

Posebni uslovi pružanja usluge “Dopuna”

- (1) Posebnim uslovima za pružanje usluge “Dopuna” (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem usluge “Dopuna” između „Mtel“ a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika usluge “Dopuna” (u daljem tekstu: korisnik).
- (2) Posebnim uslovima definisan je Cjenovnik usluge “Dopuna” koji je dostupan na web stranici Mtel-a (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Za korišćenje usluge “Dopuna” primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtel-a.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi korišćenja usluge “Dopuna”, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtel-a, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) Usluga “Dopuna” predstavlja uslugu mobilne mreže sa *prepaid* načinom plaćanja koja omogućava ostvarivanje poziva i korišćenje drugih usluga mobilne mreže kao što su SMS, mobilni internet i sl.
- (6) Korisnik usluge “Dopuna” prihvata uslove korišćenja usluga u trenutku kupovine “Dopuna” paketa, od kada mu počinju teći prava i obaveze iz Posebnih uslova i Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtel-a.
- (7) “Dopuna” paket sadrži SIM karticu Mtel-a koja omogućava priključak na Mtel mrežu i na kojoj su zapisani jedinstveni PIN i PUK kodovi, početno stanje na “Dopuna” računu i “Dopuna” vodič.
- (8) Korisnik na telefonu može podesiti da je prilikom svakog uključivanja potrebno unijeti PIN kod kojim štiti svoju SIM karticu od zloupotrebe.
- (9) U slučaju da se tri puta unese pogrešan PIN kod, korisnik ukucava PUK kod. Pogrešnim unošenjem PUK koda trajno se blokira SIM kartica.
- (10) Usluga “Dopuna” se aktivira prvim saobraćajnim slučajem generisanim od strane korisnika.
- (11) Trenutkom aktiviranja usluge “Dopuna” počinje teći rok važenja “Dopuna” računa.
- (12) Korisnici usluge “Dopuna” u ponudi imaju dva tarifna modela i to: tarifni model „Standardica“ i tarifni model „Opuštencija“, koji su definisani važećim Cjenovnikom Mtel-a.
- (13) Korisnici usluge “Dopuna” mogu izvršiti promjenu tarifnog modela putem USSD menija „Moj meni“, pozivom koda *100# ili putem mGo aplikacije, pri čemu je prva promjena besplatna, dok se svaka naredna promjena naplaćuje po cijeni koja je definisana važećim Cjenovnikom Mtel-a.
- (14) Tarifni model „Standardica“ je tarifni model koji korisnicima omogućava upućivanje poziva, slanje SMS poruka, kao i korišćenje usluge prenosa podataka, dok tarifni model „Opuštencija“ je tarifni model koji korisnicima omogućava upućivanje poziva i slanje SMS poruka, sa glavnog računa ukoliko rok važenja istog nije istekao. Korisnicima tarifnog modela „Opuštencija“ biće omogućeno korišćenje usluge prenosa podataka samo putem kupovine tarifnih opcija Internet definisanih važećim Cjenovnikom Mtel-a za korisnike usluge “Dopuna”. Korišćenje ostalih usluga je omogućeno za korisnike oba navedena tarifna modela sve dok postoji određeni iznos kredita na “Dopuna” računu.
- (15) U okviru usluge “Dopuna” korisnicima je omogućeno korišćenje određenih “Dopuna” paketa i to: „Dopuna:Start“ paketa, “Dopuna” paketa TOURIST INO MIN&NET:Start i “Dopuna” paketa TOURIST NET:Start po cijenama i uslovima definisanim prema važećem Cjenovniku Mtel-a.

- (16) Kupovinom "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start korisniku se dodjeljuje bonus mobilnog interneta, sa tačno definisanim periodom važenja od dana aktivacije paketa. Ukoliko se bonus mobilnog interneta, dodjeljenog u okviru "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start, iskoristi prije isteka perioda važenja istih, korisniku jednog od navedenih paketa biće omogućeno korišćenje usluge prenosa podataka samo putem kupovine tarifnih opcija Internet definisanih važećim Cjenovnikom Mtela za korisnike usluge "Dopuna".
- (17) Korisnik "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start može da, i u toku korišćenja bonusa mobilnog interneta dodjeljenog u okviru navedenih paketa, kupi određenu tarifnu opciju Internet u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za korisnike usluge "Dopuna".

Korisnik "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start, čiji dodjeljeni bonus mobilnog interneta nije iskorišćen, i čiji period važenja nije istekao, ukoliko kupi jednu od tarifnih opcija Internet, prioritet u potrošnji ima dodjeljeni mobilni internet čiji period važenja prvi ističe, a nakon toga korisnik nastavlja da troši dodjeljeni mobilni internet koji nije imao prioritet u potrošnji, pod uslovom da period važenja istog nije istekao.

- (18) Korisniku koji je iskoristio bonus minute u okviru "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start prije isteka perioda važenja, kao i nakon isteka perioda važenja dodjeljenih bonus minuta, pozivi prema mobilnim i fiksnim mrežama u Poljskoj, Češkoj, Turskoj, Srbiji, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Sloveniji, Austriji, Njemačkoj i Rusiji će se obračunavati u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za međunarodni saobraćaj.
- (19) Dodjeljene bonus minute, kao i bonus mobilnog interneta aktiviraju se automatski nakon aktivacije "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start.
- (20) Korisnik dodjeljeni bonus mobilnog interneta u okviru "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start može da koristi samo u mreži Mtel-a, dok se u *roaming*-u saobraćaj za mobilni internet naplaćuje prema važećem Cjenovniku Mtel-a.
- (21) Nakon isteka perioda važenja dodjeljenog bonusa mobilnog interneta u okviru "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start, korisniku će biti omogućeno korišćenje usluge prenosa podataka samo putem kupovine tarifnih opcija Internet po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtel-a za korisnike usluge "Dopuna".
- (22) Korisnik će biti obavješten putem SMS poruke o aktiviranju dodjeljenih bonusa u okviru "Dopuna" paketa TOURIST INO MIN&NET:Start/"Dopuna" paketa TOURIST NET:Start, kao i o isteku perioda važenja istih.
- (23) Dopuna "Dopuna" računa može se izvršiti na jedan od sljedećih načina:
- elektronskom dopunom preko POS aparata
 - vrijednosnim vaučerom
 - putem Mtel *postpaid* mobilnog pretplatničkog broja
- (24) U cilju dopune putem vrijednosnog vaučera korisnik odstranjuje srebrni premaz ispod kojeg se nalazi šesnaestocifreni broj koji može unijeti pozivanjem kratkog broja 444 za *prepaid* meni ili direktnim pozivom koda *102*. Pozivi na navedene brojeve su besplatni.
- (25) Dopuna "Dopuna" računa putem Mtel *postpaid* mobilnog pretplatničkog broja se vrši slanjem SMS poruke na kratki broj 065 1110 ili putem *postpaid* „Moj meni“ servisa, pozivanjem USSD kratkog broja *100#.
- (26) Nakon uspješno izvršene dopune korisnik dobija potvrdu o dopuni na svoj *prepaid* broj.

- (27) Pored "Dopuna" računa Mtel može korisniku omogućiti i korišćenje bonus računa. Bonus računi omogućavaju dodjeljivanje bonusa u vidu minuta, SMS poruka, količine podataka ili novčanog ekvivalenta korisnicima u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtel-a.
- (28) Rok važenja "Dopuna" računa je broj dana, od datuma dopune računa, za koje je moguće ostvariti odlazne pozive i koristiti druge usluge (SMS, MMS, mobilni internet i sl.).
- (29) Rok važenja počinje teći od trenutka dopune istog i zavisi od iznosa dopune. Rokovi važenja "Dopuna" računa za različite iznose dopuna definisani su važećim Cjenovnikom Mtel-a.
- (30) Korisnik može da ima na glavnom "Dopuna" računu iznos do maksimalno 500,00 KM. Ukoliko korisnik na glavnom "Dopuna" računu dostigne maksimalni iznos od 500,00 KM, isti neće imati mogućnost da dopuni "Dopuna" račun bilo kojim iznosom dopune. Istekom perioda važenja "Dopuna" računa na kojem je dostignut maksimalni iznos od 500,00 KM, korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi i SMS poruke kada se korisnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine i odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike. Nakon isteka perioda od 150 dana od dana isteka perioda važenja "Dopuna" računa korisnik će izgubiti preostali iznos kredita na "Dopuna" računu i ima pravo da, u narednih 30 dana, podnese zahtjev za ponovnu aktivaciju broja, u suprotnom korisniku prestaje korisnički status.
- (31) Ukoliko korisnik dopuni "Dopuna" račun, a čiji je rok važenja istekao, iznosi dopuna se sabiraju, a rok važenja računa se produžava.
- (32) Ukoliko korisnik dopuni "Dopuna" račun, a čiji rok važenja nije istekao iznosi dopuna se sabiraju, a za rok važenja računa uzima se rok važenja povoljniji za korisnika, odnosno koji ističe kasnije.
- (33) Ukoliko je rok važenja "Dopuna" računa istekao, korišćenje usluge "Dopuna" biće omogućeno na sljedeći način:
- ukoliko korisnik ne dopuni "Dopuna" račun u roku od 120 dana od dana isteka važenja "Dopuna" računa, korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi i SMS poruke kada se korisnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine i odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike,
 - istekom gore navedenog perioda, ukoliko korisnik ne dopuni "Dopuna" račun, biće mu omogućeni, u narednom periodu od 30 dana, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike,
 - ukoliko nakon isteka perioda od 150 dana od dana isteka važenja "Dopuna" računa korisnik ne dopuni "Dopuna" račun izgubiće preostali iznos kredita na "Dopuna" računu. U ovom slučaju korisnik ima pravo da, u narednih 30 dana, podnese zahtjev za ponovnu aktivaciju broja, u suprotnom korisniku prestaje korisnički status.
- (34) Ukoliko se iznos na "Dopuna" računu potroši u toku trajanja odlaznog poziva isti će biti prekinut.
- (35) Pozivi i ostale usluge se obračunavaju prema važećem cjenovniku Mtel-a za uslugu "Dopuna" i oduzimaju se od iznosa na "Dopuna" računu.
- (36) Stanje i rok važenja "Dopuna" računa može se saznati pozivanjem kratkog broja *100# ili pozivanjem kratkog broja *101# ili pozivom na broj 444. Stanje i rok važenja bonus računa može se saznati pozivanjem kratkog broj *100#. Pozivi na kratke brojeve su besplatni.
- (37) Korisnicima usluge "Dopuna" odobrava se uključanje Prijatelj brojeva. Cijena poziva ka Prijatelj brojevima, maksimalan broj Prijatelj brojeva i naknada za promjenu Prijatelj brojeva definisane su važećim Cjenovnikom Mtel-a.
- (38) Korisnici usluge "Dopuna" imaju mogućnost pristupa servisu „Moj meni“ besplatnim pozivom na kratki broj *100# gdje imaju pregled i pristup servisima i uslugama definisanim Cjenovnikom Mtel-a.

- (39) Korisnici usluge "Dopuna" imaju mogućnost pristupa opciji Prenos iznosa dopune sa jednog na drugi *prepaid* račun. Glavni račun *prepaid* korisnika, koji prenosi dopunu, mora biti aktivan i navedeni korisnik može da prenese iznos do 1,99 KM na glavni račun drugog *prepaid* korisnika, pod uslovom da *prepaid* korisnik kome se prenosi dopuna, na svom glavnom računu nema iznos veći od 1,99 KM u trenutku prenosa određenog iznosa dopune. Period važenja glavnog računa *prepaid* korisnika na koji se prenosi određeni iznos dopune se ne mijenja. Glavni račun *prepaid* korisnika kome se prenosi dopuna, ne mora biti aktivan, ali preneseni iznos dopune navedeni korisnik moći će koristiti pod uslovom da mu je glavni račun aktivan. Korišćenje opcije Prenos iznosa dopune sa jednog na drugi *prepaid* račun se vrši preko USSD koda u okviru „Moj meni“, besplatno.
- (40) Za korisnike usluge "Dopuna" koji se opredjele za kupovinu „Dopuna:Start“ paketa u ponudi su i „Dopuna:Start“ paketi sa mobilnim telefonima po uslovima i cijenama definisanim prema važećem Cjenovniku Mtel-a.
- (41) Posebni uslovi primjenjivaće se i na korisnika koji nakon raskida pretplatničkog ugovora nastavi koristiti usluge Mtel-a kao korisnik usluge "Dopuna" uz zadržavanje istog korisničkog broja.
- (42) Maksimalne brzine pristupa Internetu u mobilnoj mreži utvrđene važećim Cjenovnikom Mtela ostvarive su pod sljedećim uslovima:
- ukoliko terminalna oprema korisnika podržava deklarisanu brzinu,
 - ukoliko se korisnik nalazi na lokaciji sa odgovarajućom pokrivenošću mobilne mreže Mtela,
 - ukoliko to u trenutku korišćenja usluge opterećenje mreže dozvoljava.
- (43) Mtel ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklarisanih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijedenu brzinu pristupa od strane Mtela, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Mtela.
- (44) Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluga unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdatih od strane Regulatorne agencije za komunikacije.
- (45) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uslove.

Cjenovnik usluge "Dopuna"

1. „Dopuna:Start“ paket

	Cijena (KM)
„Dopuna:Start“paket	4,00
Kupovinom „Dopuna:Start“ paketa korisnik, pored priključka, dobija iznos od 4,00 KM na bonus računu sa periodom važenja od 30 dana od dana aktivacije. Korisnici koji kupe „Dopuna:Start“paket, cijene telekomunikacionih usluga biće obračunata u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za tarifni modela „Opuštencija“.	

Korisnici dodjeljeni iznos na bonus računu mogu iskoristiti za pozive prema svim mrežama u BiH i za slanje SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH.

2. Kupovinom „Dopuna:Start“ paketa sa mobilnim telefonom korisnik, pored priključka, dobija iznos od 2,00 KM na glavnom računu i iznos od 4,00 KM na bonus računu sa periodom važenja od 30 dana od dana aktivacije priključak.

Korisnici koji kupe „Dopuna:Start“ paket sa mobilnim telefonom, cijene telekomunikacionih usluga biće obračunata u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za tarifni modela „Opuštencija“.

Iznos na bonus računu korisnici navedenog paketa mogu iskoristiti samo za razgovore u mobilnoj mreži Mtel-a i na SMS poruke prema svim mrežama u BiH.

3. “Dopuna” paketi TOURIST INO MIN&NET:Start i TOURIST NET:Start

	Sadržaj bonusa u okviru određenog “Dopuna” paketa	Period važenja bonusa u okviru određenog “Dopuna” paketa	Cijena
TOURIST INO MIN&NET:Start	30 minuta	7 dana	25,00 KM
	5 GB mobilnog interneta		
TOURIST NET:Start	2 GB mobilnog interneta	7 dana	10,00 KM

Kupovinom “Dopuna” paketa TOURIST INO MIN&NET:Start korisnik, pored priključka, dobija 1,00 KM na bonus računu sa periodom važenja od 30 dana od dana aktivacije priključak.

Korisnici koji kupe “Dopuna” paket TOURIST INO MIN&NET:Start/“Dopuna” paketa TOURIST NET:Start, cijene telekomunikacionih usluga biće obračunata u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela definisanim za tarifni modela „Opuštencija“.

Bonus minute u okviru “Dopuna” paketa TOURIST INO MIN&NET:Start korisnik može iskoristiti na pozive prema mobilnim i fiksnim mrežama u Poljskoj, Češkoj, Turskoj, Srbiji, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Sloveniji, Austriji, Njemačkoj i Rusiji. Obračunski interval za dodjeljene bonus minute je 60 sekundi.

Korisnici dodjeljeni iznos na bonus računu mogu iskoristiti za pozive prema svim mrežama u BiH i za slanje SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH.

4. Cijene osnovnih usluga za korisnike tarifnih modela „Standardica“ i „Opuštencija“ u okviru usluge “Dopuna” definisane su kako slijedi:

Redni broj	Usluga	Tarifni model „Standardica“	Tarifni model „Opuštencija“
		Cijena (KM)	Cijena (KM)
1.	Pozivi unutar Mtel mreže (KM/min)	0,20	0,20
2.	Pozivi prema fiksnim mrežama u BiH (KM/min)	0,20	0,20
3.	Pozivi prema drugim mobilnim mrežama u BiH (KM/min)	0,20	0,20
4.	Pozivi prema Prijatelj broju (KM/min)	0,09	0,09
5.	SMS prema svim mobilnim mrežama u BiH (KM/SMS)	0,07	0,08
6.	MMS prema svim mobilnim mrežama u BiH (KM/MMS)	0,08	0,08
7.	Prenos podataka (KM/MB)	1,00	-
8.	Obračunski interval	60 sekundi	60 sekundi

9.	Obračunska jedinica za prenos podataka	1KB	-
----	--	-----	---

5. Korisnicima tarifnih modela „Standardica“ i „Opuštencija“ u okviru korišćenja usluge “Dopuna” odobrava se uključenje dva (2) Prijatelj broja iz bilo koje mobilne ili fiksne mreže u BiH.

Uključenje jednog (1) Prijatelj broja je besplatno, a svako naredno uključenje/promjena se naplaćuje u iznosu od 3,51 KM.

1. Korisnici usluge “Dopuna” mogu izvršiti promjenu tarifnog modela, pri čemu je prva promjena je besplatna, dok se svaka naredna promjena naplaćuje po cijeni od 1,00 KM.

7. Rokovi važenja računa za različite iznose dopuna i različite načine dopunjavanja definisani su kako slijedi:

7.1 Vrijednosni vaučer

Vrijednost vaučera	Rok važenja
2,00 KM	7 dana
5,00 KM	25 dana
10,00 KM	90 dana
20,00 KM	90 dana
30,00 KM	120 dana
50,00 KM	150 dana

7.2 Dopuna putem računa korisnika *postpaid* usluga mobilne telefonije Mtel-a definisana je kako slijedi:

Vrijednost dopune	Rok važenja
2,00 KM	7 dana
3,00 KM	10 dana
4,00 KM	15 dana
5,00 KM	25 dana
10,00 KM	90 dana

7.3 Elektronska dopuna

Iznos elektronske dopune	Rok važenja
2,00-2,99 KM	7 dana
3,00-3,99 KM	10 dana
4,00-4,99 KM	15 dana
5,00-9,99 KM	25 dana
10,00-19,99 KM	90 dana
20,00-29,99 KM	90 dana
30,00-49,99 KM	120 dana
50,00 KM	150 dana

U cijene navedene u ovim Posebnim uslovima uključen je porez na dodatnu vrijednost (PDV).