

## 1. PREDMET UGOVORA

Ove Posebne odredbe važe za sve internet i OTT TV usluge koje korisniku pruža kompanija MTEL Schweiz GmbH („MTEL“) pod markom odnosno imenom „MTEL“. Vrsta i obim ugovornih usluga su dalje definisani Opštim uslovima poslovanja (OUP), pregledom tarife, odredbama odgovarajućeg ugovora kao i aktuelnim specifikacijama na [www.mtel.ch/sr/pravnideo](http://www.mtel.ch/sr/pravnideo). Smatra se da je korisnik prihvatio ove Posebne odredbe ako koristi odgovarajuće usluge. U slučaju odstupa ili praznine između sledećih ugovornih dokumenata, sledeća hijerarhija važi u opadajućem redosledu, osim ako i u meri u kojoj (i) sastavni deo ugovora koji je višeg ranga eksplicitno upućuje na neku odredbu sastavnog dela ugovora koji je nižeg ranga ili (ii) sastavni deo ugovora koji je nižeg ranga predviđa specifičnije obaveze uz izričito navođenje derogirane cifre:

1. odredbe ugovora;
2. Posebne odredbe za dotične usluge;
3. Opšti uslovi poslovanja
4. aktuelne specifikacije i uslovi ponude.

## 2. INTERNET USLUGE

Kompanija MTEL pruža korisniku pristup internetu. Pojednosti o dotičnim internet uslugama mogu da se pronađu u pojedinačnim specifikacijama i ugovorima. Kompanija MTEL ne garantuje minimalni propusni opseg. Navedene brzine prenosa predstavljaju najbrže moguće performanse i ne mogu da se garantuju. Stvarna brzina interneta zavisi od različitih faktora za koje kompanija MTEL nije odgovorna (npr. od priključka, u daljenosti do sledeće telefonske centrale, kvaliteta i dužine voda itd.) i može biti niža od navedene maksimalne brzine interneta. Istovremeno korišćenje OTT TV ponude ili drugih usluga koje zahtevaju internet vezu, kao i internet usluga može da utiče na obim internet usluga. Mogućnost korišćenja WLAN-a zavisi od lokalnih uslova na lokaciji korisnika. U pogledu toga kompanija MTEL ne preuzima odgovornost. Pored toga, kompanija MTEL ne može da garantuje da će informacije razmenjene putem internet pristupa (npr. e-poruke) biti dostavljene korisniku odnosno primaocu. Preduslov za pružanje internet usluga je da korisnik raspolaze mrežnim priključkom. Ako on nije raspoloživ, u okviru uspostavljanja internet proizvoda izvršice se i instalacija mrežnog priključka. Korisnik će u okviru izlaganja ponude biti obavešten o troškovima uspostavljanja koji su navedeni i u specifikacijama.

## 3. OTT TV USLUGE

### 3.1. Opšte informacije

Kompanija MTEL omogućuje korisniku pristup mnogobrojnim televizijskim i radio kanalima. Pojednosti o dotičnim uslugama, kao i trenutno dostupni TV i radio kanali mogu da se pronađu i regulisani su u specifikacijama i konkretnim ugovorima. Korisnik je odgovoran za nabavku i postavku kompatibilnog TV uređaja. Kompanija MTEL ne garantuje aktuelnost, tačnost ni potpunost informacija koje su dostupne preko elektronskog TV vodiča. Dostupnost i obim opcije MTEL premotavanje zavisi od dotičnih TV usluga i pojedinačnih TV kanala. Spisak kanala koji raspolaze opcijom MTEL premotavanje može da se pronađe u specifikacijama. Kompanija MTEL zadržava pravo da neznatno proširi ili ograniči ponudu kanala ili pojedinačne TV funkcije (naročito dostupnost pojedinačnih TV i radio kanala, HD funkcija, opcije MTEL premotavanje, svojstava i podržanih kanala, elektronskih TV vodiča i/ili drugih funkcija) a da to ne pruža korisniku pravo da raskine ugovor ili da traži umanjenje cene. Kompanija MTEL izričito ističe da emituje samo kanale odnosno programe za koje poseduje neophodna prava emitovanja i da se usled toga može desiti da pojedini programi tokom prikazivanja budu zatamnjeni i da se oni ne emituju ako ne postoje neophodna prava emitovanja. Korisnik prima na znanje da su sadržaji koji su dati na raspolaganje putem TV usluga u potpunosti ili delimično zaštićeni pravima intelektualne svojine. Pauziraj uživo, snimanje i opcija premotavanja smeju da se koriste samo privatno, komercijalno odnosno poslovno korišćenje nije dozvoljeno iz licencnih razloga. Naročito nije dozvoljen prijem i korišćenje takvih kanala u javno dostupnim prostorima, naročito u kaficima, restoranima, hotelima, bioskopima, pozorištima, izlozima itd, kao i iznajmljivanje i isecanje delova programa za upotrebu izvan privatnog okruženja. Kompanija MTEL može da dodeli na upit pismeni izuzetak za takva korišćenja.

### 3.2. Odredbe o korišćenju STB/TV aplikacija (OTT)

Ove odredbe o korišćenju važe za korišćenje TV aplikacija i za sve transakcije koje korisnik izvršava preko TV aplikacije. Korisnik prihvata ove odredbe o korišćenju i Opšte uslove poslovanja („OUP“) kompanije MTEL prilikom zaključenja ugovora. U okviru preuzimanja TV aplikacije preko prodavnice aplikacija trećeg lica (npr. Apple, Google, itd.) takođe se primenjuju pravne odredbe o kupovini aplikacije dotičnog provajdera. TV aplikacija omogućuje korišćenje TV usluga preko aplikacije na mobilnom krajnjem uređaju odnosno krajnjem uređaju koji se može povezati s internetom. Važe cene, obim usluga i odredbe u vezi s trajanjem i otkazom koje su navedene u specifikacijama kompanije MTEL na [www.mtel.ch/sr/pravnideo](http://www.mtel.ch/sr/pravnideo). Funkcionalnosti koje korisniku stoje na raspolaganju zavise od verzije aplikacije koja se koristi. Korišćenje određenih sadržaja koji su dostupni preko TV aplikacije može biti uslovljeno minimalnom starošću osobe. Ako korisnik koristi TV usluge preko mobilne mreže kompanije MTEL ili trećeg lica, eventualni troškovi u pogledu prenosa podataka regulisani su prema dotičnom ugovornom odnosu. Prilikom korišćenja TV usluga preko WiFi mreže ili pristupne tačke, korisnik mora da osigura da je vlasnik dotičnog internet priključka saglasan s korišćenjem njegovog pristupa, ukoliko on nije vlasnik. Korisnik prima na znanje da istovremeno korišćenje TV i internet usluga može međusobno da utiče na obim usluga. Kompanija MTEL zadržava pravo da neznatno proširi ili ograniči ponudu kanala ili pojedinačne TV funkcije (naročito dostupnost pojedinačnih TV i radio kanala, HD funkcija, opcije premotavanja, svojstava i podržanih kanala, elektronskih TV vodiča i/ili drugih funkcija) a da to ne pruža korisniku pravo da raskine ugovor ili traži umanjenje cene. Korisnik prima na znanje da su sadržaji koji su stavljeni na raspolaganje pomoću TV usluga potpuno ili delimično zaštićeni pravima intelektualne svojine. Korisnik priznaje da su ponude u TV aplikaciji isključivo namenjene osobama u Švajcarskoj. Iz licencnih razloga se izvan Švajcarske ne smeju koristiti TV usluge koje se emituju uživo. Korisnik potvrđuje da ove usluge neće koristiti u inostranstvu. Korisniku je zabranjeno da mimoide preduzete tehničke mere za obezbeđenje isključivog korišćenja u Švajcarskoj, kao što je geografska blokada. TV aplikacija sme da se koristi samo privatno, komercijalno odnosno poslovno korišćenje nije dozvoljeno iz licencnih razloga. Naročito nije dozvoljen prijem i korišćenje takvih kanala u javno dostupnim prostorima, naročito u kaficima, restoranima, hotelima, bioskopima, pozorištima, izlozima itd, kao i iznajmljivanje i isecanje delova programa za upotrebu izvan privatnog okruženja. Kompanija MTEL može da dodeli na upit pismeni izuzetak za takva korišćenja. Korisnik dobija neprenosivo, vremenski ograničeno pravo da koristi TV aplikaciju na krajnjem uređaju tokom trajanja ugovora. Dalja prava su isključena i zadržava ih kompanija MTEL.

## 4. OPCIJE

### 4.1. Opšte informacije

Opcije za prethodno navedene usluge sadrže dopunjujuće dodatne funkcije i nude se ili besplatno ili se obračunavaju u sklopu naknade za pretplatu odnosno po korišćenju usluge. Dodatno važe odredbe za dotične usluge. Dostupnost pojedinačnih opcija u zavisnosti od pretplate i njihovog obima usluge mogu da se pronađu u specifikacijama. Kompanija MTEL zadržava pravo da u bilo kom trenutku proširi, ograniči, obustavi ili na neki drugi način izmeni opciju. Ako je korisnik kupio takvu opciju, promene ove vrste će biti unapred saopštene na odgovarajući način. Primenjuje se cifra 20 OUP. Ograničenje ili ukidanje opcije neće uticati na osnovni ugovor.

#### 4.2. Dodatni TV STB uređaji

Korišćenje dodatnih TV STB uređaja zavisi od propusnog opsega dotičnog internet priključka. U zavisnosti od propusnog opsega, prilikom istovremenog korišćenja više STB uređaja može u određenim okolnostima da dođe do ometanja TV i internet usluga. Količina dodatnih TV STB uređaja odnosno istovremeno korišćenje više TV uređaja zavisi od tarife i ograničena je na maksimalno 2 komada po ugovoru.

#### 4.3. Usluge sadržaja

Kompanija MTEL nudi dodatne usluge uz naplatu kao opciju, kao npr. video na zahtev ili dodatne TV opcije. Važe cene i naknade koje su objavljene u dotičnim specifikacijama na [www.mtel.ch/sr/pravnideo](http://www.mtel.ch/sr/pravnideo). Ako takvu opciju pruža treći provajder, korisnik zaključuje odgovarajući ugovor s tim trećim provajderom i važe njegovi ugovorni uslovi. U tom slučaju kompanija MTEL može da obračuna naknade u ime i po nalogu odgovarajućeg trećeg provajdera. U slučaju povećanja cene ponude takvih trećih provajdera, korisnik nema pravo na otkaz TV usluga kompanije MTEL. Korisniku se skreće pažnja da kompanija MTEL načelno nema uticaj na uopšteni dostupnost sadržaja trećih provajdera, naročito kod smetnji u signalu izvan sfere kompanije MTEL.

#### 4.4. Trajanje ugovora kod opcija

Ukoliko nije drugačije regulisano u pregledu tarife, specifikacijama ili OUP usluga sadržaja koje se plaćaju, za opcije načelno važi minimalno trajanje ugovora od 1 meseca. Ukoliko nije drugačije navedeno u specifikacijama, opcije se mogu svakodnevno otkazati. Otkaz usluge takođe obuhvata sve opcije koje su povezane s otkazanom uslugom. Otkaz opcije ne utiče na osnovnu uslugu. Ali ako se otkaze usluga s kojom je povezana neka opcija čije minimalno trajanje ugovora još nije dostignuto, korisnik dužuje naknade za opciju do isteka minimalnog trajanja ugovora. One odmah dospevaju.

#### 5. POPUSTI

Za određene usluge predviđen je promotivni, kombinovani ili količinski popust na osnovnu naknadu za ugovorene pretplate za koje se može odobriti popust. Ukoliko u specifikacijama ili ponudi nije drugačije regulisano, sabiranje popusta je isključeno i popusti su mogući samo ako se usluge za koje se može odobriti popust iskazuju na istom računu.

#### 6. PREPUŠTANJE HARDEVA KOMPANIJE MTEL

Hardver koji je kompanija MTEL korisniku besplatno stavila na raspolaganje, kao što su npr. TV STB uređaji, WLAN ruter itd, ostaju tokom celokupnog trajanja ugovora u vlasništvu kompanije MTEL. Kompanija MTEL zadržava pravo da isporuči nov, ali ne nužno fabrički nov hardver. Korisnik je odgovoran za pažljivo korišćenje hardvera. Hardver ne sme da se koristi u drugu svrhu koja nije predviđena ugovorom. Naročito je zabranjeno otvaranje hardvera i preduzimanje intervencija u softver i/ili hardver. Kompanija MTEL ima pravo, ali nije obavezna, da u bilo kom trenutku pristupi hardveru preko interneta i da pregleda, izmeni, ažurira ili briše postojeće tehničke podatke odnosno softvere radi konfiguracije, održavanja ili optimizacije i/ili proširenja svojih usluga. Kompanija MTEL ne snosi odgovornost za gubitak podataka kod korisnika. Ovo naročito važi ako je do toga došlo usled zamene pokvarenog hardvera ili pogrešnog softvera ili nakon sprovođenja daljinskog održavanja. Po isteka trajanja ugovora korisnik je dužan da kompaniji MTEL vrati neoštećen uređaj u roku od 30 dana. U slučaju upotrebe koja je protivna ugovoru, kompanija MTEL ima pravo da zahteva raniji povrat. Ako korisnik ne ispunjava ovu obavezu, korisnik je dužan da plati kompaniji MTEL po uređaju nezavisno od njegove starosti odštetu u visini od 149,00 CHF za WLAN ruter, odnosno od 99,00 CHF za TV STB uređaj.

#### 7. PLAĆANJE NA RATE / PLAN OTPLATE UREĐAJA

Ako su kompanija MTEL i korisnik zaključili sporazum o plaćanju na rate („plan otplate uređaja“), broji i visina mesečnih rata i eventualno učešće proističu iz ugovora o kupovini i planu otplate uređaja. Ukoliko nije drugačije dogovoreno, trajanje ugovora za plan otplate uređaja iznosi 24 meseca. Mesečne rate terete se na račun za internet pretplatu. Uslovi plaćanja regulisani su prema cifri 6 OUP. Plaćanje na rate oslobođeno je kamate i naknade. Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku odjednom isplati preostale rate. Plan otplate uređaja može da se zaključi samo uz pretplatu za internet ili TV kompanije MTEL. Finansirani predmet kupovine je od trenutka primopredaje u vlasništvu korisnika. Krađa, gubitak, prepuštanje državnine ili prenos vlasništva predmeta kupovine itd. ne oslobađaju korisnika od izvršenja sporazuma o plaćanju na rate odnosno od plaćanja rata.

#### 8. TEHNIČKI PREDUSLOVI, INSTALACIJA

Preduslov za rad OTT TV usluga kompanije MTEL je posedovanje usluge interneta (barem DSL). Vlasnik mrežnog priključka mora da odobri korisniku korišćenje, ukoliko on nije korisnik. Instalacija i deinstalacija hardvera i krajnjih uređaja je stvar korisnika. Kompanija MTEL nudi uz naknadu mogućnost da instalaciju hardvera kompanije MTEL izvedu stručna lica. Kompanija MTEL pruža podršku samo za hardver koji je kupljen preko kompanije MTEL.

#### 9. SELIDBA

U slučaju selidbe, kompanija MTEL obračunava paušalnu naknadu za obradu od 89,00 CHF. Ova naknada ne pokriva eventualne troškove električara na licu mesta koji su povezani sa selidbom.

#### 10. OTKAZ MREŽNOG PRIKLJUČKA

Ako korisnik otkáže mrežni priključak, to neće automatski imati za posledicu otkaz OTT TV usluge koja se koristi od kompanije MTEL. Ukoliko korisnik koristi pojedinačne usluge kompanije MTEL, dotične usluge moraju se posebno otkazati na odgovarajući način.

#### 11. KOMBINACIJE PROIZVODA

Pojedinačne internet i OTT TV usluge nude se u grupama proizvoda „internet“ i „TV“ u različitim verzijama i mogu da se kombinuju razvrstano po sadržaju i vremenu shodno mogućnostima objavljenim u specifikacijama.

#### 12. MIGRACIJA STARIJIH PROIZVODA

U slučaju migracije starijih proizvoda, tekuće minimalno trajanje ugovora načelno se preuzima za trajanje ugovora novog i trenutno odgovarajućeg proizvoda. Kompanija MTEL može da predvidi izuzetke od toga, pri čemu u takvim slučajima ponovo počinje da teče minimalno trajanje ugovora.

#### 13. PROMENA PROIZVODA

Usluge u okviru grupe proizvoda „internet“ i „TV“ mogu besplatno da se promene tokom trajanja ugovora, preduslov je da se pribavi prethodna saglasnost kompanije MTEL za ovu promenu usluge.

#### 14. TRAJANJE UGOVORA, OTKAZ

##### 14.1. Internet i OTT TV pretplate

Usluge u grupi proizvoda „internet“ i „TV“ imaju odvojeno minimalno trajanje ugovora od 12 meseci, ukoliko pojedinačne ponude ne predviđaju duže minimalno trajanje ugovora. Ove usluge mogu se otkazati uz rok od 60 dana do kraja minimalnog trajanja ugovora. Ako se na kraju minimalnog trajanja ugovora ne izvrši otkaz, dotična usluga automatski se produžava na neodređeno vreme, pri čemu se usluga potom može otkazati na kraju svakog meseca uz rok od 60 dana. Otkaz osnovne ponude „internet“ od strane korisnika nema za posledicu automatski otkaz TV usluga uključujući opcija. Ako korisnik otkáže usluge u grupama proizvoda „internet“ i „TV“ pre isteka minimalnog trajanja ugovora, onda je dužan da plati za svaku prevremeno otkazanu uslugu ponavljajuće osnovne mesečne naknade sve do kraja minimalnog trajanja ugovora. One odmah dospevaju.

##### 14.2. Internet pretplate s planom otplate uređaja

Otkaz internet pretplate zahteva istovremeni i izričiti otkaz svih planova otplate uređaja povezanih s tom internet pretplatom. Važe otkazni rokovi shodno cifri 14.1 ovih Posebnih odredbi. Ako korisnik istovremeno otkáže internet pretplatu i plan otplate uređaja, onda internet pretplata i plan otplate uređaja zajedno prestaju nakon isteka otkaznog roka od 60 dana za internet pretplatu u trenutku delotvornosti otkaza (kraj meseca). Do tada preostale rate plana otplate uređaja odmah dospevaju na naplatu i moraju se odjednom platiti. Ako je s internet pretplatom povezano više planova otplate uređaja, potrebno je s internet pretplatom zajedno otkazati sve planove otplate uređaja za koje nisu isplaćene sve rate. Ako korisnik otkáže samo internet pretplatu, a u trenutku delotvornosti otkaza internet pretplate još uvek nisu plaćene sve rate plana otplate uređaja, trenutak otkaza internet pretplate postaje delotvoran tek na krajnji datum plana otplate uređaja koji je predviđen ugovorom (to uobičajeno znači 24 me seca nakon primopredaje uređaja). Ako je s internet pretplatom povezano više planova otplate uređaja, onda se trenutak delotvornosti otkaza internet pretplate odgađa za krajnji datum poslednjeg zaključenog plana otplate uređaja. Međutim, ako korisnik želi momentalni otkaz internet pretplate, onda je potrebno da plati osnovne mesečne naknade internet pretplate do krajnjeg datuma poslednjeg plana otplate uređaja koji je predviđen ugovorom, pri čemu se automatski otkazuje i plan otplate uređaja. Do tada preostale rate plana otplate uređaja odmah dospevaju na naplatu i moraju se odjednom platiti.

##### 14.3. Otkazne formalnosti

Oblik otkaza regulisan je prema cifri 16 OUP.

##### 14.4. Dodatne odredbe

Za ostalo važe cifra 17 OUP (Redovan otkaz) i cifra 18 OUP (Otkaz iz bitnog razloga) i cifra 19 OUP (Posledice otkaza).

#### 15. OTKAZ PLANA OTPLATE UREĐAJA

Sporazum o plaćanju na rate (plan otplate uređaja) smatra se otkazanim kada:

- a) korisnik plati sve preostale rate, ili
- b) prijemom obaveštenja o otkazu koje korisnik pošalje kompaniji MTEL, ili
- c) kompanija MTEL otkáže internet pretplatu iz bitnog razloga (cifra 18 OUP),
- d) kompanija MTEL otkáže plan otplate uređaja iz bitnog razloga (cifra 18 OUP),
- e) je izvršena promena imaoca internet pretplate a da se sporazum o plaćanju na rate ne prenosi na novog imaoca, ili
- f) po isteku ugovorom određenog trajanja ugovora od 24 meseca, počevši od prijema uređaja (ukoliko nije određeno drugo trajanje ugovora).

U prethodno navedenim slučajima od b) do f) odmah dospevaju sve preostale rate. Redovan otkaz internet pretplate od strane kompanije MTEL, kao i vanredan otkaz od strane korisnika iz razloga za koje je odgovorna kompanija MTEL, ne utiče na sporazum o plaćanju na rate.

#### 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Cifra 20 OUP (Promena ugovornih uslova), cifra 22 OUP (Ostali dogovori) i cifra 23 OUP (Sudska nadležnost, rešenje spora mirnim putem i primenjivo pravo) važe na odgovarajući način za ove Posebne uslove.