnih podataka korisnika, identiteta, statusa i platežne sposobnosti u skladu sa važećim propisima.

Za vrijeme trajanja provjere ne teku rokovi predviđeni za priključenje/aktivaciju usluge.

4) Podnošenjem Zahtjeva, odnosno naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu, korisnik Mtel-u daje saglasnost za obradu i čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u Zahtjevu, sve do prestanka ugovornog odnosa sa Mtel-om.

5) Mtel će lične podatke korisnika obrađivati isključivo u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora o korišćenju usluge, obračunavanja usluga koje su predmet ugovora o korišćenju usluge, provjeru platežne sposobnosti, kršenja ugovornog odnosa sa Mtel-om, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, za potrebe nadležnih državnih organa u skladu sa zakonom, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa

korisnika i Mtel-a, kao i u svrhu pružanja usluge telefonskog imenika, osim ako pretplatnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

6) Mtel može, u skladu sa važećim propisima, lične podatke pretplatnika proslijediti finansijskim institucijama, uključujući ali se ne ograničavajući na agencije za naplatu potraživanja, društvima registrovanim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti i sl. osim ako pretplatnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

7) Pretplatnik može u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti datu saglasnost podnošenjem Zahtjeva na prodajnom mjestu Mtel-a, odnosno slanjem zahtjeva u pisanom ili elektronskom obliku.

8) Mtel može lične podatke o pretplatniku obrađivati i u druge zakonom određene i dopuštene svrhe, odnosno uz saglasnost pretplatnika.

9) Mtel je dužan da pri pružanju telekomunikacionih usluga obezbijedi nepovredivost tajnosti telekomunikacije i da trajno vrši kontrolu obezbjeđenja tajnosti telekomunikacije. Od načela nepovredivosti tajnosti može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim Zakonom.

10) Korisnik je u cilju zaštite privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, dužan da tokom korišćenja telekomunikacionih usluga čuva u tajnosti lične identifikacione brojeve (engl. Personal Identification Number, u daljem tekstu PIN) i lozinke.

11) Mtel ni na koji način neće modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprečavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacione usluge i korisnika usluge.

12) Mtel može obezbijediti sudu ili drugoj nadležnoj instituciji pristup podacima o telekomunikacionom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

13) Mtel može, isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

14) Korisnik je upoznat da njegovi razgovori sa službom za korisnike (Call Center) mogu biti snimljeni isključivo u svrhu unapređenja rada službe za korisike i za potrebe rješavanja prigovora. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja službe za korisnike.

7. IMENIK

- 1) Mtel obezbjeđuje uslugu davanja informacija iz imenika telefonskih brojeva, u koji se unose podaci o imenu i prezimenu/nazivu, adresi i pretplatničkom broju.
- 2) Imenik telefonskih brojeva je dostupan pozivom na broj službe za korisnike.
- 3) Pretplatnik može zahtijevati da se njegov pretplatnički broj ne unosi u telefonski imenik, a Mtel je dužan da udovolji zahtjevu pretplatnik.

8. JAVNE TELEFONSKE GOVORNICE

- 1) Mtel će u skladu sa obavezama predviđenim dozvolama izdatim od strane Agencije obezbjeđiti javne telefonske govornice na javnim mjestima dostupnim u svako doba, a u skladu sa razumnim potrebama korisnika usluga u pogledu geografske pokrivenosti, kvaliteta usluge i broja javnih telefonskih govornica.

9. DODJELA TELEFONSKIH BROJEVA

- 1) Mtel određuje telefonski broj koji dodjeljuje korisniku prema raspoloživom planu numeracije i u skladu sa važećim propisima.
- 2) Mtel može iz tehničkih razloga, bez saglasnosti korisnika, ranije dodjeljeni telefonski broj promijeniti, uz obavezu da o tome prethodno pisanim putem obavjesti korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene telefonskog broja.
- 3) Korisnik može da zahtjeva promjenu telefonskog broja, uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom. Mtel će izvršiti promjenu telefonskog broja ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

10. ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

- 1) Korisnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže Mtel-a, ne uznemirava druge korisnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.
- 2) Zloupotreba u korišćenju usluga podrazumjeva:

- a) bypass međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja,
- b) slanje lančanih poruka,
- v) neovlašteno otkrivanje podataka o ličnosti,
- g) kršenje prava intelektualne svojine neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko Interneta,
- d) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanese štetu bilo koje vrste Mtel-u, korisniku ili trećim licima, te koji diskriminišu, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, preteći, obmanjujući, pogrđni, klevetničke sadržine i sl.
- đ) distribuciju SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način,
- e) korišćenje SIM kartice/ eSIM profila suprotno ugovoru i ovim Opštim uslovima,
- ž) korišćenje SIM kartice / eSIM profila u uređaju koji je ukraden,
- z) slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom korisniku usluga Mtel-a, odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim korisnicima Mtel-a ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahtjeva,
- i) neovlašteno i/ili nenamjensko korišćenje usluga/terminalne opreme,
- j) korišćenje usluge za neovlašćeni pristup ili zadobijanja kontrole nad drugim sistemima na Internetu,
- k) ustupanje ugovorene usluge na korišćenje ili preprodaja usluge trećem licu,
- l) priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje mreže Mtel-a ili korišćenje usluge na način koji ugrožava funkcionisanje mreže Mtel-a,
- lj) uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika ili trećih lica,
- m) zloupotreba mreže Mtel-a od strane korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi,
- n) dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korišćenja usluge, namijenjen posebnim kategorijama korisnika,
- n) ako korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji,
- nj) drugo kršenje pravila korišćenja usluga utvrđenih ovim Opštim uslovima, posebnim uslovima, ugovorom kao i svim zakonskim ili podzakonskim propisima.

3) Ponašanje korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- a) ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj;
- b) ukoliko se njime vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine;
- v) ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;
- g) ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
- d) ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- đ) ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- e) ukoliko se njime vrši „spam“-ovanje servera Mtel-a putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na velik broj adresa na Internetu;

ž) ukoliko se njime putem SMS poruka vrši „spam“-ovanje korisnika putem slanja neželjenih SMS poruka, slanje velikih količina neželjenih SMS poruka, na jedan ili višekorisničkih brojeva;

z) ukoliko se njime ugrožava nesmetano korišćenje usluga od strane drugih korisnika ili se ugrožava nesmetan rad mreže Mtel-a;

i) u slučaju slanja ili prosljeđivanja dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;

j) U slučaju distribucije virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

4) Mtel ima pravo da u slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba u korišćenju usluga, nedozvoljeno ponašanje ili prevarna radnja navedena u ovoj tački, ili radnja koja može nanijeti štetu Mtel-u i/ili trećem licu i/ili korisniku:

a) u skladu sa tačkom 29. Opštih uslova obavijesti i privremeno isključi pružanje usluge korisniku, u cjelini ili djelimično;

b) u slučaju ponovljene zloupotrebe, nedozvoljene ili prevarne radnje Mtel ima pravo, u skladu sa tačkom 30. Opštih uslova da trajno prekine pružanje usluge korisniku i da raskine ugovor, bez odgovornosti za nastalu štetu zbog raskida ugovora po ovom osnovu.

5) Korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu Mtel-u nastalu nepoštovanjem odredbi ove tačke. Mtel nije odgovoran za štetu koju korisnik, nepoštovanjem odredbi ove tačke, učini trećim licima.

11. SIM KARTICA / eSIM PROFIL I TERMINALNA OPREMA

1) U svrhu omogućavanja pojedinih usluga, Mtel dodjeljuje korisniku SIM karticu/aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila koji korisnik učutava u eSIM karticu.

2) S obzirom da SIM karica / eSIM profil sadrži podatke koji omogućavaju pristup uslugama i štite od zloupotrebe (identifikacioni broj, PIN i PUK /PIN Unlocked Key/ brojeve i dr.) korisnik je u obavezi da onemogućiti treća lica da dođu u posjed SIM kartice / eSIM profila ili saznaju navedene podatke i odgovoran je za zaštitu tajnosti istih. Korisnik je dužan čuvati i koristiti SIM karicu / eSIM profil sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika.

3) Počev od trenutka aktivacije usluge smatra se da je sav saobraćaj koji se obavlja posredstvom SIM karice / eSIM profila obavljen od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost i korisnik u cjelosti preuzima odgovornost za sve nastale troškove, odnosno eventualne zloupotrebe i obavezan je da izmiri sve iznose za usluge korišćene posredstvom SIM kartice / eSIM profila.

4) U slučaju gubitka ili krađe SIM karitce/ eSIM profila ili drugih razloga koji mogu dovesti do zloupotreba SIM kartice/ eSIM profila, korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti Mtel putem službe za korisnike ili prodajnog mjesta. Po prijemu takve prijave Mtel će odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korišćenje izgubljene ili ukradene SIM kartice/eSIM profila na

terminalnom uređaju, te korisniku dati detaljna uputstva o daljem postupanju. Sva dugovanja za usluge izvršene do momenta obavještanja padaju na teret korisnika. Mtel neće biti odgovoran za štetu koja može nastati korisniku i/ili trećem licu kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice/terminalnog uređaja sa eSIM profilom.

5) U slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM kartice/terminalnog uređaja sa preuzetim eSIM profilom, Mtel će na zahtjev korisnika zamijeniti SIM karticu / eSIM profil novom SIM karticom odnosno novim eSIM profilom (davanjem aktivacionog koda ili QR koda) uz zadržavanje pretplatničkog broja, za šta korisnik plaća naknadu u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtel-a.

6) U slučaju da korisnik izgubi PUK broj može pozvati službu za korisnike Mtel-a i uz originalni PIN broj dobiti informaciju o svom PUK broju. Korisnik može uz originalni PIN broj zahtijevati da mu se informacija o PUK broju dostavi u pisanom obliku. U ovom slučaju, Mtel će, u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja zahtjeva, korisniku besplatno izdati pisanu informaciju o PUK broju.

7) Mtel nije odgovoran za štetu koja može nastati kao posljedica zloupotrebe i/ili neovlaštenog korišćenja PIN/ PUK brojeva ili u slučaju nepridržavanja uslova/obaveza iz ove tačke.

8) U svrhu korišćenja usluga, Mtel će Korisniku obezbijediti mrežnu terminalnu opremu. Korisnik je dužan čuvati mrežnu terminalnu opremu sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika i postupati u skladu sa uputstvima Mtel-a.

9) Mrežna terminalna oprema, osim ako je važećim Cjenovnikom i pretplatničkim ugovorom izričito drugačije predviđeno, je vlasništvo Mtel-a. Mtel je dužan održavati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa. Zamjena mrežne terminalne opreme vršiće se u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtel-a.

10) Prestankom pretplatničkog odnosa korisnik je dužan da vrati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju. Ispravnost mrežne terminalne opreme utvrđuje Mtel. U slučaju da Korisnik poslije prestanka pretplatničkog odnosa ne vrati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju, dužan je da Mtel-u nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti terminalne opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

11) U svrhu osiguranja integriteta i kontinuiteta mreže Mtel-a, Mtel će preduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja i popravke mrežne terminalne opreme. U tu svrhu, kao i u svrhu kontrole namjenskog korišćenja mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, Mtel ima pravo izvršiti pregled terminalne opreme, uključujući i pripadajuću instalaciju, za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mrežu Mtel-a. Korisnik je dužan omogućiti Mtel-u nesmetan pristup mrežnoj i pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje pomenutog pregleda.

Korisnik je saglasan i prihvata da Mtel može, isključivo u svrhu omogućavanja nesmetanog funkcionisanja usluge, pristupiti daljinskim putem mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,

radi pregleda iste i to na način i u obimu koji je nužan za potrebe ispitivanja, te drugih nužnih radnji za spomenutu svrhu. Korisnik je saglasan i prihvata da prilikom pregleda mrežne i pretplatničke terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge.

12) Ako Mtel pregledom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad ili funkcionisanje mreže Mtel-a ili kvalitet usluga, Korisnik je dužan otkloniti kvar prema uputstvu Mtel-a u najkraćem mogućem roku.

U ovom slučaju Mtel ima pravo privremeno prekinuti pružanje usluge i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sa mreže Mtel-a u skladu sa tačkom 29. Opštih uslova.

13) U slučaju da Korisnik ne omogući nesmetan pristup mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi uključujući i pripadajuću instalaciju, Mtel ima pravo, uz prethodno pisano obavještenje, privremeno prekinuti pružanje usluge i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sa mreže Mtel-a u skladu sa tačkom 29. Opštih uslova.

14) Ukoliko korisnik ne otkloni kvar ili ne omogući pristup mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi, Mtel ima pravo izvršiti trajni prekid pružanja usluga i raskinuti pretplatnički ugovor u skladu sa tačkom 30. Opštih uslova. Mtel nije odgovoran za štetu koja može nastati po ovom osnovu.

15) U slučaju kada je pretplatnička terminalna oprema ograničena na rad unutar mreže Mtel-a, Mtel će po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora/ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade, u najkraćem mogućem roku omogućiti korišćenje pretplatničke terminalne opreme u ostalim mrežama. Mtel će, bez naknade, prepaid korisnicima omogućiti korišćenje pretplatničke terminalne opreme u ostalim mrežama nakon 12 mjeseci korišćenja usluge uz prilaganje računa o kupovini paketa usluga koji uključuje pretplatničku terminalnu opremu.

16) Korisnik je dužan obezbijediti ispravnu pretplatničku terminalnu opremu koja korisniku omogućava korišćenje usluga Mtel-a, a čiji su tehnički uslovi i rad u skladu sa uputstvima Mtel-a i važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

17) Korisnik je dužan održavati svoju pretplatničku terminalnu opremu tako da se prilikom njezine upotrebe ne narušava integritet, kontinuitet i kvalitet mreže Mtel-a.

18) Korisnik je dužan obezbijediti ispravnu pretplatničku instalaciju izvedenu i održavanu od strane stručnog izvođača, kao i osigurati odgovarajuće napajanje, pridržavajući se važećih propisa koji regulišu ovu oblast.

Izuzetno, ukoliko u objektu ne postoji izgrađena pretplatnička instalacija/odgovarajuća pretplatnička instalacija, tu instalaciju može da izgradi Mtel.

19) Korisnik je dužan omogućiti Mtelu nesmetano priključenje usluge u prostoru/objektu u kojem će ista biti realizovana, nezavisno od tehnologije putem koje se ista realizuje, kao i izvođenje svih radova neophodnih za nesmetano funkcionisanje usluge, uključujući, ali se ne ograničavajući na

otklanjanje smetnji u funkcionisanju usluge, nadogradnju i modernizaciju mreže Mtela (dalje u tekstu zajedno: nesmetan pristup).

U cilju omogućavanja nesmetanog pristupa, korisnik je dužan da samostalno uredi odnose sa vlasnicima/suvlasnicima ili bilo kojim drugim licima koji imaju odgovarajuća prava na prostor u kojem će usluga biti/je realizovana, na način da Mtel bude u mogućnosti da izvrši sve radnje/radove iz prethodnog stava.

Ukoliko Mtelu ne bude omogućen nesmetan pristup, isti će o tome na odgovarajući način obavijestiti korisnika.

12. CJENOVNIK I USLOVI POSLOVANJA

1) Mtel cijene svojih usluga utvrđuje Cjenovnikom. Cijene svake pojedine usluge su definisane i navedene u važećem Cjenovniku.

2) Mtel ima pravo mijenjati uslove poslovanja, opis i cijene usluga u skladu sa važećim propisima. Mtel će objaviti uslove poslovanja, opisa i cijena usluga, kao i sve njihove izmjene na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima.

3) Uslovi poslovanja, opis i cijene usluga dostupni su na prodajnim mjestima i na *web* stranici Mtel-a.

4) U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Mtel će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja usluge, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu ukoliko je to primjenjivo.

5) Za primjenu izmjenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za Korisnika, Mtel će, pored javnog objavljivanja, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pisanim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, obavijestiti postojeće Korisnike na koje se najavljene izmjene odnose o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.

6) U slučaju primjene izmjenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se odnose pomenute izmjene ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade za prijevremeni raskid ugovora, odnosno ima pravo na povrat neiskorišćenog, a uplaćenog od strane Korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene nastale kao posljedica obaveza utvrđenih zakonskim i podzakonskim propisima.

7) Cjenovnik usluga, zavisno od vrste usluge, obuhvata:

- jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijena pristupa usluzi,
- cijena priključenja mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme,
- naknada za korišćenje mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme,
- mjesečna pretplata,
- naknada za ostvareni saobraćaj (cijene za uspostavu poziva, cijene koje se zaračunavaju za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka, poruka itd),
- obračunsku jedinicu,
- način plaćanja usluge,
- informacije o uobičajenim popustima i bonusima,
- cijene za dodatne usluge,
- naknade vezane za prenos broja,
- naknade koje proizlaze iz raskida pretplatničkog odnosa i dr.

8) Jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijena pristupa usluzi je novčani iznos koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za obezbjeđenu mogućnost pristupa mreži Mtel-a.

9) Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od korisnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa Mtel mreže na raspolaganje korisniku, bez obzira da li ih korisnik koristi ili ne.

Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koji korisnik koristi i tarifnog modela. Mjesečna pretplata se fakturiše prema važećem Cjenovniku.

Mjesečna pretplata za korišćenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije usluge fakturiše se počevši od dana aktivacije usluge, uključujući i dan aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturiše se do dana prestanka pružanja usluge, ne uključujući dan prestanka pružanja usluge, osim ukoliko posebnim uslovima za predmetnu uslugu nije drugačije navedeno.

Ukoliko posebnim uslovima nije drugačije navedeno, u slučaju promjene tarifnog modela usluge/paketa integrisane ponude usluga, mjesečna pretplata za korišćenje usluge/paketa integrisane ponude usluga obračunavaće se, kako sljede:

- do dana izvršene promjene tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, obračun mjesečne pretplate se vrši u skladu sa cijenama i uslovima prethodno korišćenog tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, srazmjerno broju dana korišćenja, ne uključujući dan izvršene promjene;
- od dana izvršene promjene tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, obračun mjesečne pretplate se vrši u skladu sa cijenama i uslovima novog korišćenog tarifnog modela/paketa integrisane ponude, srazmjerno broju dana korišćenja, uključujući i dan izvršene promjene.

10) Cijena ostvarenog saobraćaja određena je prema vrsti saobraćaja, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena, te vremenu u kojem je veza uspostavljena,

prema trajanju primjenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini prenesenih podataka i dr.

Cijena poziva ka uslugama sa negeografskom numeracijom i kratkim brojevima određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora ili fiksnim iznosom po pozivu.

11) Cijene pojedinog poziva za korisnika izražena je po minuti uz naznaku primjenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva, ako se primjenjuje. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni saobraćaj, a koji zavisi od vrste usluge i tarifnog modela.

13. RAČUN I USLOVI PLAĆANJA

1) Mtel za pružene usluge izdaje račun pretplatniku. Obračunski period je jedan mjesec. Mtel ispostavlja račun u pisanom obliku. Na zahtjev pretplatnika račun može biti dostavljen u elektronskom obliku.

Račun sadrži sve potrebne podatke koji pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Račun sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može platiti račun, kao i uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.

2) Za kontinuirane usluge se smatra da pretplatnik prima račun redovno svakog mjeseca.

3) Dužničko povjerilački odnos između Mtel-a i pretplatnika u vezi sa pruženom/korišćenom uslugom nastaje danom fakturisanja.

4) Pretplatnik je dužan da izvrši plaćanje računa do datuma naznačenog na računu, bez obzira da li je usluge koristio pretplatnik ili treće lice uz saglasnost ili bez saglasnosti pretplatnika. Račun se plaća u korist transakcionog računa Mtel-a naznačenog na računu.

5) Mtel nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je pretplatnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno unio u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa. Pretplatnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa.

6) Ukoliko pretplatnik ne izvrši plaćanje u roku naznačenom na računu, Mtel ima pravo obračunati zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima.

7) Mtel će korisnika za dospjele neplaćene obaveze opomenuti putem obavještenja na računu/govornog automata/SMS-a.

8) Ukoliko pretplatnik ne podnese prigovor na račun u skladu sa tačkom 28. Opštih uslova, smatra se da je prihvatio račun.

9) Ukoliko platežna sposobnost pretplatnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korišćenje usluga, iznos ukupnog duga, Mtel dovodi u osnovanu sumnju da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje Mtel-a biti teško naplativo, Mtel može zahtijevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Mtel. Ukoliko pretplatnik to ne učini, Mtel ima pravo da preduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirlivanja obaveza u propisanom roku. Mtel ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

10) Korisnik prepaid usluge može koristiti usluge Mtel-a u novčanoj protivvrijednosti koja se nalazi na njegovom prepaid računu do isteka roka važenja računa.

14. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1) Pretplatnik može da postane svako pravno i fizičko lice, koje to zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti za priključenje njegovih pretplatničkih terminalnih uređaja na mrežu Mtel-a i ako raspolaze odgovarajućim pretplatničkim uređajima i instalacijama koji ispunjavaju tehničke i druge uslove predviđene ovim Opštim uslovima.

2) Pravno ili fizičko lice koje želi da postane pretplatnik, podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa/zahtjev za korišćenje usluge (dalje u tekstu: Zahtjev).

3) Zahtjev se u pravilu podnosi na obrazcu propisanom od strane Mtel-a. Zahtjev se može podnijeti na prodajnom mjestu Mtel-a u pisanoj formi, elektronskoj formi ili putem drugih kanala za podnošenje zahtjeva definisanih od strane Mtel-a. Isti treba da sadrži sve podatke koji su potrebni za zasnivanje pretplatničkog odnosa/za korišćenje predmetne usluge.

4) Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Opštim uslovima i Posebnim uslovima. Ukoliko korisnik podnosi zahtjeve u skladu sa tačkom 5.2 Opštih uslova, smatra se da je korisnik samim podnošenjem zahtjeva prihvatio uslove korišćenja utvrđene Opštim uslovima i Posebnim uslovima. *Prepaid* korisnik prihvata uslove korišćenja usluga u trenutku kupovine *prepaid* paketa koji sadrži SIM karticu/ aktivacioni kod ili QR kod za kreiranje eSIM profila Mtel-a, od kada mu počinju teći prava i obaveze iz ovih Opštih uslova i Posebnih uslova. Ovi Opšti uslovi nastaviće se primjenjivati i na pretplatnika koji nakon raskida pretplatničkog ugovora nastavi koristiti usluge Mtel-a kao *prepaid* korisnik uz zadržavanje istog *prepaid* korisničkog broja.

5) Prilikom podnošenja Zahtjeva, korisnik je dužan dati na uvid svoje identifikacione dokumente u skladu sa tačkom 5. Opštih uslova, a koji su neophodni za provjeru identiteta korisnika u skladu sa važećim propisima. Prilikom podnošenja zahtjeva u skladu sa tačkom 5.2 Opštih uslova, korisnik je dužan dostaviti podatke na način kako je definisano navedenom tačkom Opštih uslova, a koji su neophodni za provjeru identiteta korisnika.

6) Mtel će korisnicima dostavljati informacije o ponudi usluga putem pisanih obavještenja/e-maila/telefona/SMS-a, direktnim kontaktom od strane ovlaštenog lica, osim ako korisnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

Korisnik može u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti datu saglasnost podnošenjem Zahtjeva na prodajnom mjestu Mtel-a, odnosno slanjem zahtjeva u pisanom ili elektronskom obliku.

7) Potpisom Zahtjeva korisnik se obavezuje da će poštovati prava intelektualnog vlasništva. Korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Mtel-a i/ili trećih lica.

8) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za promjenu usluge/paketa usluga dužan je da izmiri sve dospjele obaveze prema Mtel-u za uslugu/paket usluga čiju promjenu zahtjeva.

9) Mtel je dužan da se o Zahtjevu izjasni odmah ili najkasnije u roku od osam (8) radnih dana od dana prijema Zahtjeva. Mtel može da prihvati, odbije zahtjev u pisanoj formi, odnosno gdje je to primjereno usmeno, uz obrazloženje.

10) Mtel može odbiti Zahtjev korisnika ukoliko:

a) ne postoji tehnička mogućnost ili pretplatnik ne prihvati ponuđeno tehničko rješenje;
b) korisnik ne ispuni uslove za priključenje mrežne terminalne opreme/pretplatničke terminalne opreme ili ako se utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi korisniku omogućile traženi kvalitet usluge;

v) korisnik nije poslovno sposobno lice, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;

g) postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti korisnik, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu zastupanja, netačni ili neistiniti;

d) postoji osnovana sumnja da je korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge Mtel-a ili ako omogućuje zloupotrebu istih od strane trećih lica ili ako korisnik nije prijavio zloupotrebu usluga od strane trećih lica (uključujući, ali bez ograničenja povredu prava intelektualne svojine);

đ) korisnik prema razumnoj procjeni Mtel-a neće biti u mogućnosti ili nema namjeru izmirivati svoje dugovanje za pružene usluge, ako je prezadužen ili nesposoban za plaćanje, a ne dostavi odgovarajuće obezbjeđenje plaćanja;

e) korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela neizmirena dugovanja prema Mtel-u i ista na zahtjev Mtel-a ne izmiri. Izuzetno, Mtel neće odbiti zahtjev u slučajevima kada korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, sem u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovorenih strana;

- ž) postoji osnovana sumnja da će usluge Mtel-a na osnovu Zahtjeva biti korišćene od strane trećeg lica za koje postoje navedeni razlozi za odbijanje Zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa Mtel-om;
- z) je Mtel već raskinuo pretplatnički ugovor sa korisnikom zbog povrede ugovora od strane korisnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica;
- i) korisnik na zahtjev Mtela ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- j) korisnik na zahtjev Mtel-a ne pruži odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja, u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- k) korisnik ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan sa postavljanjem mrežne terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini;
- l) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima.

11) U slučaju da Zahtjev podnosi strani državljanin, Mtel ima pravo zahtjevati sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

15. REALIZACIJA ZAHTJEVA I TRAJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- 1) Podnosilac Zahtjeva je dužan da obezbijedi ispravnu pretplatničku instalaciju i/ili nabavi pretplatničku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uslove.
- 2) U slučaju da se u postupku realizacije Zahtjeva utvrdi da se zahtjevana usluga ne može pružiti iz razloga utvrđenim ovim Opštim uslovima, Mtel će o tome u pisanoj formi, odnosno gdje je to primjereno usmeno, uz obrazloženje, obavijestiti korisnika.
- 3) Ukoliko zahtjev korisnika nije odbijen u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se da je isti prihvaćen od strane Mtel-a.
- 4) Pretplatnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme. Pretplatnički odnos na određeno vrijeme zasniva se u skladu sa Posebnim uslovima.
- 5) Pretplatnički odnos smatra se zasnovanim kada korisnik i Mtel zaključe odgovarajući ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa/ugovor o korišćenju usluge. Sastavni dio ugovora čine Posebni uslovi.
- 6) Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora nastaju od momenta aktivacije usluge. Aktivacijom usluge smatra se omogućavanje pretplatniku pristupa odgovarajućoj mreži i korišćenje Mtel usluga, a zavisno od prirode i specifičnosti svake pojedine usluge.
- 7) Prepaid usluga se aktivira prvim saobraćajnim slučajem generisanim od strane korisnika.

8) Mtel je dužan da izvrši aktivaciju usluge u najkraćem mogućem roku, ne dužem od 30 dana od dana prihvatanja Zahtjeva, izuzev u slučajevima kada je zbog složenosti tehničkog rješenja neophodan duži rok za realizaciju usluge. Vrijeme u kojem Mtel nije bio u mogućnosti priključiti pretplatničku terminalnu opremu na mrežu Mtel-a i/ili aktivirati uslugu iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

9) Mtel zadržava pravo izbora vrste pretplatničkog ugovora u skladu sa važećim propisima. Pretplatnički ugovori mogu međusobno odstupati u sadržaju, zavisno od vrste usluge, kategorije korisnika i sl.

10) Ako pretplatnik ne obezbjedi uslove za aktivaciju usluge u roku od 60 dana od dana zasnivanja pretplatničkog odnosa, smatraće se da pretplatnički odnos nije zasnovan.

11) Mtel i pretplatnik mogu zaključiti pretplatnički ugovor sa minimalnim periodom trajanja ugovora koji ne može biti duži od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pretplatnik - pravno lice zahtijeva duži period pretplatničkog ugovora.

U slučaju da pretplatnik prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskine/otkaže ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom pretplatnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, pretplatnik će biti dužan da, pored redovnih dospelih obaveza, Mtelu nadoknadi štetu po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa ugovorom, Posebnim uslovima i važećim Cjenovnikom Mtela, uključujući i sve eventualne pogodnosti dodijeljene na osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedenih naknada od strane pretplatnika dostiže na dan raskida/otkaza pretplatničkog ugovora.

Pod naknadom štete iz prethodnog stava podrazumijeva se kako sljede:

- a) iznos prestale mjesečne pretplate do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora;
- b) obaveza plaćanja razlike između pune cijene koju bi pretplatnik platio prema Cjenovniku i cijene koju je pretplatnik plaćao do trenutka prestanka ugovornog odnosa,
- c) naknada u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario;
- d) obaveza plaćanja razlike do pune cijene terminalne opreme koju je pretplatnik kupio od Mtel-a u okviru ponude Mtel-a uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja ugovora;
- e) pogodnosti dodijeljene po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora zaključenog u okviru promotivnih ponuda;
- f) druge obaveze u vezi sa ugovorenim u skladu sa minimalnim periodom trajanja ugovora, Posebnim uslovima, Cjenovnikom i ugovorom.

12) Korisnik je dužan da usluge koristi isključivo za sopstvene potrebe. Korisnik ima samo pravo korišćenja usluga, bez mogućnosti prenošenja prava korišćenja bilo koje usluge na treća lica po bilo kom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima korišćenja bilo kakvih resursa Mtel mreže koji su korisniku dostupni korišćenjem usluga.

13) Telekomunikaciona mreža ostaje isključivo u vlasništvu Mtel-a.

14) Korisnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja Mtel-a koje se odnosi na pravilno korišćenje usluge.

16. USLUGE KOJE SAMIM UKLJUČIVANJEM/DODJELJIVANJEM MOGU PROUZROKOVATI TROŠKOVE KORISNIKU ILI TREĆOJ STRANI

1) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove korisniku ili trećoj strani, bez da je korisnik preduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, mogu se uključiti samo na zahtjev korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korišćenja postojećih usluga, o čemu će korisnik prethodno biti obavješten.

17. PRESELJENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME

1) Pretplatnik može zahtijevati preseljenje pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja, a Mtel je dužan da traženo preseljenje izvrši, ako za to postoje tehničke mogućnosti.

2) Pod preseljenjem se podrazumijeva preseljenje pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju unutar mreže Mtel-a.

3) Ako Mtel nema tehničke mogućnosti da izvrši zahtjevano preseljenje, dužan je da o tome pisanim putem obavijesti pretplatnika u roku od 8 dana od dana prijema zahtjeva i da pretplatničku terminalnu opremu isključi iz saobraćaja/telekomunikacione mreže na dan koji je pretplatnik odredio u zahtjevu.

Do realizacije zahtjeva, prava iz obaveze i pretplatničkog ugovora miruju. Za vrijeme mirovanja pretplatničkog odnosa pretplatnik ne plaća pretplatu.

4) Za preseljenje pretplatničke terminalne opreme pretplatnik plaća naknadu u skladu sa važećim Cjenovnikom.

5) Poslije podnošenja zahtjeva za preseljenje i isključenja pretplatničke terminalne opreme iz saobraćaja/telekomunikacione mreže pretplatnik ne može da raspolaže priključkom na staroj lokaciji.

18. PROMJENA U NAZIVU PRETPLATNIKA I PRENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1) Promjena u nazivu pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i/ili prezimena čija posljedica nije promjena ličnosti pretplatnika ili promjenu naziva poslovnog pretplatnika.

Promjena u nazivu pretplatnika realizovaće se, na zahtjev pretplatnika, promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora.

2) Pod prenosom pretplatničkog odnosa podrazumijeva se prenos svih prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora na treće lice.

3) Pretplatnik može, bez naknade, prenijeti pretplatnički odnos u fiksnoj mreži Mtel-a na drugog rezidencijalnog ili poslovnog pretplatnika, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj mreži Mtel-a na istoj lokaciji i ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa predviđene ovim Opštim uslovima.

4) Prenos pretplatničkog odnosa u fiksnoj mreži Mtel-a sa rezidencijalnog na poslovnog pretplatnika može da se izvrši pod uslovom da se uz zahtjev priloži rješenje nadležnog organa o vlasništvu nad pravnim licem/osnivanju radnje.

5) Pretplatnik može pretplatnički odnos u mobilnoj mreži Mtel-a prenijeti na drugog pretplatnika pod uslovom da novi pretplatnik nastavi da koristi isti pretplatnički broj i ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa predviđene ovim Opštim uslovima.

6) Prenos pretplatničkog odnosa realizovaće se zaključivanjem ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa novim pretplatnikom.

7) Zahtjev za promjenu u nazivu pretplatnika/zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa podnosi se najkasnije u roku od 90 dana od dana nastale promjene. Ako se zahtjev iz prethodnog stava ne podnese u navedenom roku postupa se u skladu sa tačkama 29. i 30. ovih Opštih uslova.

19. PROMJENE PODATAKA O PRETPLATNIKU

1) Pretplatnik je obavezan obavijestiti Mtel o svim promjenama podataka, a posebno podataka koji se smatraju bitnim elementima računa, radi ispravnog ispostavljanja računa i dostave računa, opomena i obavještenja.

2) Ukoliko pretplatnik ne obavijesti Mtel o promjeni podataka iz prethodnog stava, te

ukoliko zbog takvog propusta Mtel-ovi računi, opomene i obavještenja ne mogu biti dostavljeni pretplatniku, smatraće se da je dostava valjano izvršena. Isto uključuje, ali se ne ograničava, na račune i opomene za plaćanje koje će Mtel upućivati na posljednju dostavljenu adresu pretplatnika.

20. ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE

1) Na zahtjev pretplatnika, Mtel će pretplatniku omogućiti ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period, ne više od 11 obračunskih perioda unazad. Ispis računa sadrži: pozvani broj, datum, vrijeme, količinu (vrijeme trajanja, broj SMS, MMS, količina prenesenih podataka) obračunatu vrijednost, kao i druge osnove obračuna usluga.

2) Mtel će ispis računa u elektronskom obliku obezbijediti bez naknade, a u štampanom obliku uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtel-a.

3)U slučaju obrazloženog prigovora na ispostavljeni račun, ispis računa će se na zahtjev korisnika izdati bez naknade.

21. ZABRANA ODLAZNIH POZIVA I PORUKA

1) Na zahtjev pretplatnika, Mtel će pretplatniku bez naknade, omogućiti:

a) zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu će Mtel omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama.

b) zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijalnih poruka (MMS poruke) u okviru usluga sa dodatnom vrijednošću.

22. PRENOSIVOST TELEFONSKIH BROJEVA I IZBOR I PRETHODNI IZBOR OPERATORA

1) Pojam usluga prenosivosti telefonskih brojeva

1.1) Pod uslugama prenosivosti telefonskih brojeva podrazumijevaju se usluge koje omogućavaju korisnicima telefonskih brojeva da, u okviru javno raspoloživog telefonskog servisa, zadrže svoje telefonske brojeve nezavisno od izbora usluga koje daju javno raspoloživi telefonski servisi.

1.2) Korisnik telefonskog broja je rezidencijalni ili poslovni korisnik kome je za realizaciju javne telefonske usluge dodjeljen telefonski broj po osnovu zaključenog

pretplatničkog ugovora (pretplatnik), ili mu je telefonski broj dodjeljen za uslugu koja se pruža u skladu sa ovim Opštim uslovima, bez prethodnog zaključivanja pisanog ugovora.

1.3) Ovom uslugom ne daje se pravo na prenos telefonskih brojeva iz fiksne telekomunikacione mreže u javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i obrnuto.

1.4) Ovom uslugom ne daje se pravo na prenos pojedinačnih telefonskih brojeva u VPN ili ISDN seriji.

1.5) U slučaju prenosa telefonskog broja u mobilnoj mreži, Mtel će omogućiti korisniku telefonskog broja da zadrži postojeći telefonski broj.

1.6) U slučaju prenosa telefonskog broja u fiksnoj telefonskoj mreži, Mtel će omogućiti korisniku telefonskog broja da zadrži postojeći telefonski broj, i to:

- a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik telefonskog broja, podnosilac zahtjeva;
- b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

1.7) Usluge koje se stavljaju na raspolaganje korisniku telefonskog broja biće određene ponudom koju Mtel obezbjeđuje u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

2) Prenos telefonskog broja u mrežu Mtela

2.1) Postupak prenosa telefonskog broja u mrežu Mtela započinje u momentu kada korisnik telefonskog broja na prodajnom mjestu Mtela podnese pisani Zahtjev za prenos telefonskog broja.

Zahtjev za prenos telefonskog broja može podnijeti svako, pravno ili fizičko lice, u skladu sa tačkom 14.1) Opštih uslova. Ovaj zahtjev se ujedno smatra i zahtjevom za zasnivanje korisničkog odnosa.

Korisnik telefonskog broja koji ima status pretplatnika uz Zahtjev za prenos telefonskog broja dužan je priložiti dokumente u skladu sa tačkom 5. Opštih uslova i originalni primjerak potvrde o izmirenim dugovanjima prema operatoru davaocu broja u dijelu koji se odnosi na telefonski broj za koji se zahtjeva prenos.

Korisnik telefonskog broja koji nema status pretplatnika može podnijeti Zahtjev za prenos telefonskog broja ukoliko stavi na uvid SIM karticu/ terminalni uređaj sa eSIM profilom, PUK broj i potpiše izjavu o pravu korišćenja broja.

Kada je korisnik telefonskog broja ograničeno poslovno sposobno lice, Zahtjev za prenos telefonskog broja podnosi se uz odobrenje zastupnika - lica koje je zakonom kao takvo određeno.

2.2) Mtel je dužan da provjeri da li je telefonski broj prenosiv kao i validnost podataka navedenih u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, te da provjeri da li je korisnik telefonskog broja priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema

operatoru davaocu broja u dijelu koji se odnosi na telefonski broj za koji se zahtijeva prenos.

2.3) Ukoliko su ispunjeni uslovi propisani u tačkama 22.2.2) i 14. Opštih uslova, korisnik telefonskog broja, koji želi status pretplatnika, na dan podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja zaključuje ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa Mtel-om.

2.4) Korisnik telefonskog broja, koji ne želi status pretplatnika, koristiće usluge Mtel-a bez prethodnog zaključivanja ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

2.5) Prava i obaveze korisnika telefonskog broja nastaju od momenta realizacije usluge prenosa telefonskog broja, odnosno priključenja prenesenog telefonskog broja na mrežu Mtel-a.

2.6) Mtel je dužan da telefonskim putem obavijesti korisnika telefonskog broja o odlaganju Zahtjeva za prenos telefonskog broja, a pisanim putem o odbijanju Zahtjeva za prenos telefonskog broja.

2.7) U slučaju da ne postoje razlozi iz tačke 22.3.3), Mtel će izvršiti prenos telefonskog broja na dan određen ugovorom/Zahtjevom za prenos telefonskog broja.

2.8) Mtel je dužan da izvrši prenos telefonskog broja u vremenu od 13:00 do 16:00 sati na dan koji je određen u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, ili u slučaju odlaganja Zahtjeva za prenos telefonskog broja na dan koji će se naknadno odrediti.

2.9) Period u kojem preneseni telefonski broj nije u funkciji usljed realizacije usluge prenosa telefonskog broja ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno u Zahtjevu za prenos telefonskog broja između korisnika telefonskog broja i Mtel-a.

2.10) Korisnik telefonskog broja može odustati od podnesenog zahtjeva za prenos telefonskog broja najkasnije jedan (1) dan prije dogovorenog datuma prenosa telefonskog broja. U ovom slučaju, korisnik telefonskog broja je dužan Mtel-u podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja. Uz izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja korisnik telefonskog broja je dužan priložiti jedan od sljedećih dokaza:

a) da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa ili

b) da je podnio Zahtjev za prenos telefonskog broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pisanim putem obavijestio operatora davaoca broja ili

v) da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen Zahtjev za prenos telefonskog broja ne namjerava više koristiti.

2.11) Korisnik telefonskog broja je dužan da Mtel-u plati naknadu za prenos telefonskog broja. Cijena telefonskog priključka nije uračunata u naknadu za prenos telefonskog broja.

Naknada za prenos telefonskog broja i cijena telefonskog priključka utvrđuju se cjenovnikom.

3) Prenos telefonskog broja iz mreže Mtel-a

3.1) Postupak prenosa telefonskog broja iz mreže Mtel-a započinje u momentu kada Mtel primi Zahtjev za prenos telefonskog broja od operatora primaoca broja. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatraće se zahtjevom korisnika telefonskog broja za prestanak korisničkog odnosa kod Mtel-a u odnosu na telefonski broj za koji se zahtijeva prenos sa danom uspješnog prenosa broja.

3.2) Mtel će bez odgađanja sprovesti postupak prenosa telefonskog broja i izvršiti prenos telefonskog broja na dan utvrđen između korisnika telefonskog broja i operatora primaoca broja, a o kojem je operator primalac broja obavijestio Mtel. U slučaju postojanja razloga iz tačke 22.3.3), Mtel je dužan da, u roku od tri (3) radna dana od dana prijema Zahtjeva za prenos telefonskog broja, pisanim putem obavijesti operatora primaoca broja o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja u prenosu telefonskog broja.

3.3) Mtel nije obavezan omogućiti prenos telefonskog broja u slučaju postojanja jednog od sljedećih razloga :

- a) podneseni Zahtjev za prenos telefonskog broja sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- b) podnosilac Zahtjeva za prenos telefonskog broja nije korisnik telefonskog broja za koji se traži prenos niti je punomoćnik korisnika tog broja;
- v) mobilni aparat koji koristi podnosilac Zahtjeva za prenos telefonskog broja evidentiran je na listi ukradenih aparata;
- d) broj za koji podnosilac Zahtjeva za prenos telefonskog broja traži prenosivost je privremeno isključen;
- đ) tokom realizacije prenosa telefonskog broja ustanovi se zloupotreba korišćenja telefonskog broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljem pravu na korišćenje telefonskog broja;
- e) ako se telefonski broj za koji se traži prenosivost već nalazi u postupku prenosa.

3.4) Rok do kojeg Mtel može odložiti prenos telefonskog broja zavisi od otklanjanja smetnji iz tačke 22.3.3).

3.5) Mtel je dužan omogućiti prenos telefonskog broja u vremenu od 13:00 do 16:00 sati na dan koji je određen u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, ili u slučaju odlaganja Zahtjeva za prenos telefonskog broja na dan koji će se naknadno odrediti.

3.6) Ukoliko korisnik telefonskog broja podnese Zahtjev za prenos telefonskog broja koji se koristi po osnovu jednog ugovora o korišćenju različitih telekomunikacionih usluga, Zahtjev za prenos telefonskog broja smatraće se zahtjevom za prestanak pretplatničkog odnosa za sve telekomunikacione usluge koje se koriste po ovom ugovoru. U ovom slučaju, korisnik telefonskog broja može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korišćenje telekomunikacione usluge na koju se ne odnosi Zahtjev za prenos telefonskog broja.

3.7) Korisnik telefonskog broja je dužan da, do momenta podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja ili do naknadno ostavljenog roka, izmiri sva dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koji se podnosi zahtjev za prenos telefonskog broja, a koja su nastala do momenta podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja.

3.8) Ukoliko korisnik telefonskog broja zahtjeva prenos telefonskog broja u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužan da izmiri obaveze u skladu sa zaključenim ugovorom.

3.9) Mtel će na zahtjev korisnika telefonskog broja besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja, u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za izdavanje potvrde.

3.10) Prestankom pretplatničkog odnosa korisnik telefonskog broja je dužan da vrati mrežnu terminalnu opremu.

3.11) Ukoliko je korisnik telefonskog broja zaključio sa Mtel-om pretplatničke ugovore za korišćenje telekomunikacionih usluga za koje nije zatražena usluga prenosivosti telefonskog broja, iste nastavlja da koristi u skladu sa uslovima iz pretplatničkih ugovora.

3.12) Korisnik telefonskog broja koji nema status pretplatnika ne može od Mtel-a zahtijevati bilo kakvu naknadu na ime neiskorištenog saobraćaja i/ili iznosa na računu.

4) Podnošenje ponovnog zahtjeva za prenos telefonskog broja

4.1) Korisnik telefonskog broja koji je izvršio prenos telefonskog broja ne može

ponovo tražiti prenos istog telefonskog broja u vremenskom periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa tog telefonskog broja.

5) Govorno upozorenje

5.1) Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenom telefonskom broju Mtel kao polazni operator je dužan da, na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva, iste obavijesti besplatnom govornom porukom da se uspostavlja poziv prema prenesenom telefonskom broju.

5.2) Mtel kao polazni operator dužan je da omogući korisnicima informacije o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima.

5.3) Mtel kao polazni operator će omogućiti svojim korisnicima da pisanim putem ili putem besplatnog poziva na broj govornog automata uključe govorno upozorenje iz tačke 22.5.1). Usluga uključivanja govornog upozorenja je besplatna.

6) Izbor i prethodni izbor operatora

6.1) Korisniku Mtel-a je omogućeno korišćenje usluga drugog operatora putem usluge izbor i prethodni izbor operatora.

6.2) Mtel nije odgovoran za kvalitet odlaznog saobraćaja ostvarenog putem usluga izbor i prethodni izbor operatora.

23. ODGOVORNOST I RJEŠAVANJE SPOROVA

1) Mtel odgovara za stvarnu štetu za koju korisnik dokaže da je nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje Mtel-a i nije odgovoran za izmaklu korist.

2) Mtel ne odgovara za neautorizovani pristup ili smetnje na uređaju korisnika kada korisnik pristupa Internetu preko mobilne mreže Mtel-a.

3) Mtel nije odgovoran za sadržaj komunikacije ostvarene korišćenjem usluga Mtel-a i isto je u domenu odgovornosti korisnika.

4) Mtel neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu iz razloga koji su van njegove kontrole, kao što su viša sila ili neizvršavanje obaveza operatora drugih telekomunikacionih mreža, ili akt nadležnog organa/Agencije ili prestanak prava iz dozvola Agencije.

5) Mtel neće biti odgovoran za štetu nastalu oštećenjem mreže Mtel-a od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja mreže Mtel-a, a

koje bi moglo imati uticaja na kvalitet usluga, kao ni za izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korišćenja usluga, osim ukoliko je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje Mtel-a.

6) Mtel neće biti odgovoran za štetu koja je nastala usljed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme ili za štetu za koju je odgovoran korisnik.

7) Mtel neće biti odgovoran za kvalitet usluga koje drugi operatori javnih telekomunikacionih usluga pružaju korisnicima usluga Mtel-a preko mreže Mtel-a. Mtel nije odgovoran za kvalitet usluga drugih operatora prilikom korišćenja usluge u romingu u njihovim mrežama kao ni za eventualne greške u podacima koje su dostavili drugi operatori, a na osnovu kojih se vrši obračun usluga pruženih korisniku u romingu.

8) Sporovi između Mtel-a i korisnika rješavaće se pred nadležnim sudom.

24. ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE

1) Korisnik podnosi zahtjev za naknadu štete Mtel-u u pisanoj formi. U zahtjevu, korisnik je dužan da se opredjeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev.

2) Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu štete iz pretplatničkog ugovora, pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete samo ako Mtel prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravosnažnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

3) Korisnik nema pravo na naknadu štete ako nema uzročne veze između štete i radnje Mtel-a.

4) Mtel nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakunitim korišćenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane korisnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenje usluge od strane korisnika.

5) Ukoliko je u određenom periodu usluga pružena na način da nije zadovoljen ugovoreni minimalni nivo kvaliteta usluge, a pri čemu je i dalje moguće pružanje usluge, Mtel će proporcionalno trajanju navedenog perioda umanjiti cijenu mjesečne pretplate za korišćenje usluge.

6) U slučaju više fakturisanog iznosa, Mtel će izvršiti korekciju računa, bez obzira na to da li je korisnik zahtijevao korekciju računa ili nije.

25. SMETNJE U MREŽI MTEL-A

1) Iako su usluge u Mtel mreži visoke raspoloživosti, Mtel ne može garantovati da će njegova mreža raditi bez prekida ili kvarova. Mtel zadržava pravo da izvodi radove na održavanju svoje mreže u bilo koje vrijeme što može izazvati djelimičan ili potpun prekid pružanja neke ili svih usluga. U slučaju da će planirani prekid trajati duže od 2 sata, Mtel će blagovremeno, na odgovarajući način obavijestiti korisnika.

2) Smetnje u mreži Mtel-a, Mtel će otkloniti u najkraćem mogućem roku, ne dužem od 3 dana od trenutka prijave, uključujući i neradne dane, osim u slučaju složene smetnje čije otklanjanje zahtjeva duži rok. Mtel će na odgovarajući način obavijestiti korisnike o nastalim smetnjama.

3) Ukoliko je sa korisnikom ugovoren poseban nivo održavanja, Mtel će otkloniti smetnju pod uslovima i u roku koji su ugovoreni.

4) Prijava smetnje dostavlja se Mtel-u u pisanom ili elektronskom obliku ili pozivom službe za korisnike.

5) Ukoliko zbog smetnje/prekida i/ili smanjenja kvaliteta usluge iz razloga koji se nalaze na strani Mtel-a, usluga nije bila raspoloživa korisniku duže od 24 sata, mjesečna pretplata će se umanjiti srazmjerno broju dana trajanja smetnje/prekida i/ili smanjenja kvaliteta usluge. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na pretplatničkim instalacijama i/ili produženja radova usljed otklanjanja smetnji/kvara uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom korisnika. Vrijeme u kojem Mtel-u nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Mtel-a neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stava.

6) Mtel neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i kvalitet usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost usluga pod uticajem uzroka koji izazivaju promjene kojima je podložan radio mobilni sistem, uključujući ali se ne ograničavajući na fizičke smetnje, atmosfere uslove, interferenciju i dr.

7) Smetnjom iz ove tačke ne smatra se nemogućnost korišćenja usluge usljed nepokrivenosti određenog područja mobilnom mrežom Mtel-a.

26. KVALITET USLUGE

1) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluga koje pruža korisnicima 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 Agencije.

2) Mtel osigurava ispravan i neometan rad mreže i u tu svrhu vrši redovna održavanja svojih mrežnih kapaciteta, te nadzire funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima i propisima.

3) Mtel osigurava da se instalacija, rad i održavanje mreže i cjelokupne opreme vezane za mrežu obavljaju u skladu sa važećim međunarodnim i državnim ekološkim odredbama i praksama.

4) Pristupna brzina pojedine Mtel usluge je maksimalna prenosna brzina koja je podložna promjenama zavisno od opterećenja mreže.

5) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mtel mreže postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Takođe, Korisnik je saglasan i prihvata da usljed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno primanju podataka koji se prenose putem Mtel mreže.

6) Mtel nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze na strani korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila), što uključuje i smetnje izvan sistema Mtel mreže.

27. NAPLATA POTRAŽIVANJA

1) Korisnik je dužan izmiriti cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu.

2) Ukoliko Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Mtel će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa (u daljem tekstu: opomena). Opomena se može dostaviti korisniku pisanim ili elektronskim putem, uključujući SMS, kao i putem računa. Opomena sadrži upozorenje da će Mtel privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od dana ispostavljanja opomene.

3) Korisnik koji podnese prigovor u skladu sa tačkom 28. ovih Opštih uslova, biće dužan platiti do datuma dospijeća nesporni dio iznosa računa.

4) Ukoliko Korisnik ne izmiri dospjelo dugovanje po opomeni, a nije podnio prigovor u skladu sa tačkom 28. ovih Opštih uslova, Mtel ima pravo, u skladu sa tačkom 29.

Opštih uslova, privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge.

5) Ukoliko Korisnik ne izmiri dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanje usluge, Mtel ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/trajno prekinuti pružanje usluge i raskinuti pretplatnički ugovor, u skladu sa tačkom 30. Opštih uslova.

6) U slučaju isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog ili trajnog prekida pružanja usluge, iz stavova 4) i 5) ove tačke, Mtel neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku.

7) Korisnik je saglasan i prihvata da Mtel može ustupiti potraživanja koja ima prema korisniku trećim licima, bankama, i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu sa važećim propisima, pri čemu Korisnik ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupanja potraživanja.

8) Aktiviranje i korišćenje prepaid usluge

8.1) Trenutkom aktiviranja prepaid usluge počinje teći rok dopune prepaid računa. Korisnik vrši dopune prepaid računa na način i u rokovima predviđenim posebnim uslovima.

8.2) Korisnik može koristiti Mtel usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na korisnikovom prepaid računu do isteka roka važenja prepaid računa koje je definisano posebnim uslovima, zavisno od iznosa pojedinačne dopune. Rok važenja dopune počinje teći od trenutka dopune prepaid računa. Rokovi upotrebe dopuna se ne mogu sabirati. Ako tokom roka upotrebe prethodne dopune dođe do nove dopune prepaid računa, vrijedi rok važenja dopune koji ističe kasnije.

Ukoliko rok važenja dopune istekne bez obzira na stanje prepaid računa, Mtel može privremeno isključiti prepaid uslugu. Privremeno isključenje će trajati do dana dopune prepaid računa, a najkasnije do isteka krajnjeg roka u kojem Korisnik može izvršiti dopunu prepaid računa, definisanog posebnim uslovima i koji počinje teći istekom roka važenja prepaid računa. Ukoliko Korisnik ne dopuni prepaid račun do isteka krajnjeg roka u kojem može dopuniti prepaid račun, Mtel može trajno isključiti prepaid uslugu.

8.3) Ukoliko se iznos na prepaid računu potroši u toku trajanja odlaznog poziva isti će biti prekinut.

28. RJEŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA

1) Korisnik ima pravo da Mtelu podnese prigovor u vezi računa/obračuna za izvršenu uslugu, ispravnosti korisničke terminalne opreme, kvaliteta izvršene usluge, povrede odredbi pretplatničkog ugovora. Pod korisničkom terminalnom opremom podrazumjevaju se tehnički složeni aparati osigurani garancijom proizvođača, a koje je korisnik kupio prema važećem Cjenovniku Mtela.

2) Korisnik podnosi prigovor u pisanom obliku ili elektronskim putem, u roku od trideset (30) dana od dana fakturisanja usluge.

Prigovor se podnosi na prodajnim mjestima Mtel-a, dostavljanjem poštom na adresu Mtel-a, elektronskim putem ili putem službene web stranice Mtel-a. Mtel će putem računa i službene web stranice upoznati korisnika o uslovima podnošenja prigovora, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, adresi elektronske pošte i telefaksa za podnošenje prigovora.

3) Izuzetno, korisnik može podnijeti prigovor na iznos računa i poslije isteka roka iz prethodnog stava, a najkasnije u roku od 60 dana od dana fakturisanja usluge, ukoliko dokaže da u propisanom roku nije bio u mogućnosti da podnese prigovor.

4) Ukoliko prigovor nije podnesen u skladu sa ovom tačkom, smatraće se da je iznos računa prihvaćen.

5) Mtel provodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u prvom stepenu, donosi odluku o opravdanosti prigovora, te o istoj pisanim putem obavještava korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, izuzev ukoliko zakonskim ili podzakonskim aktom nije predviđen drugačiji rok.

6) Na prvostepenu odluku o opravdanosti prigovora, korisnik ima pravo u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke, podnijeti prigovor Drugostepenom organu Mtel-a za rješavanje prigovora korisnika. Drugostepeni organ Mtel-a za rješavanje prigovora korisnika donosi odluku o opravdanosti prigovora, te o istoj pisanim putem obavještava korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

7) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa na koji se odnosi podneseni prigovor. U slučaju neplaćanja nespornog dijela računa, Mtel ima pravo u skladu sa tačkom 29. Opštih uslova privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge.

8) U slučaju da se utvrdi da je prigovor na iznos računa osnovan, a korisnik je prethodno izmirio obaveze po osporenom računu, korisniku se vraća više naplaćeni iznos.

Ukoliko je prigovor odbijen, a korisnik nije platio osporeni dio računa, obračunaće se zakonska zatezna kamata na uplatu osporenog računa izvršenu nakon roka dospijeca računa.

9) Korisniku koji je uočio neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 24 časa od momenta kupovine, Mtel će zamijeniti korisničku terminalnu opremu za novu na Mtel prodajnom mjestu, bez obaveze podnošenja pisanog zahtjeva od strane korisnika, a pod uslovom da je korisnik sa istom postupao u skladu sa dobijenim Uputstvom za upotrebu.

10) Korisnik koji je uočio neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 8 (osam) dana od dana kupovine, podnosi prigovor u pisanom obliku. Mtel provodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prigovora, i postupa u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

11) Korisnik može podnijeti prigovor Agenciji na javne telekomunikacione usluge u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

29. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME/ USLUGE PRIVREMENI PREKID PRUŽANJA USLUGE

1) Mtel može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko korisnik ne izmiri obaveze po računu u skladu sa tačkom 27. Opštih uslova - do 30 dana,
- b) u slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba, nedopuštena ili prevarna radnja, u skladu sa tačkom 10. Opštih uslova - do 15 dana,
- v) ukoliko je pretplatnička terminalna oprema ili instalacija neispravna ili uzrokuje smetnje u mreži Mtel-a - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- g) ukoliko Korisnik ne omogući nesmetan pristup i pregled ispravnosti mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme uključujući i pripadajuću instalaciju za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Mtela, u skladu sa tačkom 11. Opštih uslova - do 15 dana,
- d) ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice / terminalnog uređaja sa eSIM profilom u skladu sa tačkom 11. Opštih uslova,
- đ) ukoliko tokom važenja pretplatničkog ugovora Mtel utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva, u skladu sa tačkom 14. Opštih uslova,
- e) ukoliko nastupe tehničke smetnje u Mtel mreži ili na mrežnoj terminalnoj opremi – do otklanjanja smetnji,
- ž) ukoliko se obavljaju radovi na rekonstrukciji ili proširenju Mtel mreže - do završetka radova,

- z) ako pretplatnik u roku od 90 dana od dana nastale promjene ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu/prenos pretplatničkog odnosa – do podnošenja zahtjeva, a najduže 90 dana i) u svim ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonskim ili podzakonskim propisima.
- 2) Mtel će na odgovarajući način i u najkraćem mogućem roku obavijestiti korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.
 - 3) Pretplatnička terminalna oprema/usluga će ponovo biti aktivirana kada prestanu razlozi za privremeno isključenje.
 - 4) Mtel ima pravo, u skladu sa važećim Cjenovnikom, naplatiti korisniku naknadu za ponovno uključenje pretplatničke terminalne opreme/usluge u slučajevima kada je do privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/usluge došlo iz razloga koji su na strani korisnika.
 - 5) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se korisnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike, ukoliko je to tehnički moguće.
 - 6) Korisnik je dužan plaćati mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja iz tačke 29. 1) Opštih uslova izuzev u slučajevima predviđenim tačkom 29. 1) e) i 29.1) ž) Opštih uslova.
 - 7) U slučajevima privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge zbog tehničkih smetnji u Mtel mreži ili na mrežnoj terminalnoj opremi ili ukoliko se obavljaju radovi na rekonstrukciji ili proširenju Mtel mreže, mjesečna pretplata se umanjuje ukoliko je privremeno isključenje trajalo duže od 24 časa, u skladu sa brojem dana koliko je trajalo isključenje.
 - 8) Mtel nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge.
 - 9) Mtel će omogućiti pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme/privremeni prekid pružanja usluge jednom u toku kalendarske godine u trajanju 1 do 3 mjeseca. Izuzetno, u uslovima poslovanja Mtel može utvrditi i duže trajanje privremenog isključenja na zahtjev korisnika. Nakon isteka roka privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge Mtel će automatski izvršiti aktiviranje pretplatničke terminalne opreme/usluge.

Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev pretplatnika, pretplatnik je obavezan plaćati naknadu utvrđenu Cjenovnikom.

30. PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1) Pretplatnički odnos može prestati:

a) na osnovu pisanog zahtjeva pretplatnika za raskid pretplatničkog odnosa.

Kada pretplatnik podnese pisani zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa, Mtel je dužan omogućiti raskid pretplatničkog odnosa i u slučaju postojanja potraživanja Mtel-a prema pretplatniku, i to:

1. za pretplatnički odnos u fiksnoj mreži Mtel-a u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen,
2. za pretplatnički odnos u mobilnoj mreži Mtel-a u roku od 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda minimalnog trajanja ugovora, Mtel ima pravo tražiti od pretplatnika nadoknadu štete po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa tačkom 15. podtačka 11. Opštih uslova.

b) protekom vremena na koji je pretplatnički ugovor zaključen za ugovore koji su zaključeni na određeno vrijeme,

v) smrću pretplatnika.

Nasljednici pretplatnika ili članovi domaćinstva dužni su obavijestiti Mtel o smrti pretplatnika i imaju mogućnost podnijeti zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa u skladu sa tačkom 18. Opštih uslova.

Nasljednici pretplatnika odgovaraju Mtel-u za sva dugovanja koja su nastala do dana smrti pretplatnika, kao i sva dugovanja koja nastanu do trenutka isključenja pretplatničke terminalne opreme/prekida pružanja usluge.

g) otvaranjem stečajnog ili likvidacionog postupka. Na zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika Mtel, u skladu sa uslovima poslovanja, može zasnovati pretplatnički odnos za korišćenje usluga za vrijeme trajanja stečajnog/likvidacionog postupka,

d) u slučaju podnošenja zahtjeva za prenos telefonskog broja, danom prenosa telefonskog broja u mrežu drugog operatora.

2) Mtel može raskinuti pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

a) ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze po računu u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,

- b) u slučaju osnovane sumnje na ponovnu zlupotrebu, nedozvoljeno ponašanje ili prevarnu radnju, nakon što je pretplatnička terminalna oprema/usluga prethodno isključena iz istih razloga,
 - v) ukoliko pretplatnik ne otkloni neispravnosti na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/ privremenog prekida pružanja usluge,
 - g) ukoliko pretplatnik ne omogući nesmetan pristup i pregled ispravnosti mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, uključujući i pripadajuću instalaciju u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,
 - d) ukoliko tokom važenja pretplatničkog ugovora Mtel utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva, u skladu sa tačkom 14. Opštih uslova, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,
 - đ) ako pretplatnik ni poslije isteka roka od 90 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge, ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu/prenos pretplatničkog odnosa,
 - e) u svim ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonskim ili podzakonskim propisima.
- 3) Ukoliko pretplatnik kome je pretplatnički odnos prestao zbog neizmirenja obaveza po računima, u roku od 12 mjeseci izmiri ukupan dug, Mtel će istom omogućiti ponovno zasnivanje pretplatničkog odnosa bez plaćanja iznosa za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijene pristupa usluzi, uz zaključivanje pretplatničkog ugovora.

31. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

- 1) U svrhu zaštite korisnika, Mtel u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korišćenje usluga od strane korisnika.
- 2) U slučaju da korisnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korišćenja Mtel usluga u odnosu na njegovo prosječno korišćenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zlupotrebu u korišćenju Mtel usluga, Mtel će opomenuti korisnika na odgovarajući način, te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme.
- 3) U slučaju privremenog prekida pružanja pojedine usluge ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Mtel može uslovljavati ponovno aktiviranje pojedine usluge/ pretplatničke terminalne opreme plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.
- 4) Opomena Korisniku o prekomjernoj potrošnji može kasniti ako je do povećanja

potrošnje došlo za vrijeme korišćenja usluge roaming-a, s obzirom da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Mtel zaprima od operatora čiju mrežu Korisnik koristi.

5) Kriterijumi i način zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje definisaće se Posebnim uslovima.

32. PRUŽANJE USLUGE POD POSEBNIM USLOVIMA

1) Mtel može utvrditi posebne odredbe ugovora za poslovne pretplatnike za način pružanja usluge koje se odnose na popuste na cijenu usluge, uvećanje cijene usluge, posebne uslove plaćanja, različita sredstva obezbjeđenja, posebne tehničke uslove i sl, a na osnovu objektivnih elemenata koji uključuju :

- minimalni period trajanja ugovora,
- obim korišćenja usluge/a (broj priključaka, kapacitet i sl.),
- prosječni iznos mjesečnog računa,
- vremenski period u kojem je poslovni pretplatnik prethodno koristio usluge Mtel-a.

33. USLUGE MTEL-a

1) Javne telekomunikacione usluge na koje se odnose ovi Opšti uslovi obuhvataju:

- Javne telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj telekomunikacionoj mreži
- Usluge pristupa Internetu
- Usluge iznajmljivanja vodova i pristupa mreži za prenos podataka
- Usluge prenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija
- Usluge sa dodatnom vrijednošću
- Dodatne usluge

2) Na osnovu razlika u ponuđenim opcijama Mtel će navedene usluge nuditi i kao posebne usluge, koje predstavljaju standardizovane ponude opcija i uslova korišćenja datih usluga.

33.1) Usluge fiksne mreže

1) Usluge fiksne mreže Mtel-a podrazumjevaju sve usluge realizovane putem fiksne mreže Mtel-a, a koje uključuju fiksnu javnu telefonsku uslugu, usluge prenosa podataka, Internet usluge, usluge sa dodatnom vrijednošću, dodatne usluge i druge usluge pobliže opisane posebnim uslovima poslovanja.

33.1.1) Govorna telefonska usluga u fiksnoj mreži

1) Govorna telefonska usluga Mtel-a predstavlja javnu fiksnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar fiksne mreže Mtel-a, kao i između mreže Mtel-a i drugih operatora, kako u nacionalnom tako i u međunarodnom saobraćaju.

Vrste telefonskog saobraćaja:

- Telefonski saobraćaj unutar fiksne mreže Mtel-a
- Telefonski saobraćaj prema fiksnim mrežama drugih operatora u BiH
- Telefonski saobraćaj prema mobilnoj mreži Mtel-a
- Telefonski saobraćaj prema drugim mobilnim mrežama u BiH
- Međunarodni telefonski saobraćaj

2) Govorna telefonska usluga Mtel-a može u cijelosti ili djelimično da se pruži korisnicima različitim tehnologijama/standardima, uključujući ali se ne ograničavajući na POTS, ISDN, CLL te VoIP.

3) U pogledu načina plaćanja Govorna telefonska usluga Mtel-a može biti:

- prepaid usluga – usluga kod koje se plaćanje vrši unaprijed,
- postpaid usluga – usluga kod koje se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda.

4) Mtel omogućava korisnicima govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži Mtel-a veliki broj dodatnih usluga, čiji skup se, u zavisnosti od tehnologija/standarda preko kojih se pruža usluga, može da razlikuje.

Specifikacija svih dodatnih usluga i njihove cijene navedene su u posebnim uslovima poslovanja.

33.1.2) Usluge prenosa podataka

33.1.2.1) Iznajmljeni vodovi

1) Usluga iznajmljenih vodova podrazumjeva pružanje za javnost transparentnog prenosnog kapaciteta između dvije priključne tačke u telekomunikacionoj mreži bez funkcije prespajanja kojeg korisnik može kontrolisati kao dio iznajmljenog voda.

2) Iznajmljeni vod smatra se jedinstvenim samo ako ni na bilo kojoj dionici od kojih je sačinjen nije priključen uređaj na koji korisnik ima pristup. Ako je vod priključen na uređaj ili se vod odgranjava vod se dijeli na više odsječaka od kojih se svaki smatra posebnim iznajmljenim vodom i posebno se naplaćuje.

3) Minimalni set iznajmljenih vodova koji će Mtel nuditi svojim korisnicima obuhvata digitalne vodove propusnog opsega 64 kbps, 2 Mbps nestruktuirano i 2 Mbps struktuirano.

4) Mtel daje telekomunikacione vodove u zakup pod uslovom da mu nisu neophodni za obavljanje javnog saobraćaja.

5) Mtel može ograničiti pristup i korišćenje iznajmljenog voda u svrhu bezbjednosti mreže u slučaju vanrednih situacija (npr. viša sila).

33.1.2.2) IP/MPLS VPN usluga

1) IP/MPLS VPN usluga omogućava povezivanje geografski udaljenih lokacija korisnika u virtuelnu privatnu mrežu (*Virtual private network - VPN*), baziranu na IP/MPLS VPN tehnologiji, u cilju pouzdane razmjene podataka.

2) Usluga je namijenjena poslovnim pretplatnicima koji imaju potrebu za umrežavanjem geografski udaljenih lokacija u sisteme za prenos podataka.

3) Prilikom uspostavljanja usluge podrazumjevana tehnologija omogućava prenos podataka između korisnikovih lokacija uključenih u VPN mrežu po principu „*svaka sa svakom*“ (*any to any*).

4) U zavisnosti od vrste pristupa IP/MPLS VPN mreži (asimetričan i simetričan), pristupne brzine i dodatnih usluga koje je moguće realizovati mogu se definisati različiti tipovi pristupne lokacije.

5) U zavisnosti od toga da li Mtel ili korisnik vrši kontrolu i upravljanje opremom, postoje dvije varijante usluge:

a) *upravljana usluga* (inicijalno konfigurisanje, kompletnu administraciju i upravljanje opremom obavlja Mtel),

b) *neupravljana usluga* (Mtel obavlja inicijalno konfigurisanje, korisnik vrši administraciju i upravljanje opremom).

33.1.2.3) E-vod usluga

1) E-vod usluga omogućava povezivanje dvije geografski udaljene lokacije korisnika u virtuelnu privatnu mrežu bazirane na IP/MPLS VPN tehnologiji, u cilju pouzdane razmjene podataka.

2) Lokacije korisnika mogu biti povezane putem IP/MPLS VPN mreže Mtel-a ili preko IP/MPLS VPN mreže Mtel-a i mreža drugih operatora sa kojima Mtel ima potpisan sporazum (ugovor) o zajedničkom pružanju usluge.

3) Prilikom uspostavljanja usluge podrazumjevana tehnologija omogućava prenos podataka između korisnikovih lokacija po principu tačka-tačka („*point to point*“).

4) U zavisnosti od vrste fizičkog medijuma za povezivanje lokacije korisnika na IP/MPLS VPN mrežu, pristupne brzine i dodatnih usluga koje je moguće realizovati mogu se definisati različiti tipovi pristupne lokacije.

33.1.3) Internet usluge

- 1) Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu.
- 2) Internet usluga omogućava korisniku nesmetan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu, izuzev ako zakonom nije drugačije određeno.

33.1.3.1) Usluga Direktnog pristupa Internetu

- 1) Usluga Direktnog pristupa Internetu obezbeđuje poslovnim pretplatnicima link za stalni pristup Internetu, DNS hosting domena sa/bez registracije Internet domena, tehničku podršku tipa 24/7 i određeni broj javnih IP adresa u skladu sa posebnim uslovima.

U zavisnosti od fizičkog medijum za povezivanje lokacije korisnika na najbliži čvor Mtel-a mogu se definisati različiti tipovi pristupne lokacije.

33.1.3.2) ADSLFlat

- 1) ADSLFlat usluga omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem asimetrične digitalne pretplatničke linije (ADSL), pri čemu je obezbeđen 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.
- 2) Za potrebe korišćenja ADSLFlat usluge korisnicima se dinamički dodjeljuje IP adresa, dok se statička IP adresa dodjeljuje isključivo poslovnim korisnicima pod uslovima i cijeni definisanim u posebnim uslovima za pružanje ADSLFlat usluge.
- 3) U okviru mjesečne pretplate ADSLFlat usluge Mtel će korisnicima obezbediti korišćenje e-mail adrese, a može uključiti i dodatne usluge kao što su web hosting, mail hosting i dr. u skladu sa posebnim uslovima.

33.2) USLUGE MOBILNE MREŽE

- 1) Usluge mobilne mreže Mtel-a podrazumjevaju sve usluge realizovane putem mobilne mreže Mtel-a, a koje uključuju govornu telefonsku uslugu, SMS uslugu, pristup Internetu, usluge prenosa podataka, dodatne usluge i druge usluge pobliže opisane posebnim uslovima poslovanja.
- 2) U pogledu načina plaćanja govorne usluga realizovanih putem mobilne mreže Mtel-a usluge se dijele na:
 - prepaid usluge – usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed,

- postpaid usluge – usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda i
- kombinovane usluge – usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinovano na prepaid i postpaid principu.

33.2.1) Govorna telefonska usluga u mobilnoj mreži

- 1) Govorna telefonska usluga Mtel-a predstavlja javnu mobilnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar mreže Mtel-a, kao i između mreže Mtel-a i drugih operatora, kako u domaćem tako i u međunarodnom saobraćaju.
- 2) Mtel omogućava korisnicima govorne telefonske usluge u mobilnoj mreži Mtel-a veliki broj dodatnih usluga čije su specifikacije i cijene navedene u posebnim uslovima poslovanja.
- 3) Mtel korisnicima omogućava korišćenje usluga u mrežama drugih operatora u zemlji i inostranstvu, ukoliko za to ima zaključen međunarodni roaming ugovor.

33.2.1.1) TOTAL GROUP

- 1) TOTAL GROUP usluga omogućava poslovnom korisniku Mtel-a kreiranje privatne mreže čiji članovi ostvaruju pogodnosti u međusobnoj komunikaciji.
- 2) Poslovni korisnik može da postane korisnik TOTAL GROUP usluge ukoliko ispunjava uslove predviđene ovim Opštim uslovima i posebnim uslovima za korišćenje TOTAL GROUP usluge.
- 3) U pogledu načina plaćanja TOTAL GROUP usluge, članovi grupe mogu biti sa postpaid i kombinovanim načinom plaćanja, u skladu sa tarifnim modelima namjenjenim za TOTAL GROUP korisnike, pri čemu bar jedan od članova mora biti član sa postpaid načinom plaćanja.
- 4) TOTAL GROUP usluga omogućava razdvajanje privatnih i poslovnih poziva.
- 5) Odabirom odgovarajućih korisničkih profila, svakom od članova poslovne grupe definišu se dostupni servisi koje može koristiti i destinacije koje može pozivati, u skladu sa posebnim uslovima za korišćenje TOTAL GROUP usluge.

33.2.2) Internet usluge

- 1) Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu.
- 2) Internet usluga omogućava korisniku nesmetan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu, izuzev ako zakonom nije drugačije određeno.

33.3) INTEGRISANA PONUDA USLUGA

1) OPEN usluga predstavlja integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, 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.

IPTV usluga (*Internet Protocol Television*) Mtel-a predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuje preko IP/MPLS mreže, a koja omogućava korisnicima prijem TV programa, videoteku i interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti, korišćenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme.

TV programi uključuju distribuciju programskog sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled programa je moguć putem EPG (TV vodiča) koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.

2) Korisnicima su na raspolaganju različiti tematski TV programi grupisani u vidu paketa TV programa.

3) Videoteka (Video on Demand - VoD) predstavlja audiovizuelno medijsku uslugu na zahtjev koja omogućava korisnicima iznajmljivanje pojedinih video sadržaja na mrežnim resursima Mtel-a (filmovi, serije, koncerti i sl.), kao i mogućnost neograničenog pristupa iznajmljenom sadržaju tokom perioda od 24 sata nakon iznajmljivanja.

4) Mtel nije odgovoran za sadržaj televizijskih programa koji se korisniku distribuiraju u okviru IPTV usluge.

Mtel nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije.

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

33.4) USLUGE SA DODATNOM VRIJEDNOŠĆU

1) Usluga sa dodatnom vrijednošću je usluga sa posebnom tarifom kojoj se pristupa

putem negeografskih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije, a u svrhu pružanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru tog sadržaja koje ne spadaju u javne telekomunikacione usluge.

2) Usluge sa dodatnom vrijednošću su dostupne korisnicima u okviru usluga fiksne i mobilne mreže, osim ukoliko korisnik nije drugačije zahtijevao.

33.4.1) Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate

1) Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate (u daljem tekstu Premium Rate usluga) predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava pružanje različitog sadržaja korisnicima Premium Rate usluge, korišćenjem negeografskih telefonskih brojeva.

2) Premium Rate uslugu pruža Mtel ili drugi operator usluge sa dodatnom vrijednošću koji sa Mtel-om zaključuje odgovarajući ugovor.

3) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću mora da posjeduje sve dozvole, saglasnosti i odobrenja koja su predviđena zakonskim i podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja Premium Rate usluga.

4) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću je isključivo odgovoran za sadržaj Premium Rate usluge i sve obaveze koje su neposredno ili posredno u vezi sa tim sadržajem.

5) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću je dužan da pruža u skladu sa svim zakonskim i podzakonskim propisima.

6) Korisnik Premium Rate usluge je korisnik fiksne ili mobilne mreže Mtel-a ili korisnik drugih operatora javnih telekomunikacionih usluga u BiH ili korisnik Service Provider-a sa kojima je Mtel regulisao prava i obaveze za Premium Rate uslugu, kada poziva odgovarajući broj operatora usluge sa dodatnom vrijednošću.

7) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem ili za iste svrhe iznajmljuje negeografski broj od Mtel-a.

33.4.2) Usluga VAS SMS/MMS

1) VAS SMS/MMS (*Value added service SMS/MMS*) usluga predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava pružanje različitog sadržaja korisnicima usluge putem SMS/MMS poruka sa dodatnom vrijednošću, korišćenjem negeografskih telefonskih brojeva i kratkih brojeva.

2) VAS SMS/MMS uslugu pruža Mtel ili drugi operator usluge sa dodatnom vrijednošću koji sa Mtel-om zaključuje odgovarajući ugovor.

- 3) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću mora da posjeduje sve dozvole, saglasnosti i odobrenja koja su predviđena zakonskim i podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja VAS SMS/MMS usluga.
- 4) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću je isključivo odgovoran za sadržaj VAS SMS/MMS usluge i sve obaveze koje su neposredno ili posredno u vezi sa tim sadržajem.
- 5) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću je dužan da pruža uslugu u skladu sa svim zakonskim i podzakonskim propisima.
- 6) Korisnik VAS SMS/MMS usluge je korisnik mobilne mreže Mtel-a ili korisnik drugih operatora javnih telekomunikacionih usluga u BiH ili korisnik Service Provider-a sa kojima je Mtel regulisao prava i obaveze za VAS SMS/MMS uslugu, kada inicira korišćenje usluge slanjem inicijalne SMS/MMS poruke na odgovarajući broj operatora usluge sa dodatnom vrijednošću.
- 7) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem ili za iste svrhe iznajmljuje kratki broj od Mtel-a.

33.4.3) Usluga Besplatni telefonski poziv

- 1) Usluga Besplatni telefonski poziv (*Free Phone*) omogućava pretplatniku da preko jedinstvenog negeografskog broja numeracije „0800 5xxxx,, omogući korisnicima pružanje sadržaja ili davanje informacija putem mreže Mtel-a, pri čemu je za korisnika poziv ka usluzi besplatan, a sve troškove ostvarenih telefonskih poziva snosi pretplatnik na uslugu.
- 2) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem.

33.4.4) Jedinstveni pristupni broj

- 1) Usluga Jedinstveni pristupni broj omogućava poslovnim pretplatnicima čije se prostorije nalaze na geografski različitim lokacijama da imaju jedinstven pristupni (pozivni) telefonski broj.
- 2) Pretplatnik mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem.

33.4.5) Teleglasanje

- 1) Usluga Teleglasanja predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava

organizaciju glasanja, takmičenja ili takmičenja i glasanja, korišćenjem negeografskih telefonskih brojeva.

2) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem ili za iste svrhe iznajmljuje negeografski broj od Mtel-a.

33.4.6) Usluga "Humanitarni telefon"

1) Usluga "Humanitarni telefon" predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja pretplatniku na uslugu omogućava prikupljanje novčanih sredstava u humanitarne svrhe.

2) Pretplatnik na uslugu Humanitarni telefon može biti udruženje ili fondacija registrovana u skladu sa zakonom i koja po donesenom rješenju može da se bavi organizovanjem humanitarnih akcija radi prikupljanja novčanih sredstava.

33.4.7) Zaštita maloljetnih lica

1) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću dužan je uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.

34. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1) Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po proteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja i primjenjuju se i na postojeće korisnike koji su ugovor zaključili do dana njihove objave.

2) U slučaju da su ovi Opšti uslovi u potpunosti nepovoljniji za postojeće korisnike, isti imaju pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade za prijevremeni raskid ugovora, odnosno imaju pravo na povrat neiskorišćenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana objave ovih Opštih uslova.

3) Mtel ima pravo izmijeniti ove Opšte uslove u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

4) Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova stavlja se van snage i prestaju da se primjenjuju Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga (Službeni glasnik Republike Srpske broj 68/2006), Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-11753-2/11 od 01.08.2011. godine, Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-30186-2/12 od 14.12.2012. godine i Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-17015-5/13 od 18.07.2013. godine.

Ovi Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga stupili su na snagu 22.01.2014. godine, 05.10.2014. godine, 15.07.2015. godine, 07.05.2016. godine, 10.12.2016. godine, 29.03.2017. godine, 18.06.2017. godine, 02.08.2017. godine, 22.10.2017. godine, 21.01.2021. godine i 21.05.2022. godine.

Utvrđivanjem ovog prečišćenog teksta Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga, prestaju da se primjenjuju Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga – prečišćeni tekst, broj 1-01-9511-1/21 od 17.02.2021. godine.

GENERALNI DIREKTOR

dr Jelena Trivan