**Posebni uslovi za pružanje usluge Internet**

Preduzeće za telekomunikacije „mts“d.o.o., sa sedištem u Severnoj Mitrovici, ul. Oslobođenja broj 1 (u daljem tekstu: mts) ovim Posebnim uslovima za pružanje usluge Internet reguliše uslove pod kojima se realizuje usluga Interneta pretplatnicima, kojim kvalitetom i nivoom usluge kao i uslovi i način korišćenja terminalne opreme . Pružalac usluge pristupa internetu (ISP), mts, realizuje uslugu preko fiksne i mobilne mreže.

Pružanje Internet usluge privatnim korisnicima je definisano pretplatničkim ugovorom, Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži mts-a, Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži mts-a, Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04 / L-109,kao i podzakonskim aktima Regulatornog organa za elektronske i poštanske komunikacije (u daljem tekstu: ARKEP) i to Pravilnikom koji se primenjuju na pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga i Uredbom o ugovorima, transparentnosti i objavljivanju informacija i drugih zaštitinih mera za krajnje korisnike o pružanju javnih mreža i usluga elektronskih komunikacija .

Pretplatnik je u obavezi da se u potpunosti pridržava i poštuje navedena akta prilikom korišćenja usluge Internet za privatne korisnike. U suprotnom mts ima pravo da ograniči korišćenje navedene usluge ili pokrene zakonske mere u zavisnoti od stepena nepoštovanja navedenih propisa ili zloupotrebe.

**Realizacija Internet usluge**

Realizacija Internet usluge preko fiksne mreže, relaizuje se preko ADSL pristupa, omogućava velike brzine prenosa podataka preko digitalne pretplatničke linije. Digitalna pretplatnička linija (DSL) se realizuje na fiksnoj lokaciji (adresi pretplatnika) preko telekomunikacione linije koja može biti bakarna parica i/ili optičko vlakno, koja fizički povezuje lokaciju pretplatnika sa opremom mts-a. Preko telekomunikacione linije preko koje se realizuje Internet usluga mora biti ostvarena govorna usluga mts-a.

Odgovarajuću terminalnu opremu neophodnu za instalaciju i korišćenje ADSL pristupa (osim infrastrukture i opreme koja je izvedena od strane vlasnika objekta, kućna instalacija) obezbeđuje mts.

Internet pristup omogućava spajanje na internet (web stranice, online sadržaji, e-mail...) putem ADSL pristupa i internet platforme fiksne mreže mts-a. U sklopu internet pristupa za svakog korisnika kreira se i registruje na internet platformi fiksne mreže mts-a personalizovano korisničko ime i lozinka za pristup internetu.

Realizacija Internet usluge preko mobilne mreže mts-a se ostvaruje preko SIM kartice koju mts dodeljuje Pretplatniku, a koju je Pretplatnik u obavezi da stavi u svoj terminalni uređaj ili modem koji dobija od mts-a. u period važenja ugovora i korišćenja usluge, mts je vlasnik SIM kartice, a Pretplatnik snosi odgovornost za čuvanje i korišćenje u svemu u skladu sa odredbama ugovora i Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži mts-a, kao i prema tehničkom uputstvu proizvođača terminalne opreme (mobilnog aparata, modema) u koji se stavlja SIM kartica.

Mts osigurava ispravan i neometan rad mobilne mreže mts-a. U skladu sa navedenim, mts će redovno održavati svoje mrežne kapacitete i vršiti nadzor funkcionalnosti i kvaliteta usluge u skladu s tehničkim standardima I važećim propisima.

U cilju sprečavanja zagušenja u mreži mts će preuzeti sve mere u cilju postizanja kvalitetnog korišćenja mrežnih kapaciteta.

**Kvalitet i nivo usluge**

Kao ISP, mts će korisnicima pružiti visokokvalitetnu uslugu u skladu sa tehničkim mogućnostima i dogovorenim uslovima zavisno od paketa koji pretplatnik odabere.

U ponudi mts-a paketi imaju sledeće specifikacije:

**Naziv paketa Brzina download Brzina upload Internet promet**

Net10 do 10Mb/s do 1Mb/s Neograničeni (flet) prenos

Net20 do 20Mb/s do 8Mb/s Neograničeni (flet) prenos

Net50 do 50Mb/s do 8Mb/s Neograničeni (flet) prenos

Net100 do 100Mb/s do 10Mb/s Neograničeni (flet) prenos

Najmanja brzina, uobičajena dostupna brzina kao i maksimalna brzina učitavanja i preuzimanja u zavisnosti od kapaciteta / paketa koje Pretplatnik koristi, variraće na sledeći način:

**Naziv paketa Brzina download (Mb/) Brzina upload (Mb/s)**

Maksimalno Minimalno Uobičajeno Maksimalno Minimalno Uobičajeno

Net10 10 2 4 1 0,1 0,2

Net20 20 4 8 4 0,4 0,8

Net50 50 10 20 8 0,8 1,6

Net100 100 20 40 10 1 2

Kako brzine zavise od instalacije, broja i vrste uređaja, instaliranih aplikacija, navedene brzine mts obezbeđuje do svoje opreme.

Period u u kome je najveće dnevno opterećenje na mreži, tzv “peak” časovi su od 20:00 do 00:00

Brzina Internet usluge u mobilnoj mts mreži su maksimalne 100 Mb/s za preuzimanje sa Interneta, i 35 Mb/s za postavljanje na Internet. Navedene brzine zavise od mobilnog uređaja, nivoa signala, tarifnog modela i trenutnoj opterećenosti mobilne mreže. Brzina prenosa podataka (download/upload), usluge Interneta mts-a je podložna promenama zavisno o opterećenja mreže.

Pretplatnik usluga prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne mreže mts-a postoji mogućnost da mobilne usluge mts-a neće biti dostupne u svako vreme i na svakom mestu.

Mts osigurava nivo parametara kvaliteta mobilnih usluga mts-a unutar zadanih vrednosti u skladu s odredbama važećih propisa i odgovarajućim međunarodnim normama. Dodatne odredbe o nivou kvaliteta pruženih usluga su definirane posebnim propisom o načinu i uslovima obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija i usluga koje donosi ARKEP.

**Terminalna oprema**

Terminalna oprema i mrežni uređaji su vlasništvo mts-a i dostupni su na korišćenje tokom važemka ugovora. Nakon raskida/otkaza zaključenog ugovora, Pretplatnik je dužan da vrati opremu najkasnije u roku od 8 dana. Pretplatnik je u obavezi da koristi i održava opremu prema uputstvu proizvođača i odgovoran je za eventualni kvar opreme koji je nastao zbog nepažnje ili neznanja Pretplatnika. Ako se Pretplatnik ne pridržava pravila korišćenja opreme i kao rezultat svojih postupaka oprema postane neupotrebljiva, tada je Pretplatnik u obavezi da plati upotrebu nove opreme, čija je cena navedena u cenovniku mts-a.

Pretplatnik usluga mobilnog Interneta obavezuje se da koristi ispravnu terminalnu opremu koja u skladu sa zaključenim ugovorom, Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži mts-a a koja predstavlja mobilni uređaj (telefon), uređaj ili uređaje odnosno sklop ili sklopove ili bilo koju kombinaciju jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Pretplatniku usluga omogućuju korišćenje usluge internet u mobilnoj mreži mts-a, a čiji je rad u skladu sa važećim zakonski propisima i podzakonskim aktima ARKEP-a.

Terminalna oprema Pretplatnika usluga mora zadovoljavati tehničke uslove i norme za tu opremu i mora imati odgovarajući sertifikat u skladu sa važećim propisima.

Ovi posebni uslovi za pružanje usluge Internet, stupaju na snagu i primenjuju se na sve Pretplatnike usluga mts-a na dan objave istih 25.01.2025. godine, a samim tim i na sve aktivne Ugovore zaključene pre dana objavljivanja.