

## Posebne uslove pružanja BIZ integrisanih usluga

- (1) Posebnim uslovima za pružanje BIZ integrisanih usluga (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem BIZ integrisanih usluga između Mtel-a a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika BIZ integrisanih usluga (u daljem tekstu: korisnik).
- (2) Posebnim uslovima definisan je Cjenovnik BIZ integrisanih usluga koji je dostupan na web stranici Mtela ([www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf](http://www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf)) i na Mtel prodajnim mjestima.
- (3) Za pružanje BIZ integrisanih usluga primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- (4) Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtel-a, primjenjuju se Posebni uslovi.
- (5) BIZ integrisane usluge predstavljaju integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, IPTV usluge, usluge pristupa Internetu preko fiksne mreže i usluge pristupa Internetu preko mobilne mreže koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa, koji mogu, ali ne moraju da uključuju sve navedene usluge.
- (6) Korisnici BIZ integrisanih usluga mogu biti isključivo poslovni korisnici koji podnesu Mtelu zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za BIZ integrisane usluge u pisanoj formi (u daljem tekstu: Zahtjev).
- (7) Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- (8) Mtel uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže, koju pruža u okviru BIZ integrisanih usluga, realizuje putem pristupnih tehnologija ADSL, GPON i VDSL.
- (9) ADSL tehnologija omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem asimetrične digitalne pretplatničke linije (ADSL), pri čemu je obezbjeđen brži prenos podataka u *download*-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u *upload*-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na *fair-use* principu.
- (10) GPON (*Gigabit Passive Optical Network*) je jedna od FTTH (*Fiber to the Home*) tehnologija koja podrazumijeva dovođenje optičkog vlakna direktno do korisnika i koja omogućava brzinu prenosa podataka, sa *download* brzinom od 2,5 Gbps i *upload* brzinom od 1,25 Gbps.
- (11) VDSL (*Very high data rate DSL*) je tehnologija koja omogućava prenos podataka brzinama i do 100 Mbps putem bakarne parice na kratkim dužinama do 500 m i uz odgovarajuće VDSL modeme.  
Na većim udaljenostima od VDSL pristupnog čvora pristupna brzina se smanjuje i izjednačava se sa pristupnim brzinama koje je moguće ostvariti putem ADSL tehnologije. Udaljenost na kojoj se izjednačavaju maksimalne pristupne brzine za ADSL i VDSL tehnologiju zavisi od mnogo faktora u bakarnoj pristupnoj mreži, a kreće se od cca 1000 m.
- (12) IPTV usluga (*Internet Protocol Television*) Mtela 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 i interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti, korišćenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme. IPTV usluga omogućava korisnicima Mtela prijem TV programa iz ponude programa korišćenjem ADSL,

VDSL i GPON tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme jednog *IPTV* prijemnika (*STB-set top box*) i modema.

- (13) BIZ integrisane usluge su u ponudi korisnicima u vidu paketa integrisanih usluga: BIZ TV+NET:S (paket integrisanih usluga pristupa Internetu preko fiksne mreže i *IPTV* usluga), BIZ 2NET (paket integrisanih usluga pristupa Internetu preko fiksne i mobilne mreže) i BIZ TV+NET+TEL:S (paket integrisanih usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu preko fiksne mreže i *IPTV* usluga).
- (14) Korisnici paketa usluga BIZ 2NET imaju mogućnost slanja SMS poruka preko mobilne mreže, a ostvareni SMS saobraćaj se naplaćuje u skladu sa Cjenovnikom Mtela definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja usluge Pretplata NET.
- (15) Korisnicima BIZ 2NET integrisanih usluga su dostupni sledeći BIZ 2NET paketi usluga: BIZ 2NET:S+, BIZ 2NET:S i BIZ 2NET:M, pri čemu se paketi usluga BIZ 2NET:S i BIZ 2NET:M omogućavaju isključivo za postojeće korisnike predmetnih paketa usluga. Paketi usluga BIZ 2NET se razlikuju po pristupnoj brzini usluge pristupa Internetu putem fiksne mreže i količini podataka koju u okviru usluge pristupa Internetu putem mobilne mreže korisnik, u mobilnoj mreži Mtela, može da iskoristi po maksimalnoj brzini prenosa u okviru mjesečne pretplate, a koji su definisani važećim Cjenovnikom Mtela.
- (16) Nakon iskorišćene količine podataka po maksimalnoj brzini prenosa, korisnik paketa usluga BIZ 2NET, u mobilnoj mreži Mtela, može do kraja obračunskog perioda neograničeno koristiti uslugu pristupa Internetu putem mobilne mreže bez dodatne naplate po smanjenoj brzini.
- (17) Ostvareni SMS saobraćaj i mobilni internet u romingu se naplaćuje prema važećem Cjenovniku Mtela za roming saobraćaj za korisnike *postpaid* tarifnih modela u mobilnoj telefoniji za usluge prenosa podataka i SMS.
- (18) Korisnici paketa usluga BIZ 2NET, nakon iskorištene količine podataka dostupne po maksimalnoj brzini prenosa, mogu aktivirati tarifne dodatak sa određenom količinom podataka po maksimalnoj brzini prenosa podataka. Način aktiviranja, cijene i karakteristike tarifnih dodataka definisane su važećim Posebnim uslovima za korišćenje NET tarifnih dodataka za mobilni internet.
- (19) Paketi usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S su u ponudi isključivo za poslovne korisnike kod kojih bi se *IPTV* usluga realizovala u prostoru koji po svojoj namjeni čini uslugu dostupnom u javnom prostoru (restorani, kladionice, prodajni prostori, čekaonice itd).
- (20) U okviru mjesečne pretplate za korišćenje paketa BIZ integrisanih usluga, izuzev paketa usluga BIZ TV+NET:S, korisniku se na zahtjev omogućuje korišćenje usluga *hosting*-a paketa usluga u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela. Za korišćenje *hosting* paketa usluga primjenjuju se važeći Posebni uslovi pružanja *hosting* paketa usluga, *mail hosting* usluge i usluge registracije domena.
- (21) Na osnovu zaključenog ugovora o korišćenju BIZ integrisanih usluga korisnik može da se izjasni o tome da li želi koristiti *hosting* paket usluga, kao i na kojoj platformi će hostovati svoju prezentaciju (*linux* ili *windows*). Mtel u dogovoru sa korisnikom kreira jedinstven *username* (korisničko ime) i *password* (lozinku) za pristup usluzi pristupa Internetu i *hosting* paketu usluga.
- (22) Korisnicima BIZ integrisanih usluga koji koriste *hosting* paket usluge omogućava se korišćenje i dodatnih usluga po cijenama i uslovima definisanim važećim Posebnim uslovima pružanja *hosting* paketa usluga, *mail hosting* usluge i usluge registracije domena. Povećanje

*bandwidth-a*, prostora na disku i drugih resursa korisnik može ostvariti upotrebom dodatnih usluga u okviru *hosting* paketa usluga.

- (23) Ukoliko poslovni korisnik koristi više od jednog paketa usluga BIZ TV+NET+TEL:S i BIZ 2NET, na njegov zahtjev može mu se obezbjediti *hosting* paket usluga za svaki priključak, s tim da se pogodnosti u okviru *hosting* paketa usluga ne mogu zbrajati u okviru jedne Internet prezentacije (*mail hosting-a*).
- (24) U pakete BIZ integrisanih usluga uključeno je dinamičko dodjeljivanje IP adrese korisnicima.
- (25) Na pisani zahtjev korisnika paketa BIZ integrisanih usluga može se dodijeliti, na korišćenje, jedna statička IP adresa po priključku za uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže, po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.
- (26) *IPTV* usluga uključuje Programe i Interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.
- (27) 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.
- (28) U okviru *IPTV* usluge u paketima usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S u ponudi je paket TV programa *Osnovni Biz*. Ukoliko na lokaciji priključenja navedenih paketa usluga postoje tehničke mogućnosti, korisniku će biti omogućeno i korišćenje određenog broja TV kanala u HD rezoluciji. U strukturi programske šeme su zastupljeni nacionalni, regionalni i strani satelitski programi.
- (29) U okviru korišćenja *IPTV* usluge u paketima usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S, korisnicima se omogućava pristup TV aplikacijama „*Vijesti*“ i „*Sportski rezultati*“. TV aplikacija „*Vijesti*“ je aplikacija koja korisnicima omogućava pregled vijesti, odnosno pregled novinskih portala na vlastitom TV uređaju. TV aplikacija „*Sportski rezultati*“ je aplikacija koja omogućava korisnicima *IPTV* usluge praćenje sportskih rezultata u realnom vremenu. Pristup navedenim TV aplikacijama korisnicima se omogućava u okviru iznosa mjesečne pretplate odabranog paketa usluga, a u skladu sa tehničkim mogućnostima.
- (30) Mtel zadržava pravo da mijenja raspored programa u paketima TV programa na način da mijenja postojeće programe novim, uvodi nove programe uz postojeće ili ukida pojedine postojeće programe, te dodaje nove pakete TV programa. Mtel neće bezrazložno mijenjati raspored programa ako bi to uzrokovalo značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu korisnika, osim u slučajevima kada je promjena tehničkih, ekonomskih ili pravnih uslova prijema i distribucije programa razlog za izmjenu rasporeda programa. Mtel može bilo kada prestati distribuisati pojedini program ako mu dobavljač programa na bilo koji pravno dopušten način onemogućuje distribuciju programa.
- (31) Za potrebe korišćenja *IPTV* usluge korisnik dobija lični identifikacioni broj (engl. *Personal Identification Number*, u daljem tekstu: *PIN*). Korisnik može izmijeniti inicijalno mu dodijeljeni *PIN*. Korisnik će biti upozoren na mogućnost zloupotrebe *PIN*-a od strane trećih lica, i preuzima potpunu obavezu za njegovu upotrebu i dužan je da isti čuva u tajnosti.

Upotrebom *PIN*-a korisnik može:

- podešavati sve postavke usluge,
- aktivirati roditeljsku kontrolu,
- vršiti autorizaciju promjena postavki.

Mtel nudi mogućnost korišćenja usluge koja omogućava ograničavanje pristupa i kontrolu pregledavanja sadržaja (roditeljsky kontroly sadržaja).

- (32) Korisnik je u obavezi da poštuje pozitivne pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijskog vlasništva.
- (33) Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem *IPTV* usluge i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.
- (34) U slučaju da usljed ponašanja korisnika dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, korisnik je u obavezi da preuzme cjelokupnu odgovornost za učinjenu povredu autorskih prava i prava industrijske svojine i da Mtelu nadoknadi cjelokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim.
- (35) Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost za privremena, moguća, zatamnjenja određenih dijelova televizijskih programa, koje je dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili zakonskim odredbama.
- (36) Mtel nije odgovoran za sadržaj i formu koje se emituju kao sadržaj u okviru *IPTV* usluge, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.
- (37) Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost za štetu koja bi mogla nastati objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.
- (38) Mtel nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati korisnicima ili trećim licima kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima emitovanja istih.
- (39) Mtel nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije (eng. *Parental Guidance*), te za posljedice koje bi mogle nastati ukoliko postoji mogućnost da bi prikazani program mogao ugroziti fizički, mentalni i moralni razvoj maloljetnika, a ne sadrži odgovarajuća upozorenja ili se prikazivao u neprimjereno vrijeme, protivno propisima koji regulišu oblast elektronskih medija i audio-vizuelnih djelatnosti.
- (40) Mtel nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja ukoliko je nemogućnost posljedica više sile ili drugog događaja koji je izvan kontrole i nezavisno od volje Mtela.
- (41) U okviru paketa usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S korisnicima je dostupna usluga dodatnog *IPTV* prijemnika (*STB-set top box*) prema uslovima i cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.
- (42) Za realizaciju BIZ integrisanih usluga na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu (*STB-set top box*, IAD uređaj/ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj ili optički mrežni završetak-ONT) koja je u vlasništvu Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
- (43) Korisnicima paketa BIZ integrisanih usluga se, u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućava korišćenje dodatne terminalne opreme i to: *WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, koja je u vlasništvu Mtela, a po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

*WI-FI extender* je terminalna oprema koja omogućava proširenje opsega postojeće bežične mreže, dok je *Powerline ethernet adapter (PLA)* terminalna oprema koja služi za povezivanje mrežne terminalne opreme (IAD uređaj/ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj ili optički mrežni završetak-ONT) sa računarom, TV aparatom i sl., putem električne instalacije na lokaciji korisnika.

- (44) Korisnici paketa BIZ integriranih usluga kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora, a koji se opredjele za korišćenje dodatne terminalne opreme *WI-FI extendera* i/ili *Powerline ethernet adaptera (PLA)*, plaćaju jednokratnu naknadu za instalaciju navedene dodatne terminalne opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (45) Zamjena terminalne opreme koja je u vlasništvu korisnika (ADSL modem), prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela za BIZ integrirane usluge.
- (46) Zamjena terminale opreme (STB-set top box, IAD uređaj/ISDN ADSL modem, VDSL IAD uređaj, optički mrežni završetak-ONT), kao i zamjena dodatne terminalne opreme (*WI-FI extendera* i *Powerline ethernet adaptera (PLA)*), koja je u vlasništvu Mtela, prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela za BIZ integrirane usluge.
- (47) Korisnicima 1-portnih ADSL modema Mtel omogućava ugradnju 4-portne terminalne opreme (IAD uređaja/ISDN ADSL modema, VDSL IAD uređaja) u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- (48) Korisniku BIZ integriranih usluga će se omogućiti, po zahtjevu, preseljenje pretplatničke terminalne opreme sa jedne lokacije na drugu lokaciju, ukoliko za isto postoje tehnički uslovi. U slučaju da na novoj lokaciji ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju paketa BIZ integriranih usluga, korisnik može da raskine ugovor o korišćenju paketa BIZ integriranih usluga pri čemu nije dužan platiti naknadu štete, ukoliko ista postoji. U ovom slučaju Mtel će korisniku omogućiti korišćenje usluge/a Mtela, za koje postoje tehničke mogućnosti realizacije na novoj lokaciji, bez obaveze plaćanja pristupnih taksi za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru paketa BIZ integriranih usluga.
- (49) U slučaju kada je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora korisnik može izvršiti promjenu paketa usluga BIZ 2NET sa nižom mjesečnom pretplatom na paket usluga BIZ 2NET sa višom mjesečnom pretplatom bez obaveze plaćanja naknade. U slučaju kada je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora korisnik može izvršiti promjenu sa paketa usluga BIZ 2NET sa višom mjesečnom pretplatom na paket usluga BIZ 2NET sa nižom pretplatom najranije 6 mjeseci prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 24 mjeseca, odnosno 3 mjeseca do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora od 12 mjeseci, bez obaveze plaćanja naknade.
- (50) Poslovnim korisnicima koji već koriste BIZ TV tarifni model u okviru samostalne IPTV usluge, kod kojeg je IPTV usluga realizovana u prostoru koji po svojoj namjeni čini IPTV uslugu dostupnom u javnom prostoru (restorani, kladionice, prodajni prostori, čekaonice itd), dozvoljava se promjena na paket usluga BIZ TV+NET:S ili BIZ TV+NET+TEL:S, bez obaveze plaćanja naknade. Korisnici zaključuju novi ugovor, a prethodni ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (51) Korisnik može izvršiti promjenu paketa usluga BIZ TV+NET:S na paket usluga BIZ TV+NET+TEL:S bez obaveze plaćanja naknade. Korisnici zaključuju novi ugovor, a prethodni ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.

- (52) Korisnicima BIZ integrisanih usluga koji su u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora omogućava se raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade štete iz tačke (58) pod uslovom da:
1. zaključite ugovore za korišćenje pojedinačnih usluga i to:
    - uslugu fiksne telefonije, uslugu pristupa Internetu-NetBiz tarifni modeli i *IPTV* uslugu ukoliko je korisnik koristio paket usluga BIZ TV+NET+TEL:S;
    - uslugu pristupa Internetu-NetBiz tarifni modeli i *IPTV* uslugu, ukoliko je korisnik koristio paket usluga BIZ TV+NET:S;
    - uslugu pristupa Internetu-NetBiz tarifni modeli i Pretplata NET uslugu ukoliko je korisnik koristio paket usluga BIZ 2NET.
  2. zbir iznosa cijena mjesečnih pretplata za korišćenje pojedinačnih usluga, za koje korisnik zaključuje ugovor, bude jednak ili veći od iznosa cijene mjesečne pretplate utvrđene za korišćenje postojećeg paketa BIZ integrisanih usluga.

Minimalni period trajanja ugovora za korišćenje navedenih pojedinačnih usluga biće jednak broju preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja ugovora za korišćenje paketa BIZ integrisanih usluga. Ukoliko korisnici, koji su zaključili ugovor za korišćenje navedenih pojedinačnih usluga, u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni nadoknaditi štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata za korišćenje pojedinačnih usluga do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.

- (53) U slučaju da se na zahtjev korisnika raskine ugovor o korišćenju BIZ integrisanih usluga, Mtel će korisniku omogućiti da zaključuje ugovor za korišćenje usluge/a postojećeg paketa BIZ integrisanih usluga na neodređeno vrijeme, po postojećoj terminalnoj opremi, bez obaveze plaćanja pristupne takse za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu/e koje je koristio u okviru postojećeg paketa BIZ integrisanih usluga, pri čemu korisnik ima mogućnost izbora tarifnih modela u skladu sa važećom ponudom Mtela.
- (54) Korisnici imaju mogućnost privremenog korišćenja BIZ integrisanih usluga, u trajanju ne dužem od 6 mjeseci, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela. Za vrijeme privremenog korišćenja BIZ integrisanih usluga korisnici imaju mogućnost korišćenja *hosting* paketa usluga i dodatne usluge dodatnog *IPTV* prijemnika u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela, a zavisno od izabranog paketa usluga.
- (55) Poslovnim korisnicima koji su zaključili ugovor o korišćenju BIZ 2NET paketa usluga sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca, dozvoljava se raskid pretplatničkog odnosa bez obaveze plaćanja naknade štete definisane pod rednim broj (58), u slučaju zasnivanja pretplatničkog odnosa za uslugu IP MPLS VPN ili uslugu Direktnog pristupa Internetu, na istoj lokaciji. U ovom slučaju, korisnik se obavezuje na novi minimalni period trajanja ugovora, u skladu sa uslovima pružanja usluga IP MPLS VPN, odnosno Direktnog pristupa Internetu, po principu jedan BIZ 2NET paket usluga (priključak) za jednu IP MPLS VPN uslugu (port), odnosno jednu uslugu Direktnog pristupa Internetu.
- (56) Korisnicima koji zaključite ugovor sa minimalnim periodom trajanja u ponudi su paketi sa terminalnom opremom pod uslovima i cijenama definisanim prema važećem Cjenovniku Mtela.
- (57) Zaključivanjem ugovora o korišćenju BIZ integrisanih usluga korisnici se obavezuju na minimalni period trajanja ugovora od 24 mjeseca, izuzev za korišćenje paketa usluga BIZ 2NET za koje se korisnici obavezuju na minimalni period trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca.

- (58) Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni nadoknaditi štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, a čija je visina definisana izabranim paketom usluga. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.
- (59) Korisnici koji već koriste neku od pojedinačnih usluga: fiksnu telefoniju i/ili uslugu pristupa Internetu-NetBiz tarifni modeli i/ili Pretplata NET uslugu i/ili IPTV uslugu, a koji se opredijele za korišćenje BIZ integrisanih usluga zaključuju ugovor za korišćenje BIZ integrisanih usluga, čime se postojeći ugovori za korišćenje pojedinačnih usluga raskidaju bez obaveze plaćanja naknade štete, ukoliko je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (60) Maksimalne brzine pristupa Internetu u mobilnoj mreži utvrđene važećim Cjenovnikom 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.

Maksimalna pristupna brzina pristupa Internetu putem fiksne mreže koja može da se ostvari u okviru određenog paketa BIZ integrisanih usluga zavisi od pristupne tehnologije (ADSL, VDSL ili GPON) koja je trenutno dostupna na lokaciji priključenja/realizacije usluge.

- (61) Brzina pristupa Internetu može da zavisi od više faktora: brzina na web stranici kojoj se pristupa, konfiguracije na računaru kod korisnika, rastojanja od pristupnog čvora do korisnika, pristupne tehnologije, broja korisnika koji su istovremeno na jednoj pristupnoj tački i sl.
- U okviru izabranog paketa BIZ integrisanih usluga, a u skladu sa dostupnom tehnologijom, ponuđene vrijednosti brzina pristupa Internetu se odnose na maksimalnu (»up to«) pristupnu brzinu, koja se može ostvariti u mreži Mtela. Mtel garantuje da minimalna pristupna brzina koja se realizuje putem bakarne mreže Mtela iznosi 50% maksimalne pristupne brzine deklarisanane za dostupnu tehnologiju u bakarnoj pristupnoj mreži.
- Ukoliko je pristupna brzina usluge pristupa Internetu putem fiksne mreže u okviru korišćenja izabranog paketa BIZ integrisanih usluga preko dostupne tehnologije, manja od 50% maksimalno deklarisanane pristupne brzine predviđene predmetnim paketom BIZ integrisanih usluga u mreži Mtela, korisniku se omogućava prelazak na paket BIZ integrisanih usluga sa manjim brzinama pristupa Internetu, ili na pojedinačne usluge, bez naknade ili raskid ugovora bez plaćanja naknade štete, nezavisno od toga da li se nalazi u minimalnom periodu trajanja ugovora ili ne.
- (62) Mtel ne odgovara za dostupnost sadržaja i usluga na Internetu iz razloga koji nisu na strani Mtela. Mtel ne snosi odgovornost u smislu odstupanja od 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.
- (63) U slučaju korišćenja usluge suprotno *fair-use* principu, odnosno prekomjernog korišćenja usluge pristupa Internetu, samostalne ili u okviru paketa integrisanih usluga, a u cilju osiguranja integriteta i sigurnosti Mtel mreže, te održavanja nivoa kvaliteta usluga za sve korisnike, Mtel zadržava pravo da opomene korisnika, a ukoliko se navedene aktivnosti

nastave privremeno, do kraja obračunskog perioda, smanji pristupnu brzinu usluge pristupa Internetu.

- (64) U okviru paketa BIZ integriranih usluga koji uključuju korišćenje IPTV usluge i usluge pristupa Internetu preko fiksne mreže, IPTV usluga je prioritetna usluga, u smislu obezbjeđivanja pristupne brzine/kvaliteta, usljed čega, u periodu korišćenja IPTV usluge, može doći do promjene pristupne brzine usluge pristupa Internetu preko fiksne mreže. Mtel će preduzeti sve razumne mjere da se osigura konstantan nivo kvaliteta svih usluga u okviru paketa integriranih usluga.
- (65) 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 izdatim od strane Regulatorne agencije za komunikacije.
- (66) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uslove.

### **Cjenovnik BIZ integriranih usluga**

#### **1. Cijena mjesečne pretplate za korišćenje paketa usluga BIZ TV+NET:S**

<b>Red.br.</b>	<b>BIZ TV+NET:S</b>		
1.	BIZ TV+NET:S paket usluga obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	- IPTV uslugu (paket TV programa <i>Osnovni Biz</i> ) - uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže – pristupna brzina u zavisnosti od dostupne tehnologije: ADSL: do 10/1 Mbps VDSL: do 20/1 Mbps GPON: 20/1 Mbps	42,65 KM	49,90 KM

#### **2. Cijena mjesečne pretplate za korišćenje paketa usluga BIZ TV+NET+TEL: S**

<b>Red.br.</b>	<b>BIZ TV+NET+TEL:S</b>		
1.	BIZ TV+NET+TEL:S paket usluga obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	- IPTV uslugu (paket TV programa <i>Osnovni Biz</i> ) - uslugu fiksne telefonije	70,00 KM	81,90 KM



	<p>- dodatnu telefonsku uslugu: <i>CLIP</i> (prikaz broja koji zove)</p> <p>- dodatne telefonske usluge: <i>CW, CH, CONF, CFU</i> (poziv na čekanju, držanje poziva, konferencijska veza i bezuslovno preusmerenje poziva), koje se uključuju besplatno na zahtjev korisnika</p> <p>- uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže – pristupna brzina u zavisnosti od dostupne tehnologije: ADSL: do 10/1 Mbps VDSL: do 20/1 Mbps GPON: 20/1 Mbps</p>		
3.	<p>Napomena:</p> <p>U iznos mjesečne naknade je uključen:</p> <p>- novčani ekvivalent od 300 besplatnih minuta po cijeni razgovora unutar fiksne mreže Mtel-a. Bonus se može iskoristiti isključivo na razgovore unutar fiksne mreže Mtel-a.</p> <p>- mjesečna pretplata za korištenje telefonskog priključka.</p> <p>Za telefonski saobraćaj ka ostalim destinacijama naknada za ostvareni telefonski saobraćaj se naplaćuje u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtel-a za osnovne govorne telefonske usluge u fiksnoj telefoniji za tarifni model „Fiksna:S“.</p> <p>Ostali uslovi i cijene korišćenja usluge fiksne telefonije, uključujući i dodatne usluge u okviru usluge fiksne telefonije, primjenjivaće se u skladu sa važećim Posebnim uslovima pružanja usluge fiksne telefonije.</p>		

### 3. Cijena mjesečne pretplate za korišćenje paketa usluga BIZ 2NET

#### 3.1. Mjesečna pretplata za BIZ 2NET:S+

Red.br.	BIZ 2NET:S+		
1.	BIZ 2NET:S+ paket usluga obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	<p>- uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže – pristupna brzina u zavisnosti od dostupne tehnologije: ADSL: do 6144/512 kbps VDSL: do 10/1 Mbps GPON: 10/1 Mbps</p> <p>- uslugu pristupa Internetu preko mobilne mreže – <i>količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 20 GB</i></p>	50,00 KM	58,50 KM
3.	<p>Napomena:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – 21 / 5,76 Mbps</li> <li>• Brzina prenosa nakon potrošene količine podataka u paketu – 128 kbps</li> <li>• APN: mnet1</li> </ul>		

Obračunska jedinica za prenos podataka je 10 KB.

#### 3.2. Mjesečna pretplata za BIZ 2NET:S

Red.br.	BIZ 2NET:S		
1.	BIZ 2NET:S paket usluga obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	- uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže – pristupna brzina u zavisnosti od dostupne tehnologije: ADSL: do 6144/512 kbps VDSL: do 10/1 Mbps GPON: 10/1 Mbps - uslugu pristupa Internetu preko mobilne mreže – <i>količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 4 GB</i>	40,00 KM	46,80 KM
3.	Napomena: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – 21 / 5,76 Mbps</li> <li>• Brzina prenosa nakon potrošene količine podataka u paketu – 128 kbps</li> <li>• APN: mnet1</li> </ul>		

Obračunska jedinica za prenos podataka je 10 KB.

Paket usluga BIZ 2NET:S je u ponudi samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga.

### 3.3. Mjesečna pretplata za BIZ 2NET:M

Red.br.	BIZ 2NET:M		
1.	BIZ 2NET:M paket usluga obuhvata:	Mjesečna pretplata (bez PDV-a)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)
2.	- uslugu pristupa Internetu preko fiksne mreže – pristupna brzina u zavisnosti od dostupne tehnologije: ADSL: do 12288/640 kbps VDSL: do 20/1 Mbps GPON: 20/1 Mbps - uslugu pristupa Internetu preko mobilne mreže – <i>količina podataka po maksimalnoj brzini prenosa 8 GB</i>	75,00 KM	87,75 KM
3.	Napomena: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksimalna brzina prenosa podataka u paketu (preuzimanje/slanje) – 21 / 5,76 Mbps</li> <li>• Brzina prenosa nakon potrošene količine podataka u paketu – 128 kbps</li> <li>• APN: mnet1</li> </ul>		

Obračunska jedinica za prenos podataka je 10 KB.

Paket usluga BIZ 2NET:M je u ponudi samo za postojeće korisnike navedenog paketa usluga.

## 4. Hosting paket usluga

U okviru mjesečne pretplate za pakete BIZ integrisanih usluga korisniku se na zahtjev omogućuje korišćenje *hostinga* paketa usluga, kako slijedi:

Red. br.	Paket usluga	Hosting paket usluga
1.	BIZ 2NET:S+ i BIZ 2NET:S	MINI
2.	BIZ 2NET:M i BIZ TV+NET+TEL:S	STANDARD

#### 5. Cijene korišćenja dodatne usluge dodatnog IPTV prijemnika (STB-set top box) za paket usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S

U okviru mjesečne pretplate za korišćenje paketa usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S korisniku se, na zahtjev, a ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogućuje korišćenje najviše dva dodatna IPTV prijemnika.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti, korisnicima paketa usluga BIZ TV+NET:S i BIZ TV+NET+TEL:S, se na zahtjev omogućuje korišćenje više dodatnih IPTV prijemnika po cijeni mjesečne naknade definisanoj kako slijedi:

Red. br.		Cijena (bez PDV-a)	Cijena (sa PDV-om)
1.	Mjesečna naknada za korišćenje trećeg i svakog narednog dodatnog IPTV prijemnika	4,00 KM	4,68 KM

#### 6. Cijene pristupa paketima BIZ integrisanih usluga

Red. br.	Paket usluga	BIZ TV+NET:S /BIZ TV+NET+TEL:S	
1.	Minimalni period trajanja ugovora (mjeseci)	24	
2.	Cijena pristupa paketu BIZ integrisanih usluga (KM)	1,00 (bez PDV-a)	1,17 (sa PDV-om)

Red. broj	Paket usluga	BIZ 2NET:S+			
1.	Minimalni period trajanja ugovora (mjeseci)	12		24	
2.	Cijena pristupa paketu BIZ integrisanih usluga (KM)	25,00 (bez PDV-a)	29,25 (sa PDV-om)	1,00 (bez PDV-a)	1,17 (sa PDV-om)

U okviru cijene pristupa paketu usluga BIZ 2NET:S+ korisnik dobija *postpaid* SIM karticu za uslugu pristupa Internetu preko mobilne mreže.

Cijena pristupa paketu BIZ integriranih usluga plaća se kada korisnik zaključuje novi ugovor i pri tome:

- uključuje jednu ili više novih usluga u novi paket BIZ integriranih usluga,
- spaja postojeće usluge u novi paket BIZ integriranih usluga.

## 7. Cijena za privremeno korišćenje BIZ integriranih usluga

### 7.1. Cijena pristupa za privremeno korišćenje paketa BIZ integriranih usluga

Red. br.	Paket usluga	BIZ TV+NET:S/ BIZ TV+NET+TEL:S	
1.	Cijena pristupa paketu BIZ integriranih usluga (KM)	129,00 (bez PDV-a)	150,93 (sa PDV-om)
2.	Troškovi dodatnih radova i upotrijebljenog materijala	Prema fakturi formiranoj za konkretno tehničko rješenje	

Red. broj	Paket usluga	BIZ 2NET:S+	
1.	Cijena pristupa paketu BIZ integriranih usluga (KM)	55,00 (bez PDV-a)	64,35 (sa PDV-om)
2.	Troškovi dodatnih radova i upotrijebljenog materijala	Prema fakturi formiranoj za konkretno tehničko rješenje	

Za realizaciju paketa BIZ integriranih usluga na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu koja je u vlasništvu Mtela, a u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju paketa usluga.

U okviru cijene pristupa paketu usluga BIZ 2NET:S+ korisnik dobija *postpaid* SIM karticu za uslugu pristupa Internetu preko mobilne mreže.

Po isteku privremenog korišćenja paketa BIZ integriranih usluga pretplatnik je dužan da vrati Mtelu terminalnu opremu.

### 7.2. Cijena mjesečne pretplate za privremeno korišćenje BIZ integriranih usluga

Mjesečna pretplata za privremeno korišćenje paketa BIZ integriranih usluga obračunavaće se u iznosu cijene mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje izabranog paketa usluga uvećane za 20%.

## 8. Cijena ugradnje IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema/VDSL IAD uređaja korisnicima 1-portnog modema

Omogućava se ugradnja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema/VDSL IAD uređaja korisnicima 1-portnog modema, kako slijedi:

- a) postojećim korisnicima paketa usluga BIZ 2NETuz zaključivanje ugovora sa novim minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca po sljedećim cijenama:

Minimalni period trajanja ugovora (mjeseci)	12	24
Cijena priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema/VDSL IAD uređaja (bez PDV-a)	25,00 KM	1,00 KM
Cijena priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema/VDSL IAD uređaja (sa PDV-om)	29,25 KM	1,17 KM

Korisnik zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca, u zavisnosti od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja postojećeg ugovora. Novi minimalni period trajanja ugovora od 12/24 mora biti veći od broja preostalih mjeseci minimalnog perioda trajanja postojećeg ugovora.

b) postojećim korisnicima paketa usluga BIZ 2NET kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora uz zaključivanje ugovora bez minimalnog perioda trajanja ugovora, po cijeni priključenja IAD uređaja/4-portnog ISDN ADSL modema/VDSL IAD uređaja u iznosu od 50,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 58,50 KM sa uključenim PDV-om.

**9. Cijena mjesečne naknade za korišćenje statičke IP adrese** iznosi 100,00 KM, bez uključenog PDV-a, odnosno 117,00 KM sa uključenim PDV-om.

**10. Cijene promjena u pretplatničkom odnosu za pakete BIZ integriranih usluga**

Red.br.	Promjena u pretplatničkom odnosu	Cijena (bez PDV-a)	Cijena (sa PDV-om)
1.	Promjena naziva pretplatnika	Besplatno	Besplatno
2.	Promjena adrese dostave računa	Besplatno	Besplatno
3.	Naknada za nastavak pružanja paketa BIZ integriranih usluga nakon plaćanja duga	7,00 KM	8,19 KM
4.	Preseljenje paketa BIZ integriranih usluga (na zahtjev korisnika)	10,00 KM	11,70 KM

**11. Cijene zamjene ADSL modema koji je u vlasništvu korisnika prilikom otklanjanja smetnji na terminalnoj opremi:**

1. bez naknade, ukoliko je ADSL modem u garantnom roku,
2. ukoliko ADSL modem nije u garantnom roku:

a) bez naknade, u slučaju da je korisnik u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora,

- b1)** 1,00 KM bez uključenog PDV-a, odnosno 1,17 KM sa uključenim PDV-om, u slučaju da je minimalni period ugovora istekao i da korisnik zaključi ugovor uz novi minimalni ugovoreni period od 12/24 mjeseci,
- b2)** 50,00 KM bez uključenog PDV-a, odnosno 58,50 KM sa uključenim PDV-om, u slučaju da je minimalni period ugovora istekao i da korisnik ne zaključuje ugovor sa novim minimalnim periodom trajanja.

## 12. Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme

Mjesečna naknada za korišćenje dodatne terminalne opreme: *Powerline ethernet adaptera (PLA)* i *WI-FI extendera* definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Mjesečna naknada (bez PDV-a)	Mjesečna naknada (sa PDV-om)
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i>	2,56 KM	3,00 KM
<i>WI-FI extender</i>	1,71 KM	2,00 KM

U mjesecu u kome podnese zahtjev za instalaciju, odnosno deinstalaciju navedene dodatne terminalne opreme, korisnik plaća puni iznos mjesečne naknade.

## 13. Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme

Jednokratna naknada za instalaciju dodatne terminalne opreme: *Powerline ethernet adaptera (PLA)* i/ili *WI-FI extendera* za korisnike kojima je istekao minimalni period trajanja ugovora definisana je kako slijedi:

Dodatna terminalna oprema	Jednokratna naknada (bez PDV-a)	Jednokratna naknada (sa PDV-om)
<i>Powerline ethernet adapter (PLA)</i> i/ili <i>WI-FI extender</i>	17,01 KM	19,90 KM

## 14. Zamjena terminalne opreme/dodatne terminalne opreme koja je vlasništvo Mtela, u slučaju otklanjanja smetnje, se vrši bez naknade.

Ukoliko je smetnja nastala kao posljedica nepravilnog korištenja terminalne opreme/dodatne terminalne opreme ili fizičkog oštećenja iste od strane korisnika, korisnik se obavezuje Mtelu nadoknaditi štetu za uređaj/e u visini prosječne nabavne cijene uređaja na dan nastanka štete.