

Posebni uvjeti korištenja roaming usluga za korisnike novotel d.o.o. Sarajevo u mobilnim elektronskim komunikacijskim mrežama u regiji Zapadnog Balkana

I. Uvodne odredbe

- 1) Ovim Posebnim uvjetima propisuju se uvjeti korištenja roaming usluga za krajnje korisnike novotel d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu novotel) u mobilnim elektronskim komunikacijskim mrežama u regiji Zapadnog Balkana, a u skladu sa pravilima roaming regulacije utvrđenim Odlukom o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama u regiji Zapadnog Balkana i Pravilom 93/2021 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulirane maloprodajne usluge roaminga Regulatorne Agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.
- 2) Regija Zapadnog Balkana čine potpisnice Sporazuma o smanjenju cijena usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama u regiji Zapadnog Balkana („Službeni glasnik BiH – Međunarodni ugovori“, broj 1/19): Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Makedonija, Srbija, Kosovo*
- 3) Sastavni dio ovih Posebnih uvjeta čini i Cjenovnik koji je dostupan na web stranici novotel-a <https://www.novotel.ba/Cjenovnik.pdf> kao i na novotel prodajnim mjestima.
- 4) Korisnici roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana na koje se odnose Posebni uvjeti korištenja su osobe / korisnici mobilnih usluga novotel-a koja imaju prebivalište u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu BiH) ili sa njom imaju stabilne veze što podrazumjeva da često i duže vrijeme borave na teritoriji BiH, što može biti posljedica:
 - punog radnog vremena i radnog odnosa na neodređeno vrijeme, uključujući pogranične radnike;
 - dugoročnog ugovornog odnosa koji podrazumijeva sličan stupanj fizičkog prisustva od samozaposlene osobe;
 - pohađanja redovnih studijskih programa;
 - drugih situacija, kao što su radnici koje poslodavac upućuje na obavljanje usluga/rada ili umirovljene osobe kod kojih je potreban odgovarajući nivo fizičkog prisustva.
- 5) Korištenje roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama novotel-a, osim ukoliko nije drugačije definirano Posebnim uvjetima korištenja pojedine tarife.
- 6) Korištenje roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana se odnosi na sljedeće usluge:
 - „*usluga poziv u roamingu*“, označava govorni telefonski poziv koji obavlja korisnik roaminga u javnoj mobilnoj mreži, koji započinje u gostujućoj mreži i završava u javnoj komunikacijskoj mreži u regiji Zapadnog Balkana ili koji korisnik roaminga primi i koji započinje u javnoj komunikacijskoj mreži u regiji Zapadnog Balkana i završava u gostujućoj mreži,

*Ova definicija ne dovodi u pitanje stavove o statusu Kosova i u skladu je s UNSCR 1244 i Mišljenjem ICJ o proglašenju nezavisnosti Kosova

- „*usluga SMS u roamingu*“ predstavlja SMS poruku koju je poslao korisnik roaminga i koja započinje u gostujućoj mreži i završava u javnoj komunikacijskoj mreži u regiji Zapadnog Balkana ili SMS poruka koju prima korisnik roaminga i koja započinje u javnoj komunikacijskoj mreži u regiji Zapadnog Balkana i završava u gostujućoj mreži,
- „*usluga prijenosa podataka u roamingu*“ označava uslugu roaminga koja omogućava korištenje prijenosa podataka sa komutacijom paketa od strane korisnika roaminga putem njegovog mobilnog uređaja dok je povezan na gostujuću mrežu u regiji Zapadnog Balkana. Usluga prijenosa podataka u roamingu ne uključuje prijenos i primanje poziva i SMS poruka u roamingu.

Gostujuća mreža je zemaljska javna mobilna komunikacijska mreža koja se nalazi na teritoriji Zapadnog Balkana, a nije domaća mreža novotel-a i koja korisniku roaminga dozvoljava odlazne i dolazne pozive, slanje i primanje SMS poruka ili da koristi prijenos podataka.

7) Korištenje roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana obračunava se na temelju domaćih cijena u tarifi/opciji na sljedeći način:

- Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, troše se te minute/ SMS-ovi na isti način kao u domaćoj mreži bez dodatne naknade.
- Ukoliko su potrošene količine minuta/SMS-ova iz prethodnih stavova, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a prema ostalim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju.
- Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, naplaćuje se cijena poziva/SMS prema ostalim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju.
- Ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu bonusa za prijenos podataka (mobilni internet) u BiH, troše se te količine podataka na isti način kao u domaćoj mreži bez dodatne naknade uz istovremenu primjenu mjera politike primjernog korištenja u skladu s poglavljem II Posebnih uvjeta.
- Ukoliko su potrošene količine prijenosa podataka (mobilni internet), iz prethodnog stava, usluga prijenosa podataka u roamingu u regiji Zapadnog Balkana biti će blokirana do narednog obračunskog perioda tarife/opcije ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju / dodatak koji sadrži bonus mobilnog interneta u BiH.
- Ako se u okviru domaće tarife /opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, ista se neće naplaćivati za roaming usluge u regiji Zapadnog Balkana.
- Novotel ne naplaćuje dodatnu naknadu za dolazne pozive, SMS poruke u roamingu u regiji Zapadnog Balkana.
- Za roaming usluge u regiji Zapadnog Balkana obračunski interval za odlazne pozive iznosi 30+1 sekunda, a za prijenos podataka 1 kB (kilobajt)

8) U cilju onemogućavanja zloupotrebe ili prekomjernog korištenja roaming usluga koje se pružaju pod uvjetima navedenim u članu 7) Posebnih uvjeta, novotel primjenjuje politiku primjerenog korištenja na potrošnju roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana. Mjere koje Novotel primjenjuje u okviru politike primjerenog korištenja uključuju primjenu jedne ili više mjera, kako slijedi:

- Uvođenje ograničenja količine prijenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade.

- Primjena mehanizma kontrole radi utvrđivanja ima li korisnik veću potrošnju mobilnih usluga na domaćem tržištu od potrošnje u roamingu te da li je korisnik uglavnom boravio u BiH ili izvan BiH u regiji Zapadnog Balkana.
 - Praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice povezana uglavnom ili isključivo sa upotrebom u roamingu u regiji Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica od strane istog korisnika u roamingu u regiji Zapadnog Balkana.
 - Nadziranje organizovane preprodaje SIM kartica
 - Zahtjev za dodatnim dokazom o prebivalištu u BiH ili drugim stabilnim vezama s BiH, a koji nije predviđen Općim uvjetima korištenja usluga novotel-a ili drugim Posebnim uvjetima novotel-a za pružanje usluga koje korisnik koristi. Lista dokaza koju novotel može tražiti u te svrhe, a koja nije konačna, uključuje: boravišnu dozvolu, radnu dozvolu, potvrdu visokoškolske ustanove o redovnom upisu ili drugi dokaz od strane poslodavca ili obrazovne institucije, dokaz o pružanju bilo kojih drugih usluga na datoj adresi (npr. račun za komunalne usluge). Novotel za poslovne korisnike može tražiti dokumentaciju o mjestu osnivanja ili poslovnog sjedišta privrednog subjekta, mjesto stvarnog obavljanja glavne privredne djelatnosti ili glavno mjesto gdje zaposleni koji se koriste predmetnom SIM karticom obavljaju svoje poslove, kao i druge dokaze koje novotel može smatrati neophodnim u cilju utvrđivanja stabilnih veza sa BiH.
- 9) Novotel će obavijestiti korisnika roaminga kada uđe na teritoriju regije Zapadnog Balkana izuzev kada uđe na teritoriju BiH, automatski, putem SMS poruke, bez nepotrebnog odlaganja i besplatno, o svakoj politici poštene upotrebe koja se na korisnika roaminga primjenjuje unutar regije Zapadnog Balkana, te o dodatnim naknadama koje se primjenjuju ako se premaše bilo koja ograničenja u okviru politike primjerenog korištenja, osim ako je korisnik roaminga obavijestio novotel da ne zahtijeva ovu uslugu. U okviru SMS poruke korisnik će dobiti link na ove Posebne uslove na osnovu kojih su korisniku jasno dostupne prethodno navedene osnovne tarifne informacije.

II. Ograničenje količine prijenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade

- 10) Mjera uvođenja ograničenja količine prijenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade znači da novotel ima pravo da u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koji uključuju određenu količinu bonusa za prijenos podataka u BiH, odredi primjenjivu količinu za prijenos podataka koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade.
- 11) Količina prijenosa podataka (mobilni internet) iz člana 10) Posebnih uvjeta određena je posebno za pojedinu tarifu/opciju u skladu sa pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta. Popis tarifa/opcija koje su obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom prijenosa podataka koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade je dat u članu 14) Posebnih uvjeta.
- 12) Količina prijenosa podataka (mobilni internet) iz člana 10) Posebnih uvjeta može se mijenjati u zavisnosti od:
- promjene mjesečne/periodične naknade za korištenje tarife/opcije,
 - količini prijenosa podataka uključenoj u pojedinoj tarifi/opciji,

- usklađivanja s promjenom maksimalne prosječne veleprodajne cijene usluga roaminga u regiji Zapadnog Balkana u skladu s pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta,
- usklađivanja naknada u KM s promjenom kursa Eura, budući da su naknade u pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta propisane u Eurima.

13) Novotel zadržava pravo izmjene tarifa/opcija na koje se primjenjuje ograničenje količine podataka za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade u skladu sa pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta

14) Iznos količine prijenosa podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) koje korisnik može da koristi u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade za tarife/opcije kao i način korištenja, dat je u tabeli kako slijedi:

Redni broj (1)	Tarifa/opcija (2)	Količina podataka u MB koja se koristi isključivo u BiH (3)	Količina podataka u MB koja se koristi isključivo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana (4)
1.	Pretplata tarifni model mreža s	20480	20480
2.	Pretplata tarifni model mreža m	20480	20480
3.	Pretplata tarifni model mreža l	51200	51200
4.	Pretplata tarifni model mreža PLUS	30720	30720
5.	Pretplata tarifni model mreža PREMIUM	51200	51200
6.	Pretplata tarifni model mreža START	2048	2048
7.	Pretplata tarifni model TRIO PLUS	30720	30720
8.	Pretplata tarifni model TRIO PREMIUM	51200	51200
9.	Pretplata tarifni model QUATTRO PLUS	30720	30720
10.	Pretplata tarifni model QUATTRO PREMIUM	51200	51200
11.	Pretplata tarifni model DUO PREMIUM	51200	51200
12.	Pretplata tarifni model DUO PLUS	30720	30720
13.	Pretplata tarifni model mreža PLUS NET	61440	61440
14.	Pretplata tarifni model mreža PREMIUM NET	102400	102400

15.	Opcija Surfaj 20GB 1 dan (pretplata)	20480	20480
16.	Opcija Surfaj 5GB 10 dana (pretplata)	5120	5120
17.	Opcija Surfaj 30GB 3 dana (pretplata)	30720	30720
18.	Novotel start paket (bonovi)	3072	3072
19.	Novotel paket mreža5 (bonovi)	6144	6144
20.	Novotel paket mreža10 (bonovi)	10240	10240
21.	Opcija NET 1GB 1 dan (bonovi)	1024	1024
22.	Opcija NET 20GB 1 dan (bonovi)	20480	20480
23.	Opcija NET 4GB 7 dana (bonovi)	4096	4096
24.	Opcija NET 10GB 5 dana (bonovi)	10240	10240
25.	Opcija NET 10GB 10 dana (bonovi)	10240	10240
26.	Opcija NET 30GB 3 dana (bonovi)	30720	30720
27.	Novotel Tourist start paket (bonovi)	51200	51200

- 15) Nakon iskorištene količine podataka u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade, usluga prijenosa podataka (mobilni internet) u romingu u regiji Zapadnog Balkana biti će blokirana do narednog obračunskog perioda tarife/opcije koji sadrži bonus mobilnog interneta ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju/dodatak koji sadrži bonus mobilnog interneta iz ponude novotel-a.
- 16) Provjera stanja količine prijenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade je moguća putem: USSD menija.
- 17) Korisnicima koji koriste tarife/opcije na koje se primjenjuje ograničenje količine podataka za korištenje u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade biti će dostupne i sljedeće informacije:
- Prilikom spajanja na mrežu roaming operatora u regiji Zapadnog Balkana, korisnik će u SMS poruci dobiti link <https://bit.ly/3yJ6t7P> na ove Posebne uvjete iz kojih će biti jasno primjenjuje li se u okviru njegove tarife/opcije ograničenje za korištenje prijenosa podataka, a kako je navedeno u članu 14) Posebnih uvjeta.

- Korisniku će se poslati SMS poruka o potrošenoj količini prijenosa podataka u MB u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade nakon čega se usluga prijenosa podataka blokira. Takođe, SMS poruka će sadržavati i informacije o mogućnostima nastavka korištenja usluge prijenosa podataka u roamingu u regiji Zapadnog Balkana dostavom linka o domaćim i alternativnim tarifama /opcijama iz ponude novotel-a. Korisnik će imati mogućnost da aktivaciju tarife/opcije izvrši putem USSD menija ili novotel aplikacije.

III. Primjena mehanizama kontrole za utvrđivanje da li su korisnici u određenom periodu imali dominantno prisustvo i dominantnu potrošnju mobilnih usluga u roamingu u regiji Zapadnog Balkana

- 18) Ova se mjera uvodi za korisnike koji imaju veću potrošnju mobilnih usluga u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju na domaćem tržištu i uglavnom borave izvan BiH u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na boravak u BiH. U skladu sa roaming regulacijom iz stava 1) Posebnih uvjeta primjena domaćih cijena u roamingu u regiji Zapadnog Balkana namijenjena je za povremena putovanja i nije namijenjena za dugotrajniji boravak i dominantnu potrošnju u roamingu u regiji Zapadnog Balkana te novotel ima pravo da uvede dodatnu roaming naknadu radi sprječavanja zaloupotreba i prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama.
- 19) Primjena mehanizama kontrole iz člana 18) Posebnih uvjeta uključuje praćenje sljedećih pokazatelja:
- Prisutnost u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i u roamingu izvan regije Zapadnog Balkana,
 - Potrošnja (minute/SMS/prijenos podataka) u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i u roamingu izvan regije Zapadnog Balkana
- 20) Prisutnost korisnika u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i prisutnost u roamingu izvan regije Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:
- Kao dan prisustva u roamingu u regiji Zapadnog Balkana računa se dan u kojem je korisnik bio prijavljen isključivo u roamingu na mrežama operatora u regiji Zapadnog Balkana. Kao dan domaćeg prisustva u tom smislu računa se dan kada je korisnik, bilo koliko vremena, bio logiran na mrežu novotel-a ili na mrežama drugih operatora van regije Zapadnog Balkana. Dan u kojem korisnik nije bio logiran ni na jednu mrežu ne računa se kao dan u periodu posmatranja.

Alternativno novotel za utvrđivanje prisustva u roamingu u regiji Zapadnog Balkana može koristiti i princip da se kao dan prisustva u roamingu u regiji Zapadnog Balkana računa dan u kojem je korisnik imao bilo kakav saobraćaj (minute/SMS/prijenos podataka) isključivo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana, odnosno nije imao u istom danu ostvaren promet u BiH ili u roamingu u zemljama van regije Zapadnog Balkana.

- Dominantno prisustvo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim periodima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranja od 123 dana najmanje 62 dana boravio u roamingu u regiji Zapadnog Balkana (pri čemu se boravak utvrđuje kao što je opisano u prethodnom stavu) smatra se da ima dominantno prisustvo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana.

21) Potrošnja korisnika u roamingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i potrošnju u roamingu izvan regije Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:

- Praćanje potrošnje korisnike se odnosi na uspoređivanje da li je korisnik imao veću potrošnju minuta, SMS-a te prijenos podataka u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju minuta, SMS-a te prijenos podataka u BiH i u roamingu van regije Zapadnog Balkana. Dan u kojem korisnik nije ostvario potrošnju (npr. mobilni telefon isključen) se ne računa kao dan u periodu uspoređivanja.
- Dominantna potrošnja u roamingu u regiji Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim periodima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranje od 123 dana imao veći ostvareni saobraćaj za pojedinačnu uslugu (minute razgovora (odlazne i dolazne), poslani SMS-ovi ili ostvareni MB mobilnog interneta) u romingu u regiji Zapadnog Balkana u odnosu na saobraćaj u BiH i saobraćaj u roamingu van regije Zapadnog Balkana (minute razgovora (odlazne BiH i odlazne i dolazne u roamingu van regije Zapadnog Balkana), poslani SMS-ovi ili ostvareni MB mobilnog interneta), smatra se da za tu pojedinačnu uslugu korisnik ima dominantnu potrošnju u roamingu u regiji Zapadnog Balkana.

22) Ukoliko se utvrdi da je korisnik u prethodnom posmatranom periodu, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), imao dominantno prisustvo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana (pod uslovima iz člana 20) Posebnih uvjeta i dominantnu potrošnju za pojedinu uslugu u roamingu u regiji Zapadnog Balkana (pod uvjetima iz člana 21) Posebnih uvjeta), novotel će tom korisniku poslati SMS upozorenje o utvrđenom načinu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roaming usluge po domaćim cijenama u regiji Zapadnog Balkana.

Ukoliko nakon 15 dana od dana poslanog obavještenja korisnik u posmatranom periodu i dalje zadrži dominantnu potrošnju te usluge u romingu u regiji Zapadnog Balkana, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u regiji Zapadnog Balkana, novotel može primjeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge na način kako je to opisano u poglavlju VI. Posebnih uvjeta.

23) Novotel će SMS porukom obavjestiti korisnika o početku naplate dodatne roaming naknade, te primjenjivom iznosu te naknade dostavom linka na ove Posebne uvjete.

24) Za korisnike koji to zahtjevaju novotel će omogućiti prestanak prijema SMS poruka ali i osigurati mogućnost da u bilo koje trenutku, besplatno, korisnik po svom zahtjevu ponovo počne da prima iste.

25) Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u posmatranim periodima od 123 dana ima dominantno prisustvo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana i dominantnu potrošnju minuta/SMS/prijenos podataka u roamingu u regiji Zapadnog Balkana. Ako korisnik u toku perioda kada ima dominantno prisustvo u roamingu u regiji Zapadnog Balkana i dominantnu potrošnju minuta/SMS/prijenos podataka u roamingu u regiji Zapadnog Balkana ima primjenjen alternativni roaming cjenovnik (npr. kupljena roaming opcija X minuta/SMS/MB mobilnog interneta u regiji Zapadnog Balkana) dodatna naknada se neće naplaćivati. Nakon što utvrdi kako više ne postoje uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, novotel će dodatnu roming naknadu ukinuti, o čemu će blagovremeno obavjestiti korisnika

IV. Praćenje pokazatelja rizika po osnovu aktivnosti SIM kartice

- 26) Ovom mjerom se omogućuje praćenje postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice povezane uglavnom ili isključivo s upotrebom u roamingu u regiji Zapadnog Balkana ili postoji li pretplata i uzastopna upotreba više SIM kartica od strane istog korisnika u roamingu u regiji Zapadnog Balkana. Neaktivnost SIM kartice podrazumjeva da SIM kartica nije korištena za pozivanje ili primanje poziva, slanje SMS-ova ili upotrebu mobilnog interneta. Ovakvo ponašanje se takođe prati u periodu od 123 dana. Ukoliko novotel u promatranom periodu za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od navedenih pokazatelja, novotel će tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roaming usluga u regiji Zapadnog Blakana po domaćim cijenama. Ukoliko i nakon 15 dana od poslanog obavještenja pokazatelji korištenja usluga novotel-a od strane korisnika ukazuju na rizike zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe usluga u romingu u regiji Zapadnog Balkana, novotel može u slučaju tog korisnika primjeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga, na način kako je to opisano u poglavlju VI. Posebnih uvjete.
- 27) Novotel će SMS porukom obavjestiti korisnika o početku naplate dodatne roaming naknade, te primjenjivom iznosu te naknade dostavom linka na ove Posebne uvjete.
- 28) Za korisnike koji to zahtjevaju novotel će omogućiti prestanak prijema SMS poruka ali i osigurati mogućnost da u bilo koje trenutku, besplatno, korisnik po svom zahtjevu ponovo počne da prima iste.
- 29) Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u posmatranim periodima ima ponašanje koje upućuje na rizik od zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana. Nakon što utvrdi kako više ne postoje uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, novotel će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će blagovremeno obavjestiti korisnika.

V. Nadziranje organizirane preprodaje SIM kartica profila

- 30) Ukoliko novotel utvrdi da se SIM kartice organizirano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama, novotel može preduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno osiguralo pružanje usluga novotel u skladu s Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i drugim posebnim uvjetima korištenja mobilnih usluga novotel-a.

VI. Dodatna roaming naknada

- 31) U slučaju zaprimanja obavještenja o ispunjenim uvjetima za primjenu dodatne roaming naknade na osnovu primjenjenih mjera iz poglavlja III. i IV. Posebnih uvjeta korisnik ima pravo podnošenja prigovora u vezi s primjenom dodatne roaming naknade uz dostavu dokaza da roaming usluge u regiji Zapadnog Balkana upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja, kao i dostavu dokaza o stabilnim vezama s BiH.
- 32) Korisnik prigovor može podnijeti na način koji je predviđen Općim uvjetima korištenja usluga novotel-a. Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada niti obavezu plaćanja računa.
- 33) Ukoliko se na osnovu primjenjenih mjera iz poglavlja III. i IV. Posebnih uvjeta ispunjeni uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, ista se obračunava na sljedeći način:

- Dodatna roaming naknada se obračunava dodatno na domaću cijenu, kako slijedi:
 - Ukoliko u okviru domaće tarife/opcije nisu potrošene količine minuta/SMS-ova/prijenos podataka predviđene da se troše u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne naknade, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a/prijenos podataka u visini dodatne roaming naknade.
 - Ukoliko domaća tarifa/opcija ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/prijenos podataka predviđenu da se troše u roamingu u regiji Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne naknade ili su iste potrošene, naplaćuje se cijena poziva/SMS-a koja predstavlja zbir cijene prema ostalim mobilnim mrežama BiH za aktiviranu domaću tarifu/opciju i iznosa dodatne roaming naknade, odnosno na prijenos podataka naplaćuje se cijena koja predstavlja zbir cijene za prijenos podataka u domaćoj mreži za aktiviranu domaću tarifu/opciju ako je primjenjivo i iznosa dodatne roaming naknade. Zbir ovih cijena ne može biti viši od najviših iznosa utvrđenih pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta.
- Iznosi dodatne roaming naknade i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti u slučaju primjene dodatne roaming naknade utvrđeni su pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta.
- Cjenovnik dodatnih roaming naknada je dat u tabeli kako slijedi:

Redni broj	Usluga	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
1.	Odlazni pozivi (KM/min)	0,0626	0,07323
2.	Dolazni pozivi (KM/min)	0,0313	0,03661
3.	Slanje SMS poruka (KM/po poruci)	0,0196	0,02288
4.	Prijenos podataka (KM/MB)	0,015	0,01762

Obračunska interval za odlazane pozive iznosi 30+1 sekunda, za dolazne pozive 1+1 sekunda, a za prijenos podataka 1 kB (kilobajt)

- Novotel zadržava pravo promjene iznosa dodatnih roaming naknada radi usklađivanja s pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta kao i usklađivanja naknada u KM s promjenom kursa Eura, budući da su naknade u pravilima roaming regulacije iz člana 1) Posebnih uvjeta propisane u Eurima.
 - Novotel zadržava pravo odlučiti za koje tarife/opcije se neće primjenjivati dodatna roaming naknada.
- 34) Primjena dodatne roaming naknade moguća je i ukoliko bi Regulatorna agencija za komunikacije BiH odobrila zahtjev za primjenu dodatne roaming naknade sa ciljem osiguranja održivosti domaćeg modela naplate usluga novotel-a. U tom slučaju novotel će objaviti posebne uvjete i pravila primjene dodatne roaming naknade.

VII. Dodatne odredbe

- 35) Primjena ili promjene u primjeni bilo kojih mjera iz okvira politike primjerenog korištenja neće se smatrati izmjenama povodom kojih bi korisnici ostvarivali pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade.
- 36) Novotel može u svojoj ponudi imati i alternativnu roaming ponudu koja korisnicima omogućava korištenje roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana pod uvjetima koji su različiti od navedenih u ovim Posebnim uvjetima. Zahtjev za korištenje alternativnih roaming ponuda korisnici posebno podnose, pri čemu se primjenjuju uvjeti korištenja alternativnih roaming ponuda.

VIII. Završne odredbe

- 37) Prilikom korištenja roaming usluga u regiji Zapadnog Balkana primjenjivati će se i odredbe Općih uvjeta korištenja usluga novotel-a.
- 38) Ukoliko su pojedini uvjeti korištenja, Posebnim uvjetima regulirani drugačije u odnosu na odredbe Općih uvjeta korištena usluga novotel-a, primjenjuju se Posebni uvjeti.
- 39) Na slučajeve koji nisu regulirani Posebnim uvjetima na odgovarajući način primjenjivati će se Opći uvjeti korištenja usluga novotel-a i Posebni uvjeti za pružanje pojedinih tarifa/opcija koje korisnik koristi.
- 40) Novotel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uvjete.
- 41) Ovi Posebni uvjeti se primjenjuju od 25.01.2026. godine, a usvojeni su odlukom direktora društva broj:2929-7/25 od 17.12.2025.godine, te su trajni do obavijesti o izmjeni.