

Posebni uslovi korištenja roaming usluga za korisnike postpaid tarifnih modela supernove u mobilnim mrežama u regionu zemalja Zapadnog Balkana

- 1) Korisnicima postpaid tarifnih modela usluge mobilne telefonije je omogućeno korišćenje roaming usluga u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana koji čine potpisnice Sporazuma o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana ("Službeni glasnik BiH - Međunarodni ugovori" br. 1/19): Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora, Sjeverna Makedonija i Albanija.
- 2) Roaming na nivou regiona Zapadnog Balkana znači da korisnik roaminga upotrebljava mobilni uređaj za odlazne i dolazne pozive unutar regiona Zapadnog Balkana, slanje i primanje SMS poruka unutar regiona Zapadnog Balkana ili korištenje prenosa podataka sa komutacijom paketa dok se nalazi u zemlji Zapadnog Balkana koja nije zemlja u kojoj je smještena mreža domaćeg pružaoca usluga, u skladu s aranžmanom između operatora domaće mreže i operatora gostujuće mreže.
- 3) Korisnici roaming usluga u regionu Zapadnog Balkana na koje se odnose Posebni uslovi korištenja su osobe / korisnici mobilnih usluga supernove koja imaju prebivalište u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu BiH) ili sa njom imaju stabilne veze što podrazumijeva da često i duže vrijeme borave na teritoriji BiH, što može biti posljedica:
 - o punog radnog vremena i radnog odnosa na neodređeno vrijeme, uključujući pogranične radnike;
 - o dugoročnog ugovornog odnosa koji podrazumijeva sličan stepen fizičkog prisustva od samozaposlene osobe;
 - o pohađanja redovnih studijskih programa;
 - o drugih situacija, kao što su radnici koje poslodavac upućuje na obavljanje usluga/rada ili penzionisane osobe kod kojih je potreban odgovarajući nivo fizičkog prisustva.
- 4) Korišćenje roming usluga u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana za potrebe povremenih putovanja, omogućeno je na svim postpaid tarifnim modelima usluge mobilne telefonije.
- 5) Korišćenje roaming usluga u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana se odnosi na sljedeće usluge:
 - o odlazni ili dolazni poziv korisnika supernove, koji je povezan na mobilnu mrežu operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana, van supernova mreže, a koji počinje ili završava u mobilnim mrežama operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana.
 - o slanje ili prijem SMS poruka korisnika supernove koji je povezan na mobilnu mrežu operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana, van supernova mreže, a koje se šalju iz mobilnih mreža operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana ili završavaju u mobilnim mrežama operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana.
 - o prenosa podataka koji ostvari korisnik supernove, putem svog mobilnog uređaja dok je povezan na mobilnu mrežu operatora u zemljama Zapadnog Balkana, van supernova mreže.
- 6) Bonus minute, SMS poruke ili mobilni internet, koje korisnik usluge mobilne telefonije supernove, dobije u okviru cijene mjesečne pretplate odabranog tarifnog modela, mogu se na isti način koristiti u javnim mobilnim mrežama operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana.
- 7) Primjena domaćih cijena u romingu u mrežama operatora u zemljama Zapadnog Balkana namijenjena je za povremena putovanja i nije namijenjena za dugotrajni boravak i preovlađujuću potrošnju u romingu u mrežama operatora u zemljama regiona Zapadnog Balkana, te supernova ima pravo da uvede dodatnu roming naknadu radi sprječavanja zloupotreba i prekomjernog korištenja roming usluga po domaćim cijenama.

- 8) Korištenje roaming usluga u regionu 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 prethodnog stava, 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 prenos 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.
 - Ukoliko su potrošene količine prenosa podataka (mobilni internet), iz prethodnog stava, usluga prenosa podataka u roamingu u regionu Zapadnog Balkana biti će blokirana do narednog obračunskog perioda tarife/opcije ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju koja sadrži bonus mobilnog interneta u BiH.
 - Supernova ne naplaćuje dodatnu naknadu za dolazne pozive, SMS poruke u roamingu u regionu Zapadnog Balkana.
 - Za roaming usluge u regionu Zapadnog Balkana obračunski interval za odlazne pozive iznosi 30+1sekunda, a za prenos podataka 1 kB (kilobajt).
- 9) Supernova će obavijestiti korisnika roaminga kada uđe na teritoriju regiona 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 regiona 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 supernovu 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.

Ograničenje količine prenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade

- 10) Mjera uvođenja ograničenja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade znači da supernova ima pravo da u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu bonusa za prenos podataka u BiH, odredi primjenjivu količinu za prenos podataka koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade.

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

Red.br.	Tarifa/opcija	Količina podataka u MB koja se koristi isključivo u BiH	Količina podataka u MB koja se koristi u roamingu u regionu zemalja Zapadnog Balkana
1.	Dobra	5 000	5 000
2.	Bolja	20 000	20 000
3.	Najbolja	30 000	30 000
4.	Internet 5 GB 5 dana	5 000	5 000
5.	Internet 20 GB 1 dan	20 000	20 000
6.	Internet 3 GB 3 dana	3 000	3 000
7.	Internet 20 GB 30	20 000	20 000

- 12) Nakon iskorištene količine podataka u roamingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade, usluga prenosa podataka (mobilni internet) u romingu u regionu Zapadnog Balkana biti će blokirana do narednog obračunskog perioda tarife/opcije koji sadrži bonus mobilnog interneta ili dok korisnik ne kupi novu tarifnu opciju koja sadrži bonus mobilnog interneta.
- 13) Provjera stanja količine prenosa podataka (mobilni internet) za korištenje u roamingu u regionu Zapadnog Balkana po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade je moguća putem USSD menija *500#.
- 13a) Podaci o prisutnosti korisnika u roamingu i o potrošnji (minute/SMS/prenos podataka), uključujući pokazatelje iz tačaka 15) do 18) ovih Posebnih uslova, obrađuju se radi primjene politike pravednog korištenja, sprječavanja zloupotreba i tačnog obračuna usluga, na osnovu izvršenja ugovora, legitimnog interesa i zakonskih obaveza. Obrada se vrši u nužnom i srazmjernom obimu te u rokovima utvrđenim u Politici privatnosti.

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

- 14) Ova se mjera uvodi za korisnike koji imaju veću potrošnju mobilnih usluga u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju na domaćem tržištu i uglavnom borave izvan BiH u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na boravak u BiH.
U skladu sa roaming regulacijom, primjena domaćih cijena u roamingu u regionu Zapadnog Balkana namijenjena je za povremena putovanja i nije namijenjena za dugotrajniji boravak i dominantnu potrošnju u roamingu u regionu Zapadnog Balkana te supernova ima pravo da uvede dodatnu roaming naknadu radi sprječavanja zaloupotreba i prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama.
- 15) Primjena mehanizama kontrole uključuje praćenje sljedećih pokazatelja:
- Prisutnost u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i u roamingu izvan regiona Zapadnog Balkana,
 - Potrošnja (minute/SMS/prenos podataka) u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i u roamingu izvan regiona Zapadnog Balkana
- 16) Prisutnost korisnika u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na prisutnost u BiH i

prisutnost u roamingu izvan regiona Zapadnog Balkana uključuje sljedeće:

- Kao dan prisustva u roamingu u regionu Zapadnog Balkana računa se dan u kojem je korisnik bio prijavljen isključivo u roamingu na mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana.
- Kao dan domaćeg prisustva u tom smislu računa se dan kada je korisnik, bilo koliko vremena, bio prijavljen na mrežu supernove ili na mrežama drugih operatora van regiona Zapadnog Balkana.
 - Dan u kojem korisnik nije bio prijavljen ni na jednu mrežu ne računa se kao dan u periodu posmatranja.
Alternativno supernova za utvrđivanje prisustva u roamingu u regionu Zapadnog Balkana može koristiti i princip da se kao dan prisustva u roamingu u regionu Zapadnog Balkana računa dan u kojem je korisnik imao bilo kakav saobraćaj (minute/SMS/prenos podataka) isključivo u roamingu u regionu Zapadnog Balkana, odnosno nije imao u istom danu ostvaren saobraćaj u BiH ili u roamingu u zemljama van regiona Zapadnog Balkana.
- Dominantno prisustvo u roamingu u regionu 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 regionu Zapadnog Balkana (pri čemu se boravak utvrđuje kao što je opisano u prethodnom stavu) smatra se da ima dominantno prisustvo u roamingu u regionu Zapadnog Balkana.

17) Potrošnja korisnika u roamingu u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju u BiH i potrošnju u roamingu izvan regiona Zapadnog Balkana, uključuje sljedeće:

- Praćanje potrošnje korisnike se odnosi na upoređivanje da li je korisnik imao veću potrošnju minuta, SMS-a te prenos podataka u regionu Zapadnog Balkana u odnosu na potrošnju minuta, SMS-a te prenos podataka u BiH i u roamingu van regiona 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 regionu Zapadnog Balkana utvrđuje se u vremenskim periodima od 123 uzastopna dana. Ukoliko je korisnik u periodu posmatranja 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 regionu Zapadnog Balkana u odnosu na saobraćaj u BiH i saobraćaj u roamingu van regiona Zapadnog Balkana (minute razgovora (odlazne BiH i odlazne i dolazne u roamingu van regiona 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.

18) Ukoliko se utvrdi da je korisnik u prethodnom posmatranom periodu, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), imao dominantno prisustvo u roamingu u regionu Zapadnog i dominantnu potrošnju za pojedinu uslugu u roamingu u regionu Zapadnog Balkana, supernova će tom korisniku poslati SMS upozorenje o utvrđenom načinu ponašanja koje upućuje na rizik zloupotrebe ili prekomjerne upotrebe roaming usluge po domaćim cijenama u regionu Zapadnog Balkana.

19) Ukoliko nakon 15 dana od dana poslatog obavještenja korisnik u posmatranom periodu i dalje zadrži dominantnu potrošnju te usluge u romingu u regionu Zapadnog Balkana, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u regionu Zapadnog Balkana, supernova može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge kako slijedi:

Redni br.	Usluga	Cijena bez uključenog PDV-a	Cijena sa uključenim PDV-om
1.	Odlazni poziv (KM/min)	0,0626	0,07323
2.	Dolazni poziv KM/min	0,0313	0,03661
3.	Slanje SMS poruka (KM/po poruci)	0,0196	0,02288
4.	Prenos podataka (KM/MB)	0,007	0,008

Obračunska interval za odlazne pozive iznosi 30+1 sekunda, za dolazne pozive 1+1 sekunda, a za prenos podataka 1 kB (kilobajt).

- 20) Supernova će SMS porukom obavijestiti korisnika o početku naplate dodatne roaming naknade, te primjenjivom iznosu te naknade, dostavom linka na ove Posebne uslove. Za korisnike koji to zahtijevaju supernova može omogućiti prestanak prijema SMS poruka ali i osigurati mogućnost da u bilo koje trenutku, besplatno, korisnik po svom zahtjevu ponovo počne da prima iste.

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

U pogledu zaštite ličnih podataka važe Opšti uslovi poslovanja i Politika privatnosti, koji čine sastavni dio ovih Posebnih uslova. U slučaju nesaglasja prednost u odnosu na Posebne uslove imaju Opšti uslovi poslovanja i Politika privatnosti.

Za sve što nije definisano ovim Posebnim slovima korištenja, primjenjivaće se Opšti uslovi poslovanja Blicnet d.o.o. Banja Luka.

Banja Luka, oktobar 2025. godine

Direktor: Dario Tučić