

Temeljem članka 42. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17.) kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem istog Zakona, TONet d.o.o., MB: 030158006, OIB: 88106510158 sa sjedištem u Vukovaru, Široki put 119B donosi Opće uvjete poslovanja za javne komunikacijske usluge Tonet-a.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA JAVNE KOMUNIKACIJSKE USLUGE TONet-a

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

- 1) TONet d.o.o. sa sjedištem u Vukovaru, Široki put 119B, (dalje u tekstu: TO) ovim Općim uvjetima poslovanja za javne komunikacijske usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti) regulira odnose između TO-a, kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i Pretplatnika TO usluga.
- 2) Uvjeti korištenja predstavljaju posebne uvjete pružanja pojedinih usluga, odnosno paketa usluga iz ponude TO- a, koji zbog svoje specifičnosti zahtijevaju dodatnu regulaciju, a temelje se na ovim Općim uvjetima i svojim odredbama nisu u suprotnosti s istima.
- 3) Cjenik TO-a sadrži načela obračunskog sustava, cijene pojedinih usluga i paketa usluga te dodatnih usluga. Cjenik TO-a objavljen je na internetskoj stranici TO-a te se redovito ažurira.
- 4) Opći uvjeti, uvjeti korištenja, važeći Cjenik TO-a te obrazac za jednostrani raskid ugovora, dostupni su svakom Pretplatniku na ovlaštenim prodajnim mjestima TO-a, internetskoj stranici www.tonet.hr (dalje u tekstu: internetska stranica TO-a), te mogu biti dostavljeni putem pošte uz prethodno postavljeni zahtjev Pretplatnika pozivom na broj telefona 032 330 099. Na ugovorni odnos s Pretplatnikom usluga TO-a, uz Opće uvjete primjenjuju se i odgovarajući Uvjeti korištenja za pojedine OT usluge te odgovarajući dio Cjenika. Sve pogodnosti koje se odnose na uvjete pružanja TO usluga, (kao npr. popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva, i sl.) detaljno su opisani u Cjeniku i na internetskoj stranici TO-a. TO će pri sklapanju ugovornog odnosa kao i za vrijeme njegova trajanja omogućiti Pretplatniku detaljne informacije o svim odredbama ugovora, uslugama i cijenama usluga TO-a te njihovim promjenama.
- 5) Na sve međusobne odnose između TO-a i Pretplatnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se Zakon o elektroničkim komunikacijama, podzakonski akti doneseni na temelju toga Zakona, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obveznim odnosima te svi drugi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.
- 6) TO će svakom Pretplatniku svojih usluga, neovisno o načinu zasnivanja ugovornog odnosa uručiti ili dostaviti ili učiniti dostupnim primjerak važećih Općih uvjeta, Uvjeta korištenja te izvadak iz važećeg Cjenika TO-a za ugovorenu uslugu te će ga uputiti na internetsku stranicu TO-a na kojoj se može informirati o istima. Sklapanjem ugovora Pretplatnik potvrđuje da su mu uručeni navedeni dokumenti odnosno da je pravovremeno obaviješten o mogućnosti preuzimanja istih na internetskoj stranici TO-a.
- 7) Ovim Općim uvjetima regulirana su pitanja u vezi prava i obveza po pitanju opreme i programske podrške koju u svrhu pružanja pojedine usluge TO isporučuje i ugrađuje kod Pretplatnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema TO-a).

II. VRSTE I OPIS USLUGA

Članak 2.

1) TO je ovlašten temeljem važećih propisa i ovlaštenja nadležnog regulatora, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija), na obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. TO je u skladu s važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija stekao uvjete za pružanje sljedećih usluga: javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge davanja u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova, usluge prijenos govora putem interneta, usluge davanja pristupa internetu, usluge prijenosa slika, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (bez usluga radiodifuzije).

2) U slučaju da TO odluči na tržišnoj osnovi nuditi neku novu uslugu o tome će na propisani način izvijestiti nadležnog regulatora i javnost.

3) TO ispunjava sve tehničke, uporabne i druge uvjete propisane podzakonskim aktima kao i međunarodnim preporukama i standardima za pružanjem svih gore navedenih usluga. Minimalna razina kakvoće usluge koja se odnosi i na usluge TO-a, propisana je važećim propisima.

III. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I AKTIVACIJA USLUGE

Način zasnivanja pretplatničkog odnosa

Članak 3.

1) Pretplatnički ugovor između TO-a i Pretplatnika može se sklopiti pisanim putem, na obrascu Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili prihvatom ponude TO-a kao i na daljinu putem sredstava daljinske komunikacije.

2) Pretplatnički ugovor se u pravilu sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu ili ponudi TO-a. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ovisno o vrsti usluga može biti 1 i/ili 2 godine. Ukoliko TO pojedinu uslugu nudi uz obvezno trajanje ugovora od 2 godine, ponuditi će istu uslugu pod uvjetima obveznog trajanja od 1 godine, a sve sukladno Cjeniku TO-a. U slučaju kada Pretplatnik za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Sklapanjem ugovora o pružanju dodatne usluge Pretplatnik ugovara posebnu, samostalnu ugovornu obvezu koja se u slučaju raskida ugovora o pružanju dodatne usluge posebno naplaćuje ukoliko je ista ugovorena. U slučaju raskida osnovnog pretplatničkog ugovora, ugovorena dodatna usluga se neće moći koristiti, odnosno nastupit će automatski raskid pretplatničkog ugovora za ugovorenu dodatnu uslugu/tarifnu opciju/ programski paket.

Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 4.

1) U slučaju sklapanja pretplatničkog ugovora pisanim putem Pretplatnik podnosi TO-u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev) na propisanom obrascu OT-a, a ovisno o odabiru usluge. Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži:

- podatke o podnositelju Zahtjeva: ime, prezime, adresa prebivališta, OIB (za fizičke osobe podatak nije obavezan), odnosno naziv, sjedište, adresa sjedišta, OIB, djelatnost koju obavlja (za pravne osobe);
- adresa za dostavljanje obavijesti i računa za pružene TO usluge koja može biti istovjetna adresi priključne točke;
- vrstu usluge koja se ugovora i dodatne usluge koje je moguće pružiti, ovisno o vrsti TO usluge;

- osnovne podatke o usluzi, trajanje ugovora i trajanje razdoblja obveznog trajanja ugovora ukoliko isto postoji, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga Pretplatnik ili TO ne raskine;
- sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki Cjenika TO -a prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme obveznog trajanja ugovora i nakon njegova isteka;
- obavijest o pravu na raskid pretplatničkog ugovora ukoliko se radi o ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija TO-a;
- obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu);
- adresu elektroničke pošte na koju Pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovora usluge pristupa internetu;
- minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu (ugovorenu) brzinu širokopojasnog pristupa internetu za pretplatničke ugovore za uslugu širokopojasnog pristupa internetu;
- napomenu u vezi prikupljanja i korištenja osobnih podataka u skladu s posebnim zakonom;
- broj ugovora, datum i mjesto potpisa te vlastoručni potpis Pretplatnika, odnosno ovlaštene osobe za zastupanje.

2) Pretplatnik mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba. U svrhu provjere uvjeta za valjano sklapanje ugovora, prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje ugovornog odnosa, Pretplatnik će se ovlaštenoj osobi TO-a legitimirati predloženjem identifikacijske isprave te će dopustiti ovlaštenoj osobi TO-a da napravi presliku predmetne isprave kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.

3) Ukoliko Pretplatnik želi, može u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum raskida ugovora. Ukoliko Pretplatnik odredi unaprijed dan raskida ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje u tom slučaju neće biti oslobođen plaćanja naknade za prijevremeni prestanak ugovora te je suglasan i pristaje na plaćanje iste sukladno Cjeniku TO-a, osim ako se naznačeni dan raskida odnosi na dan isteka ugovorne obveze, odnosno nakon isteka ugovorne obveze. Usluga odabira dana sklapanja odnosno raskida pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati, sukladno Cjeniku TO-a.

4) Potpisivanjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Pretplatnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u Zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora iz članka 1. Općih uvjeta.

5) Po primitku Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, TO će u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora dostaviti elektroničkim putem na e-mail adresu ili SMS porukom Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem. Ukoliko TO ne dostavi Pretplatniku potvrdu ili obavijest navedenom u roku, Pretplatnik ima pravo jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

6) Prihvatom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, TO je obavezan u roku od trideset (30) od dana sklapanja pretplatničkog ugovora s Pretplatnikom realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka navedenog roka, ukoliko usluga nije realizirana, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 5. stavku 5 ovih Općih uvjeta. Rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji Pretplatnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Pretplatnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a TO je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

7) U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge TO-a ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, ili preseljenja pretplatničke linije, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 3 do 5 ovog članka, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog pretplatničkog ugovora.

Postupak promjene operatora

Članak 5.

- 1) U slučaju promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Pretplatnik koji koristi uslugu drugog operatora (postojeći operator), a želi ugovoriti korištenje TO usluga, dužan je, pored Zahtjeva, za svaki fizički priključak zasebno otkazati uslugu postojećeg operatora, te TO nije u obvezi raskidati uslugu za Primatelja usluge i ne može.
- 2) U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka TO će dostaviti Pretplatniku potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva pisanim putem, elektroničkim putem na e-mail adresu ili SMS porukom, najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora. Ukoliko TO ne dostavi Pretplatniku potvrdu ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo jednostrano odustati od sklopljenog pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije zatražene usluge.
- 3) Ako TO ne dostavi Pretplatniku potvrdu ili obavijest iz stavka 2 ovog članka u navedenom roku, smatra se da su Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni.
- 4) U slučaju potvrde prihvata Zahtjeva, TO će najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja Jedinstvene izjave od strane Pretplatnika realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji Pretplatnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Pretplatnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a TO je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi. Nakon realizacije usluge, Pretplatnik više nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja navedene naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 6.

- 1) TO će ovisno o vrsti usluge koja se nudi, omogućiti Pretplatniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem telefona, ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje TO učini javno dostupnim.
- 2) TO će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Pretplatnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, Uvjetima korištenja, cijeni usluga, posebnim pogodnostima i sl., a sve u cilju priopćenja predugovornih obavijesti.
- 3) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu TO će, nakon priopćenja predugovornih obavijesti, bez odgode, dostaviti Pretplatniku potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju, a ugovor se smatra sklopljenim danom kada je Pretplatnik primio potvrdu o sklopljenom ugovoru.
- 4) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona TO će, nakon priopćenja predugovornih obavijesti, bez odgode, dostaviti Pretplatniku obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju. Ugovor sklopljen na daljinu putem telefona smatra se sklopljenim danom kada je Pretplatnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora. Potvrdu svoje suglasnosti na ugovor Pretplatnik može dostaviti TO-u pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u obavijesti o sklopljenom ugovoru.
- 5) Pretplatnik koji je sklopio ugovor sukladno stavku 3 i 4 ovog članka, ima pravo na raskid u roku od 14 (četnaest) dana

od sklapanja ugovora, o čemu će biti obaviješten u potvrdi/obavijesti o sklopljenom ugovoru, a u kojem slučaju Pretplatniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora niti stvarni trošak nastao TO-u u pripremi aktivacije usluge za Pretplatnika. Raskid se podnosi na načine određene u potvrdi/obavijesti o sklopljenom ugovoru, a stupa na snagu u trenutku kada je OT zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

6) Za postojećeg Pretplatnika TO usluga koji je sredstvom daljinske komunikacije zatražio aktivaciju dodatne usluge, ista će biti aktivirana i prije nego mu je dostavljena potvrda o sklopljenom ugovoru. Pretplatnik će na prikladan način dati izričitu suglasnost TO-u za aktivaciju dodatne usluge prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (npr. pritiskom polja „Prihvaćam“ na IPTV sučelju). Neovisno o navedenom, Pretplatnik ima pravo na raskid aktivacije dodatne usluge sukladno prethodnom stavku.

7) Ukoliko Pretplatnik ne raskine ugovor sukladno stavku 5 istome će biti dostavljena obavijest iz članka 4. stavak 5 odnosno članka 5. stavak 2 Općih uvjeta.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija TO-a

Članak 7.

1) TO će, ovisno o poslovnoj politici, nuditi Pretplatnicima mogućnost sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija TO-a odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta TO-a, a u skladu s posebnim propisima koji reguliraju predmetnu materiju. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Pretplatnika, a rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 8.

1) TO može odbiti Zahtjev na temelju slobodne procjene, a osobito u sljedećim slučajevima:

1. ako Zahtjev nije uredno ispunjen, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke za prihvatanje Zahtjeva;
2. ako na lokaciji priključka podnositelja Zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za pružanje ugovorene TO usluge;
3. ako je podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba, odnosno osoba kojoj je sukladno važećim propisima oduzeta poslovna sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti, a nema prihvatljivo odobrenje zakonskog zastupnika, odnosno ukoliko pravo na zastupanje nije pravno valjano, te neprihvatljivo za prihvatanje Zahtjeva;
4. ako podnositelj Zahtjeva ne pruži dokaze o identitetu, odnosno ako postoji osnovana sumnja da podaci iz isprave o identitetu fizičke osobe podnositelja zahtjeva, pravnoj osobnosti ili identitetu pravne osobe, platežnoj sposobnosti ili podaci o ovlaštenoj osobi za zastupanje, nisu istiniti ili točni;
5. ukoliko je Zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje TO procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja;
6. ako je nad podnositeljem Zahtjeva pokrenut stečaj, likvidacija ili preustroj, kao i ako po razumnoj procjeni TO-a neće moći podmirivati svoja buduća dugovanja za TO usluge ili je zbog drugih teškoća u poslovanju upitna njegova platežna sposobnost;
7. ako je TO već raskinuo pretplatnički odnos s podnositeljem Zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluge te zaštite trećih osoba;
8. ako je podnositelj Zahtjeva fizička osoba koja ima nepodmirena dugovanja prema TO-u po bilo kojoj osnovi, izuzev

u slučaju da iste osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku a Zahtjev se odnosi na onu vrstu usluge iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo ili ako TO procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća dugovanja, osim ako temeljem posebnog zahtjeva TO-a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje TO usluga, odnosno izvrši uplatu osiguranja ili predujma dovoljnog za pokriće računa za korištenje usluge, dostavi bankovno jamstvo ili neko drugo primjereno osiguranje;

9. ako TO osnovano sumnja da podnositelj zlorabi ili ima namjeru zlorabiti TO usluge ili isto osigurava trećim osobama ili nije prijavio radnje trećih osoba koje TO ocijeni prijevaram, a koje je bio dužan prijaviti;

10. ukoliko TO nedvojbeno utvrdi da je podnositelj Zahtjeva ranije uočen kao izvor ugroze ili slanja neželjenih elektroničkih poruka sukladno važećim propisima;

11. u ostalim slučajevima utvrđenim Općim uvjetima ili mjerodavnim propisima.

2) U slučaju da potrebni uvjeti za aktivaciju usluge Pretplatniku iz odredbe članka 9. stavka 4 ovih Općih uvjeta nisu ostvareni, TO će u pisanom obliku obavijestiti podnositelja Zahtjeva o nemogućnosti pružanja zahtijevane usluge u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja ugovora sukladno odredbi članka 4. stavak 5 odnosno članka 5. stavak 2 Općih uvjeta.

3) Pojedine usluge TO-a nisu dostupne na čitavom području Republike Hrvatske ili su dostupne uz određena ograničenja, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, u mjeri u kojoj je to objektivno moguće.

Aktivacija ugovorene TO usluge i priključenje na TO mrežu

Članak 9.

1) Za aktivaciju usluge Pretplatnik je dužan osigurati ispravnu kućnu instalaciju, vlastitu opremu te uvjete smještaja, uzemljenje, potrebno napajanje i održavati iste u ispravnom stanju. Oprema na lokaciji Pretplatnika, uključujući kućnu instalaciju, odnosno na lokaciji aktivacije ugovorene usluge, mora biti ispravna, sigurna i atestirana. Ukoliko Pretplatnikova kućna instalacija i terminalna oprema nije ispravna, a osobito ukoliko se utvrdi da ugrožava sigurnost i stabilnost terminalne opreme TO-a, TO pridržava pravo odbiti priključenje Pretplatnika na TO mrežu, odnosno raskinuti ugovor. U protivnom, TO neće biti odgovoran Pretplatniku za eventualno nastalu štetu kao ni za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge.

2) Ukoliko se prilikom aktivacije usluge utvrdi da Pretplatnik nema ispravnu ili uopće provedenu kućnu instalaciju, usluga se neće realizirati te Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, ali je obavezan TO-u nadoknaditi trošak aktivacije prema cjeniku TO-a.

3) TO Pretplatniku daje na korištenje i/ili u najam telekomunikacijsku terminalnu opremu potrebnu za pružanje usluge pod uvjetima objavljenim u Cjeniku TO-a i Uvjetima korištenja te osigurava njezin ispravan rad za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. TO ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ukoliko je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Pretplatnika i u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom Pretplatnika. Pretplatnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo TO-a pažnjom dobrog gospodarstvenika. Pretplatnik može koristiti i vlastitu opremu samo ukoliko je ona kompatibilna s tehničkim rješenjem usluga TO-a te ukoliko ne ugrožava sigurnost i kvalitetu usluga kod drugih Pretplatnika TO-a. Međutim, Pretplatnik koji je samostalno osigurao opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti opremi TO-a, ili u kombinaciji sa tehničkim rješenjem TO-a može uzrokovati veće ili manje smetnje, ne može tražiti odgovornost za štetu, niti raskid ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za svoju uslugu predvidio TO.

4) TO će izvršiti aktivaciju ugovorene TO usluge ako su pored uvjeta za prihvata Zahtjeva ispunjeni i potrebni tehnički uvjeti za zasnivanje ugovora, a posebice ako su utvrđeni slobodni potrebni mrežni resursi (kapaciteti). Aktivacija usluge podrazumijeva priključenje terminalne opreme, bilo Pretplatnikove, bilo TO-a, u TO mrežu na

lokaciji priključenja iz Zahtjeva, odnosno omogućavanje korištenja TO usluga. Pretplatnik je dužan osigurati pristup

ovlaštenim predstavnicima TO-a radi aktivacije usluge. U vrijeme aktivacije usluge neće se uračunavati ono vrijeme u kojem TO-u nije bio omogućen pristup za aktivacijom usluge. TO neće odgovarati za štetu koja može nastati Pretplatniku ukoliko je imao dulje i neplanirano vrijeme prekida usluge ili nemogućnosti korištenja ugovorene usluge, a da je ista uzrokovana propustom na strani Pretplatnika, osobito, ali ne isključivo onemogućavanjem pristupa lokaciji radi aktivacije.

5) Obračun i naplata usluga započinje s aktivacijom ugovorene usluge. Ukoliko je Pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Terminalne opreme TO-a, uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je TO ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije TO usluge. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje terminalne opreme TO-a prelazi na Pretplatnika u trenutku kad zaprimi terminalnu opremu TO-a. TO će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefona za pružanje pomoći.

6) Pretplatnik je upoznat i suglasan da, ukoliko je inicijalno na Zahtjevu odabrao opciju „instalacija Terminalne opreme od strane djelatnika TONeta“, koja se zasebno naplaćuje sukladno važećem Cjeniku TO-a, nakon obavještanja o datumu instalacije nema mogućnost naknadno zatražiti i promijeniti način instalacije usluge odnosno odabrati opciju samoinstalacije opreme. Ako se nakon prvog pokušaja dostave Pretplatniku ne uspije uručiti samoinstalački paket, pokušat će se izvršiti još jedna dostava koja se neće naplatiti. Ako i nakon drugog pokušaja dostava bude neuspješna, svaki sljedeći pokušaj dostave naplatit će se Pretplatniku sukladno Cjeniku TO-a.

7) Ako se nakon prvog pokušaja dostave Pretplatniku ne uspije uručiti samoinstalački paket, pokušat će se izvršiti još jedna dostava koja se neće naplatiti. Ako i nakon drugog pokušaja dostava bude neuspješna, svaki sljedeći pokušaj dostave naplatit će se Pretplatniku sukladno Cjeniku TO-a.

IV. PODACI O PRETPLATNIKU, CIJENE, NAPLATA, PRIGOVORI PRETPLATNIKA

Postupanje s podacima Pretplatnika

Članak 10.

1) Pretplatnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente TO koji su nužni za njegovu nedvojbenu identifikaciju u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz pretplatničkog ugovora, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno identifikacijsku oznaku dodijeljenu od strane TO-a po osnovi sklopljenog pretplatničkog ugovora (npr. OIB, broj ili oznaka ugovora, PIN i sl.). Pretplatnik je dužan bez odgode obavijestiti TO o promjeni njegovih osobnih podataka, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od nastanka promjene te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Pretplatnik ne obavijesti TO u skladu s navedenim, zbog čega mu računi, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena, smatra se da je dostava izvršena prema njegovim postojećim podacima valjano izvršena.

2) Podnošenjem Zahtjeva, Pretplatnik ovlašćuje TO na prosljeđivanje nužnih podataka za provjeru platežne sposobnosti nadležnim financijskim institucijama, bankama kreditorima, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, kao i podatke o kršenju Pretplatničkog ugovora s TO-om društvima registriranim za naplatu potraživanja, a sve u svrhu zaštite legitimnog poslovnog interesa TO-a te smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i zaštite interesa Pretplatnika.

3) Pretplatniku će u okviru pružanja određenih usluga TO-a biti dodijeljeni korisnički podaci koji su strogo osobne naravi. Pretplatnik ih je dužan čuvati u tajnosti i za njihov gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu i sl. odgovara isključivo Pretplatnik. Pretplatnik ima mogućnost samostalno izmijeniti inicijalno mu dostavljene korisničke podatke te se Pretplatniku radi njegove zaštite i sigurnosti, savjetuje promjena inicijalnih korisničkih podataka. Pretplatnik će ovisno o vrsti usluge za koju su podaci dostavljeni, imati mogućnost preuzeti ugovorne obveze i/ili izmijeniti postavke na ugovorenim uslugama, kao i dati privolu da se određene usluge naplate ili aktiviraju, zbog čega se Pretplatnik poziva podrobno pročitati sve uvjete korištenja korisničkih podataka i usluga za koje su isti dostavljeni. U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe korisničkih podataka, ili pak u slučaju sumnje na gubitak, krađu ili zlouporabu, Pretplatnik je odmah dužan zatražiti nove podatke i prijaviti sumnju pozivom na broj korisničke službe TO-a radi sprečavanja daljnje

štete.

4) TO obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene pravno dopuštene svrhe, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka. TO čuva osobne podatke Pretplatnika onoliko dugo koliko je to nužno za ostvarenje određene zakonite svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja podataka. TO primjenjuje tehničke, organizacijske i kadrovske mjere

zaštite podataka Pretplatnika. Osobni podaci Pretplatnika štite se od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade ili razotkrivanja. Pretplatnici se u svakom trenutku mogu obratiti TO-u sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Sveobuhvatne informacije i detalje o postupanju s osobnim podacima Pretplatnika mogu se pronaći u Politici zaštite podataka TO-a koja je dostupna na web stranicama www.tonet.hr ili u poslovnica TO-a.

Cijene TO-a

Članak 11.

1) Pretplatnik plaća cijene ugovorenih TO usluga sukladno važećem Cjeniku TO-a koji je objavljen na internetskim stranicama TO-a sukladno članku 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama i dostupan Pretplatniku sukladno članku 1. Općih uvjeta.

Važećim Cjenikom TO-a osobito je utvrđeno slijedeće:

- načela obračunskog sustava, podroban opis vrste, vremena i trajanja poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu uslugu, paket usluga ili drugu dodatnu uslugu;
- cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga uključujući i naknade za pristup;
- naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži TO-a, a za čije uključenje ili korištenje Pretplatnik mora dati izričitu prethodnu privolu;
- troškove održavanja, uključujući i sve pojedinosti sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid pretplatničkog ugovora i svim dodatnim troškovima;
- obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi;
- načine plaćanja usluga koje TO nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja;
- najmanju potrošnju ili obvezno razdoblje trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti;
- sve troškove u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje;
- sve troškove koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu;
- sve druge naknade koje proizlaze iz pretplatničkog ugovora.

2) Cijena TO usluga, ovisno o vrsti ugovorene usluge, se u pravilu sastoji od:

- jednokratne naknade za uključenje što predstavlja cijenu instalacije;
- mjesečne naknade koja predstavlja cijenu pristupa TO mreži;
- cijene ostvarenog telekomunikacijskog prometa koja je određiva prema vrsti ugovorene TO usluge, vrsti prometa, vremenu uspostave poziva, duljini trajanja obračunske jedinice i/ili količini prenesenih podataka;
- cijene dodatnih usluga ukoliko su iste ugovorene.

3) Ovisno o vrsti ugovorene TO usluge, obračunska jedinica za javnu govornu uslugu može biti najmanje 1 sekunda, odnosno kod TO usluga interneta najmanje 1 MB.

4) OT zadržava pravo promjene tarifnih modela, cijena i dodatnih usluga iz Cjenika TO-a o čemu će pravovremeno, bez naknade, pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) obavijestiti Pretplatnika, kao i o njegovim potrošačkim

pravima sukladno važećim propisima.

5) Izmjene Cjenika TO-a će se primjenjivati na postojeće Pretplatnike istekom roka od trideset (30) dana od njihove objave na internetskim stranicama TO-a. U slučaju izmjene Cjenika TO će obavijestiti pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) o namjeravanim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na internetskim stranicama TO-a.

Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Pretplatnika, primijeniti će se na iste danom njihove objave. Ako su izmjene Cjenika za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, isti ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u na internetskim stranicama TO-a, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika:

- posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona,
- posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
- posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje TO kao operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

6) U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, TO će obavijestiti svoje Pretplatnike pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) najmanje trideset (30) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje odredba stavka 5 ovog članka.

7) Posebne pogodnosti dodijeljene Pretplatniku prilikom ili za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, kao na primjer, ali ne i isključivo popusti na naknade i/ili besplatne minute korištenja usluge, ne mogu se zamijeniti za novčani ekvivalent.

8) Pozivi prema broju 112 (jedinstvenom europskom broju za hitne službe) te ostalim pozivnim brojevima za hitne slučajeve, neće se naplaćivati te će odlazni pozivi na predmetne brojeve biti omogućeni i u slučajevima isključenja Pretplatnika sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i ostalim važećim propisima. TO će središnjem tijelu državne uprave, nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje sustav civilne zaštite osigurati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv, i to odmah po prosljeđivanju poziva prema broju 112 nadležnom središnjem tijelu državne uprave, u skladu s tehničkim mogućnostima elektroničke komunikacijske mreže TO-a.

Računi i uvjeti plaćanja

Članak 12.

1) TO ispostavlja Pretplatniku račun nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su usluge raspoložive. Mjesečni račun se dostavlja Pretplatniku u pisanom obliku na obrascu TO-a.

2) TO omogućuje Pretplatniku primitak računa putem pošte na posljednju odabranu adresu od strane Pretplatnika naznačenu kao adresu za dostavu računa ili u PDF dokumentu na adresu elektroničke pošte dostavljene TO-u (e- mail adresa).

3) TO će u skladu sa tehničkim mogućnostima Pretplatniku ponuditi mogućnost zaprimanja računa i u elektroničkom obliku (e-račun) pri čemu Pretplatnik mora dati suglasnost za prihvrat e-računa u skladu s posebnim propisima. Ukoliko Pretplatnik želi primiti e-račun dužan je prethodno uslugu e-račun ugovoriti u odabranoj banci.

4) Ako Pretplatnik plaća račun na drugom obrascu, isti je dužan unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu TO-a.

5) Pretplatnik može platiti račun putem SEPA izravnog terećenja preko banaka s kojima je OT sklopio ugovor o izvršenju ovih platnih transakcija. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije snosi Pretplatnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga.

6) Obračunsko razdoblje za obračun i naplatu ispostavljenih usluga je u pravilu kalendarski mjesec, osim ako internim

aktom TO-a nije predviđeno neko drugo vremensko razdoblje. U slučaju promjene obračunskog razdoblja, TO će na prikladan način i pravovremeno obavijestiti Pretplatnika, te će promjena početi primjenjivati počevši od prvog narednog mjeseca različitog od mjeseca u kojem je donesen interni akt.

7) Iznimno od odredbe stavka 6 ovog članka, TO izdaje račun sa minimalnim iznosom zaduženja od 5,00 kuna, u koji iznos je uračunat i porez na dodanu vrijednost, odnosno račun za manji iznos za vremenski period od najduže godinu dana.

8) Uvidom u račun TO-a, Pretplatnik se može informirati o rokovima dospijea, načinima plaćanja, uvjetima i rokovima podnošenja prigovora, kao i o podacima o službi za korisničku podršku.

9) TO će na pisani zahtjev Pretplatnika, u okvirima svojih mogućnosti, omogućiti bez naknade primitak računa prilagođen slijepim i slabovidnim osobama.

10) Pretplatnik može na internetskoj stranici TO-a izvršiti besplatan pregled ostvarenih poziva (dalje u tekstu: podroban ispis računa) u zadnja tri mjeseca uključujući i tekući mjesec u kojem Pretplatnik vrši uvid u iste. Predmetna usluga omogućena je Pretplatniku 24 sata dnevno 7 dana u tjednu.

11) Ukoliko Pretplatnik želi primati podroban ispis računa poštom, uz račun i/ili putem e-mail-a, može poslati pisani Zahtjev za pružanjem predmetne usluge. TO će na zahtjev Pretplatnika bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godine dana.

12) Podroban ispis računa ovisno o pruženoj usluzi sadrži:

1. podatke o datumu i vremenu uspostave veze, biranom broju, trajanju poziva, količinu prenesenih podataka;
2. evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom s nazivom operatora usluga s posebnom tarifom i, ako postoji mogućnost, podatak o, tipu usluge s posebnom tarifom.

13) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa. TO će navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora.

Naplata potraživanja

Članak 13.

1) Pretplatnik je dužan TO-u uredno podmirivati iznose računa za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora prema datumima dospijea naznačenim na računu TO-a. Odluka Pretplatnika o nekorištenju ugovorene usluge ne utječe na njegovu obvezu podmirivanja računa izdanih sukladno odredbama pretplatničkog ugovora.

2) Ukoliko Pretplatnik ne podmiri račune do datuma dospijea naznačenom na računu, TO pridržava pravo slanja pisanih opomena Pretplatniku sa izričitom napomenom da će terminalna oprema biti privremeno isključena iz TO mreže, odnosno da će mu se privremeno ograničiti pružanje usluge ako u roku od trideset (30) dana od dana dostavljanja pisane opomene ne podmiri neosporeni dospjeli dug. TO pridržava pravo naplate administrativnog troška izdavanja opomene Pretplatniku sukladno Cjeniku. Pretplatniku koji je potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača izdavanje opomene se neće naplaćivati, a opomena će biti iskazana na prvom sljedećem računu. U tom slučaju rok od trideset (30) dana za privremeno isključenje terminalne opreme iz TO mreže odnosno za privremeno ograničenje TO usluga teče od prvog sljedećeg dana nakon isteka roka dospijea računa na kojem je naznačena opomena.

3) U slučaju privremenog isključenja, odnosno privremenog ograničenja pružanja TO usluga, TO će u skladu s tehničkim mogućnostima, iste ograničiti samo na usluge za koje nije podmireno dospjelo i neosporeno dugovanje.

4) U slučaju opisanom stavkom 3 ovog članka, TO će omogućiti Pretplatniku dolazne pozive kada se Pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, i odlazne pozive prema hitnim službama.

5) TO će ponovno priključiti pretplatničku opremu, odnosno nastaviti pružanje TO usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno po prestanku razloga za ograničenje TO uslugu.

6) Ukoliko Pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset (30) dana od dana privremenog isključenja, TO može trajno isključiti terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže i raskinuti pretplatnički ugovor sukladno odredbama Općih uvjeta.

7) TO je uz prethodnu obavijest Pretplatniku ovlašten prodati, ustupiti potraživanja ili prenijeti pravo naplate računa Pretplatnika na pravne osobe ovlaštene za obavljanje takve djelatnosti, na način i u skladu s posebnim propisima, pri čemu je ovlašten istima predati potrebne podatke uključujući i osobne podatke Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik primi pisanu obavijest od TO-a, dužan je dospjeli iznos računa platiti izravno navedenim pravnim osobama u skladu sa zaprimljenom obavijesti.

8) Pretplatnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama, te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od TO-a.

9) TO pridržava pravo zaračunavati zatezne kamate Pretplatniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.

10) Rok zastare potraživanja za elektroničke komunikacijske usluge iznosi jednu (1) godinu odnosno pet (5) godina za naplatu elektroničke komunikacijske opreme, a počinje teći prvog sljedećeg dana nakon isteka roka dospijeca navedenog na računu.

Privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje TO usluga

Članak 14.

1) TO ima pravo privremeno isključiti terminalnu opremu iz TO mreže, odnosno ograničiti TO uslugu iz sljedećih razloga:

1. u skladu s odredbom članka 13. Općih uvjeta;

2. zbog obavljanja radova u TO mreži na koju je priključena terminalna oprema pa do završetka tih radova, u kojem će slučaju privremeno isključenje terminalne opreme odnosno ograničavanje TO usluge biti kraće od tri dana, a o čemu je TO dužan prethodno obavijestiti Pretplatnika;

3. nakon što je Pretplatnik prethodno upozoren zbog kršenja odredbe članka 16. Općih uvjeta;

4. ukoliko je po razumnoj ocjeni TO-a ugrožena naplata potraživanja zbog postojanja opravdane sumnje na zlorabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga iz članka 16. stavka 3 Općih uvjeta, dok Pretplatnik ne položi odgovarajuće osiguranje ili dok ne podmiri prijevremeni račun za isporučene usluge najkasnije u roku koji je naveden na tom računu. Putem predmetnog računa Pretplatnik će ujedno biti obaviješten i o mogućnosti trajnog isključenja u slučaju neplaćanja;

5. ako TO nedvojbeno utvrdi neovlaštenu uporabu korisničkog imena ili zaporke o čemu će naknadno telefonskim putem (po mogućnosti elektroničkim putem) obavijestiti Pretplatnika usluge pristupa TO internetu;

6. ukoliko se utvrdi da je Pretplatnik ostvario zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive prema broju 112, temeljem pisanog Zahtjeva Centra 112;

7. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda;

8. ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

2) Ukoliko tijekom trajanja pretplatničkog odnosa TO utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva sukladno ovim Općim uvjetima i/ili pojedinim uvjetima korištenja, pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) upozorit će Pretplatnika na otklanjanje razloga u roku od trideset (30) dana.

3) TO će na zahtjev Pretplatnika podnesen TO-u sukladno članku 30. stavku 3 Općih uvjeta, bez naknade privremeno isključiti Terminalnu opremu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju od najmanje jednog do najviše tri mjeseca. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja i naznačiti trajanje vremenskog razdoblja

isključenja usluge. Ukoliko Pretplatnik nije naznačio željni datum privremenog isključenja TO će izvršiti privremeno isključenje u roku od pet (5) radnih dana od dana zaprimanja Zahtjeva. Isti rok se primjenjuje i ako je željeni datum početka privremenog isključenja već protekao u trenutku zaprimanja Zahtjeva. Pretplatnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja usluge. U slučaju da Pretplatnik nije naveo trajanje vremenskog razdoblja isključenja, smatrat će se da je zahtijevano vremensko razdoblje u trajanju od tri mjeseca. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Terminalne opreme na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup TO mreži te ne teče razdoblje obveznog trajanja ugovora. Po isteku razdoblja privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika, TO će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Pretplatnika. U slučaju da Pretplatnik nije izričito naveo datum ponovnog uključenja, TO će automatski omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja.

4) U slučaju privremenog isključenja Terminalne opreme Pretplatnik je dužan plaćati TO-u mjesečnu naknadu, osim u slučaju privremenog isključenja na zahtjev navedenog u prethodnom stavku.

5) TO će ponovno priključiti Pretplatnikovu Terminalnu opremu, odnosno nastaviti pružanje TO usluge u najkraćem mogućem roku po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno prestanku razloga za ograničenje TO usluge, uz mogućnost naplate ponovnog uključenja terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku TO-a.

6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge nije moguće izvršiti prijenos pretplatničkog ugovora ili promjenu u nazivu Pretplatnika niti bilo koju drugu izmjenu pretplatničkog ugovora.

Prigovori Pretplatnika

Članak 15.

1) Pretplatnik može TO-u podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora kao i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Pretplatnik podnosi prigovor u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

2) U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu TO internet usluge Pretplatnik je dužan TO-u dostaviti rezultate minimalno 3 mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Opisano mjerenje mora se obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije te samo takvi rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika.

3) Prigovore vezane uz usluge s posebnom tarifom rješava TO nakon provedene administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

4) TO će putem računa i na druge prikladne načine, sve ovisno o tehničkim mogućnostima, izvještavati Pretplatnika o uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa službe za korisničku podršku kao službe TO-a nadležne za rješavanje prigovora Pretplatnika, e-mail adresi za podnošenje prigovora kao i o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

5) Prigovor iz stavka 1. ovog članka može se podnijeti:

- na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu u roku od trideset (30) dana od dana dospijeca računa za pružene usluge;
- na kakvoću pružene usluge u roku od trideset (30) dana od dana pružanja usluge;
- u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovog članka u roku od petnaest (15) dana od dana saznanja za radnju ili propust TO-a, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

6) U postupku rješavanja prigovora Pretplatnika, TO će provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge te na temelju administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu.

7) TO je dužan u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti pisani obrazloženi odgovor Pretplatniku o utemeljenosti prigovora, odnosno u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju da je isti podnesen u vezi s uslugama s posebnom tarifom.

8) Ukoliko se u postupku po prigovoru Pretplatnika utvrdi da je TO povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

U slučaju prigovora na račun za pružene internet usluge, TO će, ovisno o tehničkim mogućnostima, dostaviti Pretplatniku odgovarajuće podatke sukladno važećim propisima.

U slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge, Pretplatnik može tražiti naknadu štete od TO-a ukoliko se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine propisane ili ugovorene kakvoće usluge. TO nije obavezan platiti naknadu štete ukoliko je razina kakvoće pružene usluge manja od propisane ili ugovorene razine kakvoće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja pretplatničkog ugovora, a koji su rezultat višesile.

9) Uz pisani odgovor TO će priložiti Pretplatniku dokaze o opravdanosti odluke o prigovoru te će navesti uputu o pravnom lijeku.

10) Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U protivnom, TO ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sukladno odredbi članka 14. Općih uvjeta.

11) Pretplatnik može na pisani odgovor TO-a uložiti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije TO-a, i to u roku od trideset (30) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno reklamaciju Pretplatnika riješiti u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja reklamacije.

12) U slučaju spora između Pretplatnika i TO-a u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženim za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, Pretplatnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od trideset (30) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za reklamacije. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom,

13) U slučaju podnošenja prigovora sukladno odredbama ovog članka, TO će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima prisilne naplate osporavanog iznosa uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.

14) Ukoliko Pretplatnik pokrene sudski ili izvansudski postupak rješavanja spora, a TO je već obustavio pružanje usluge Pretplatniku ili isključio pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, TO će odmah po saznanju o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, bez odgode i bez naknade za ponovno uključenje, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do završetka sudskog odnosno izvansudskog spora, osim u slučaju kada je raskinut pretplatnički ugovor.

15) Ukoliko Pretplatnik ospori račun TO-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno podmiruje sljedeće nesporne račune, TO neće obustaviti pružanje usluge do okončanja predmetnih postupaka.

V. SADRŽAJ, SIGURNOST I KAKVOĆA PRUŽANJA OT USLUGA

Primjerena zaštita

Članak 16.

1) TO omogućuje Pretplatniku ovisno o tehničkim mogućnostima i ugovorenoj TO usluzi, primjerene mjere zaštite od zloporaba i prijevара u TO mreži sukladno važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama i propisima donesenim na temelju Zakona. TO će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koja se pružaju putem mreže TO-a.

2) TO će o mjerama primjerene zaštite obavijestiti Pretplatnika putem internetske stranice TO-a prije početka

pružanja TO usluge. Mjere primjerene zaštite sadržane su u Uvjetima korištenja za usluge TO interneta te u Pravilima ponašanja na internetu. Ujedno, mjerom primjerene zaštite smatraju se i posebna upozorenja u pogledu postupanja s korisničkim podacima koje se dodjeljuju Pretplatniku pri aktivaciji usluga, osobito ukoliko isti služe u svrhu identifikacije ili autorizacije, ili kao osnova za naplatu pojedinih usluga.

3) TO će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te će ih upozoriti u najkraćem mogućem roku o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela). TO pridržava pravo po prethodnom upozorenju Pretplatnika privremeno obustaviti pružanje TO usluge. U slučaju kada Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri mjeseca TO će Pretplatnika upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, ukoliko je takva naknada ugovorena. Izuzev navedenog ovim stavkom, TO zadržava pravo da u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga Pretplatniku obustavi pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca.

4) Ako TO nije Pretplatnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio. Ako TO nije Pretplatnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji.

5) Neuobičajenom i iznenadnom potrošnjom neće se smatrati ona potrošnja koja je rezultat promjene paketa usluga od strane Pretplatnika, ugovaranja novih ili dodatnih usluga koje su aktivirane u razdoblju koje ulazi u osnovicu za izračun prosječne potrošnje. TO neće slati posebna upozorenja o povećanoj potrošnji ukoliko iznos ukupno ostvarene potrošnje nije dosegnuo minimalan iznos potreban za izdavanje računa, osim ukoliko Pretplatnik izrijekom ne zatraži da ga obavještavamo i u tim slučajevima. Pretplatnik u svakom trenutku ima pravo zatražiti od TO-a da na određeno ili neodređeno vrijeme, ukinе ovu mjeru zaštite.

6) TO će poduzimati sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost mreže ili cjelovitost mreže ili usluga TO-a ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti TO-ove mreže.

7) TO pridržava pravo po prethodnoj obavijesti privremeno ograničiti pristup i korištenje TO usluga, te provoditi druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite TO-a i Pretplatnika od zlouporaba i prijevара, ograničavanja mogućeg povećanja troškova, kao i zaštite mreže TO-a i usluga TO-a i Pretplatnika od zlonamjernih programa i neželjenih elektroničkih poruka.

8) Na pisani zahtjev TO će Pretplatniku osigurati sljedeće mjere primjerene zaštite:

1. besplatnu zabranu odlaznih poziva ukoliko mjesečni troškovi prekorače iznos kojeg je Pretplatnik odredio na Zahtjevu za pružanjem usluge ograničavanja troškova poziva, kao i besplatnu zabranu poziva na određenu vrstu brojeva/e, te određene vrste poziva, a sve sukladno važećim propisima. Zabrana odlaznih poziva se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu TO mora omogućiti Pretplatniku pozivanje broja prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisničku podršku.

2. zabranu automatskog preusmjerenja poziva prema pretplatničkom terminalnom uređaju koje je izvršila treća osoba.

3. sprječavanje prikaza njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve pozive u slučaju kada su uputili pozive, odnosno sprečavanje prikaza pozivajućeg broja kod dolaznih poziva osim za brojeve nadležnih državnih tijela i hitnih službi propisanih odlukom Agencije.

4. u slučaju utvrđivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, TO će izdvojiti podatke te omogućiti nadležnim tijelima ispis dolaznih poziva sukladno važećem Zakonu.

9) Pri pružanju IPTV usluge, TO nudi Pretplatniku mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci dodjelom posebnog identifikacijskog broja (PIN), a na način određen Uvjetima korištenja IPTV

usluge.

10) Pri pružanju TO internet usluga, TO je obvezan ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati Pretplatniku mjere primjerene zaštite elektroničke pošte:

1. osiguranje korisničkog računa Pretplatnika prilikom pružanja usluga interneta, od neovlaštenog korištenja sukladno važećim propisima;
2. osiguranje dostupnosti primjerenih programa u cilju zaštite od zlonamjernih programa i neželjene elektroničke pošte, kao i redovito obnavljanje tih programa od strane TO-a;
3. filtriranje elektroničke pošte.

11) Pretplatnik je pri sklapanju ugovora za TO internet usluge detaljno upoznat da mu je za korištenje TO internet usluge osigurano nekoliko korisničkih računa, kao i o odgovornosti za korištenje svih korisničkih računa kreiranih putem administratorskog korisničkog računa sukladno Uvjetima korištenja za usluge TO interneta.

12) U slučaju raskida ugovora za TO internet usluge, odnosno promjene operatora, TO Pretplatniku automatski isključuje sve dodijeljene mu korisničke račune za pristup internetu, no TO zadržava pravo Pretplatniku, na njegov pisani zahtjev omogućiti samo zadržavanje postojećeg korisničkog računa za pristup elektroničkoj pošti, uz posebnu napomenu da taj korisnički račun u tom slučaju može koristiti isključivo na vlastitu odgovornost i sukladno važećem Cjeniku TO-a.

13) Ukoliko Pretplatnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu svog korisničkog imena, zaporke ili drugog podatka koji je dodijeljen Pretplatniku radi korištenja ugovorene TO usluge, od strane treće osobe, dužan je o tome bez odgode obavijestiti TO. Pretplatnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite uporabe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti TO-u. Ukoliko Pretplatnik nije pravovremeno dostavio upozorenje TO-u o zlouporabi, TO će smatrati da je Pretplatnik dao svoj pristanak na korištenje njegovih podataka.

14) Nepoštivanje odredbe stavka 11 i 13 ovog članka od strane Pretplatnika, predstavlja razlog za privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje pružanja TO usluga na način opisan člankom 14. Općih uvjeta. U slučaju da se ponovno utvrdi postupanje Pretplatnika protivno ovom članku, TO može raskinuti pretplatnički odnos sa trenutnim učinkom.

Kakvoća pružanja OT usluga

Članak 17.

- 1) TO se obvezuje pružati TO usluge na razini kakvoće usluge i zadanih vrijednosti sukladno propisanim standardima u Republici Hrvatskoj i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.
- 2) TO će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće usluge, propisanim posebnim podzakonskim aktima na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.
- 3) U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u mreži TO-a, TO će redovito obavljati mjerenja, adekvatno vršiti nadogradnju kapaciteta mreže te svrsishodno upravljati komunikacijskim prometom.
- 4) TO ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Pretplatnika koja se prenose putem TO mreže i moguću štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi TO prilikom pružanja TO usluga. TO nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu usluge koje su posljedica djelovanja treće osobe, za koje TO nije mogao znati niti ih je mogao spriječiti.
- 5) TO ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.
- 6) TO ne snosi odgovornost za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi operatori kao davatelji usluga pružaju bilo fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže TO-a. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog davatelja usluga.

7) TO će elektroničkom poštom i objavama na svojim internetskim stranicama, portalima, redovito obavještavati Pretplatnike o podacima od javnog interesa koja su dostavila nadležna javnopravna tijela, a koja se odnose na najčešće zloporabe u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga, pravne posljedice istih uz napomenu odgovarajućih načina i sredstava zaštite.

8) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti TO-a postoji mogućnosti da pojedina Usluga TO-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava TO-a.

9) Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga TO-a koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Pojedine usluge TO-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. U opisanim slučajevima TO ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani TO-a.

10) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta kućne instalacije u prostoru Pretplatnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod Pretplatnika, neodgovarajući uređaj kojim se Pretplatnik spaja na internet, i dr. Minimalna brzina širokopojasnog pristupa internetu predstavlja vrijednost od najmanje 70% od ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu.

Snimanje telefonskih poziva djelatnika TO-a i Pretplatnika

Članak 18.

TO će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Pretplatnik izričito i nedvosmisleno potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada korisničke podrške TO-a, dokazivanja sklapanja pretplatničkog odnosa ili izmjene istog te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika korisničke podrške TO-a, dokazivanja davanja i/ili povlačenja privola, te ostvarivanja prava Pretplatnika u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine TO-a te zaštita javne/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika TO-a i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. TO se prilikom postupanja s osobnim podacima rukovodi Politikom zaštite osobnih podataka koja je objavljena na internet stranicama TO-a.

Smetnje u pružanju TO usluge

Članak 19.

1) Pretplatnik će se posebno upozoriti pojedinim uvjetima korištenja za svaku pojedinu uslugu o eventualnim ograničenjima u pogledu korištenja usluge (primjerice, teritorijalna dostupnost usluga, tehnološka ograničenja ili preduvjeti za pojedinu uslugu).

2) TO poduzima prikladne mjere za uklanjanje poteškoća u sustavima TO-a, te nastoji sve eventualne smetnje i poremećaje otkriti i otkloniti u najkraćim vremenskim rokovima. U slučaju potrebe nužnog održavanja TO mreže, što za posljedicu ima prekid rada sustava ili smanjenu kvalitetu mreže, TO će na prikladan način obavijestiti Pretplatnika o nastalim smetnjama. U tom slučaju TO nije odgovaran za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku.

3) U slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem usluge, može prijaviti kvar službi za korisničku podršku, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 30. stavak 1 ovih Općih uvjeta. TO će nastojati ukloniti kvar u najkraćem mogućem roku, što uključuje mogućnost otklanjanja kvara na adresi priključka sukladno Cjeniku TO-a. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da prijavom kvara daje privolu TO-u da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na

adresi priključka može izvršiti potrebne radnje, što uključuje i daljinski pristup terminalnoj opremi Pretplatnika.

4) TO će Pretplatnika prilikom prijave kvara detaljno upoznati sa činjenicom da će se izlazak ovlaštene osobe TO- a, na adresi telefonskog priključka posebno naplaćivati sukladno važećem Cjeniku TO-a, ukoliko je do kvara došlo zbog radnje, propusta ili nečinjenja Pretplatnika, odnosno pod utjecajem više sile ili treće osobe.

5) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti TO-a, a koju TO nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.

6) TO će otkloniti kvar na Terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Pretplatnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, TO će iste otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Pretplatnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara.

7) Ukoliko TO ne otkloni kvar u rokovima iz prethodnog stavka, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

8) Ukoliko TO nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 6 ovog članka, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 15. Općih uvjeta. Kvarom u smislu ovog stavka smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika.

VI. ODRŽAVANJE I PREGLED TO MREŽE

Održavanje, pregled OT mreže i privremeno isključenje OT usluge

Članak 20.

1) TO je dužan redovito održavati kapacitete TO mreže sukladno pokazateljima kakvoće usluge i planiranim procesima održavanja koji trebaju podržavati kvalitetnu, neprekidnu i nesmetanu uporabu usluge.

2) TO je ovlašten poduzimati prikladne mjere u cilju osiguranja integriteta, zaštite i cjelovitosti TO mreže i zaštite Pretplatnika. Pretplatnik je posebno upoznat i prihvaća da TO može, po prethodnoj obavijesti, izvršiti pregled ispravnosti terminalne opreme na adresi priključka Pretplatnika, kao i sa lokacije TO-a ako postoji osnovana sumnja da ista oprema uzrokuje štetne smetnje u TO mreži.

3) Ako Pretplatnik ne dopusti obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti terminalne opreme u roku od 15 dana od dana obavijesti TO-a, a razlozi za osnovanu sumnju iz stavka 2 ovog članka i dalje postoje, TO će Pretplatniku izdati pisano upozorenje sukladno stavku 6 ovog članka. Ukoliko Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme u roku iz stavka 6 ovog članka, TO može privremeno isključiti terminalnu opremu sukladno članku 14. Općih uvjeta.

4) Ako su smetnje opisane stavkom 2 ovog članka osobito teške i štetne, u smislu ugrožavanja funkcionalne cjelovitosti mreže i/ili osiguravanja primjerene kakvoće usluge drugim pretplatnicima, TO će utvrditi takvo stanje i privremeno isključiti terminalnu opremu iz TO mreže i mimo gornjih rokova, o čemu dostavlja pisanu obavijest Pretplatniku.

5) Prije početka neposrednog pregleda terminalne opreme obvezna je prethodna najava dolaska ovlaštenog tehničara TO-a.

6) Ako ovlašteni tehničar TO-a prigodom pregleda utvrdi neispravnost terminalne opreme koja uzrokuje štetne smetnje u TO mreži, sačinit će pisano izvješće i isto dostaviti Pretplatniku, zajedno s upozorenjem da se utvrđena neispravnost mora ukloniti bez odgode, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja upozorenja. TO pridržava pravo privremenog isključenja terminalne opreme iz TO mreže dok se ne ukloni utvrđena neispravnost.

7) Ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku iz stavka 6 ovog članka ili ne dopusti pregled ispravnosti navedene opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja iste, TO pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida ugovora.

8) Ako ovlašteni tehničar TO-a prigodom pregleda ispravnosti terminalne opreme utvrdi da je na TO mrežu neovlašteno priključena terminalna oprema ili da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava TO mrežu, TO pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida ugovora.

VII. PRESELJENJE USLUGE, PRIJENOS, DODIJELA I PROMJENA BROJEVA

Preseljenje usluge

Članak 21.

1) TO može na pisani zahtjev Pretplatnika, podnesen TO-u sukladno članku 30. stavku 3 Općih uvjeta, izvršiti preseljenje usluge s jedne na drugu adresu, odnosno zemljopisnu lokaciju ako su ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i utvrđeni slobodni mrežni resursi (kapaciteti). TO će traženo preseljenje izvršiti samo i isključivo ako su ispunjeni tehnički uvjeti za realizaciju preseljenja putem iste pristupne tehnologije, i to po cijeni objavljenoj u važećem Cjeniku TO-a, uz odgovarajuću primjenu članka 4. i 9. ovih Općih uvjeta. TO zadržava pravo odbiti zahtjev Pretplatnika za preseljenje ukoliko Pretplatnik ima dospjela, nepodmirena dugovanja prema TO-u. Ukoliko je TO na novoj lokaciji u mogućnosti Pretplatniku pružiti uslugu pod drugim komercijalnim uvjetima od ugovorenih TO će Pretplatniku ponuditi sklapanje novog ugovora na novoj lokaciji te raskid dosadašnjeg pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora.

2) TO pridržava pravo tražiti od Pretplatnika dostavu valjanog dokaza o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta uslijed čega i dolazi do preseljenja usluge iz stavka 1. ovog članka, pri čemu TO ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ukoliko Pretplatnik isto ne dostavi u za to određenom roku koji ne može biti kraći od 15 dana. Ukoliko u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Pretplatnik zatraži raskid ugovora, a TO-u ne dostavi valjani dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta, TO pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, u suprotnome se naknada za prijevremeni raskid neće naplatiti.

3) TO će u rokovima iz članka 4. i 8. Općih uvjeta obavijestiti Pretplatnika o nemogućnosti izvršenja Zahtjeva.

Prijenos i dodjela brojeva

Članak 22.

1) Pretplatnik koji elektroničke komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži nabavlja u postupku javne nabave može, ukoliko želi raskinuti sklopljeni ugovor te promijeniti operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, zadržati broj koji mu je dodijeljen prilikom zasnivanja ugovora, a sve sukladno važećem podzakonskom aktu.

2) U tom slučaju Pretplatnik i stavka 1 ovog članka je dužan podnijeti zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Agencije, te ga ispuniti zajedno sa operatorom primateljem broja, odnosno sa TO-om ukoliko želi sklopiti ugovor sa TO-om. U svim ostalim slučajevima prijenosa broja u nepokretnoj mreži za promjenu operatora nužno ispunjavanje obrasca jedinstvene izjave sukladno članku 5. Općih uvjeta, a isti predstavlja zahtjev za prijenos broja. TO će obavijestiti Pretplatnika o datumu i vremenskom okviru prijenosa broja najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana potpisivanja zahtjeva za prijenos broja, odnosno sklapanja pretplatničkog ugovora.

3) TO će Pretplatniku dodijeliti novi telefonski broj/eve, ukoliko ugovorena usluga to zahtijeva.

4) Pretplatnik podnošenjem zahtjeva iz stavka 2 ovog članka ovlašćuje TO da navedeni zahtjev podnese operatoru davatelju broja, te je upoznat i suglasan da time raskida postojeći ugovor sa operatorom davateljem broja odnosno da

time podnosi neopozivi zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga ugovorenih s davateljem broja, a koje usluge se pružaju putem broja koji je predmet prijenosa.

5) Pretplatnik je putem zahtjeva za prijenos broja upoznat da podnošenjem i realizacijom istog prestaju usluge koje je koristio putem broja koji je predmet prijenosa i koje je označio na zahtjevu, a vezane su uz sklopljeni ugovor s operatorom davateljem broja, što sve potvrđuje aktivno na Zahtjevu.

6) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za prijenos broja TO-u kao davatelju broja ostaje u obvezi podmirenja svih dospjelih i nedospjelih potraživanja proizašlih iz pretplatničkog ugovora, nastalih do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja.

7) U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, TO će na zahtjev Pretplatnika podnesen TO-u sukladno članku 30. stavku 3 Općih uvjeta dati istom informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu otkazivanja prijenosa broja, i to u roku i na način određen temeljem članka 26. stavka 7 Općih uvjeta.

8) Nakon što operator davatelj broja izvrši prijenos broja/eva TO-u, TO će isti/e sekundarno dodijeliti Pretplatniku.

9) Ukoliko operator davatelj broja bude kasnio s prijenosom brojeva u odnosu na dan naveden u zahtjevu za prijenos broja, TO će u primjerenom roku obavijestiti Pretplatnika o istome i nastojati dogovoriti novi termin za prijenos broja. Pretplatnik može TO-u pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) podnijeti zahtjev za otkazivanje prijenosa broja najkasnije 48 sati prije zakazanog vremenskog okvira za prijenos broja, odnosno 72 sata ukoliko je nužno i otkazivanje veleprodajne usluge. Otkazom prijenosa broja smatra se i obavijest Pretplatnika kojom iskorištava pravo jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, odnosno sklopljenog izvan poslovnih prostorija TO-a.

10) Ukoliko nije moguće izvršiti prijenos broja, TO će o tome pisanim putem izvijestiti Pretplatnika, te će mu na njegov zahtjev dodijeliti novi telefonski broj. Ukoliko Pretplatnik zbog nemogućnosti prijenosa broja, ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od petnaest (15) dana od dana slanja obavijesti o nemogućnosti prijenosa, ugovor će se smatrati raskinutim.

11) U slučaju prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, TO može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka dogovorenog vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

12) U slučaju da Zahtjev za prijenos broja nije realiziran u roku od trideset (30) dana od datuma predviđenog za prijenos broja, smatra se nevažećim, osim ako TO u navedenom roku ishodi od Pretplatnika pisanu suglasnost za produljenjem roka realizacije prijenosa broja.

13) Pretplatnik koji je podnio Zahtjev za prijenos broja u TO mrežu, ima pravo u slučaju nepravovremenog prijenosa broja zahtijevati isplatu naknade u iznosu od deset (10,00) kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, za jedan broj. U slučaju nepravovremenog prijenosa više od jednog broja, za koje je podnesen jedan Zahtjev za prijenos broja, naknada ne može biti veća od sto (100) kuna po satu. Zahtjev za isplatom naknade mora biti vlastoručno potpisan, a podnosi se pisanim putem na adresu sjedišta TO-a i/ili elektroničkim putem na e-maila adresu: podrska@tonet.hr naznačenu u ovim Općim uvjetima, najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana izvršenog prijenosa broja ili od isteka roka iz prethodnog stavka. Obveza isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja utvrđuje se na temelju evidencije datuma prijenosa broja u centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva i na temelju podataka o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju.

14) Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa broja. Pretplatnik nema pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje u kojem je nepravovremeni prijenos uzrokovan nedostupnošću ili neodazivom podnositelja Zahtjeva za prijenos broja na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme.

15) Ukoliko je za zakašnjenje u prijenosu broja odgovoran TO, isti će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade te će ista biti realizirana u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je za zakašnjenje odgovoran operator iz čije mreže se broj prenosi u mrežu TO-a (operator davatelj broja), TO će u roku od tri (3) radna dana proslijediti Pretplatnikov zahtjev za

isplatom naknade operatoru davatelju broja, zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Pretplatnika. Operator davatelj broja dužan je, sukladno podzakonskom aktu o prenosivosti broja, u roku od sedam (7) radnih dana od primitka zahtjeva odgovoriti Pretplatniku te realizirati isplatu naknade najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, Pretplatnik može u roku od trideset (30) dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija. Prava iz ovog stavka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijenosa broja od strane Pretplatnika uslijed kašnjenja u prijenosu duljem od osam (8) radnih dana.

16) TO će Pretplatniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja umanjnjem računa ili isplatom na račun Pretplatnika, ovisno o izboru samog Pretplatnika.

17) Pretplatnik ima prava iz stavaka 13 do 16 ovog članka i ukoliko je otkazao prijenos broja radi kašnjenja u prijenosu dulje od osam (8) radnih dana.

Promjena broja

Članak 23.

1) Ukoliko se promijene Plan numeriranja i Plana adresiranja ili drugi propisi što za posljedicu ima promjenu korisničkog broja, Pretplatnik nema pravo od TO-a potraživati naknadu troškova.

2) TO će o promjeni korisničkog broja pisanim putem obavijestiti Pretplatnika sukladno primjenjivim zakonskim propisima.

VIII. PRIJENOS PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Prijenos pretplatničkog ugovora

Članak 24.

1) Pretplatnik može bez naknade prenijeti ugovor na novog Pretplatnika, samo uz pristanak TO-a i treće osobe na koju se pretplatnički ugovor prenosi, i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos iz ugovora zajednički i osobno podnesu TO-u Zahtjev za prijenos ugovora sukladno članku 30. stavku 3 Općih uvjeta.

2) Treća osoba na koju se pretplatnički ugovor prenosi sukladno ovim Općim uvjetima može biti fizička ili pravna osoba koja, kao novi Pretplatnik, nastavi korištenje TO usluga, putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

3) Prije prihvaćanja Zahtjeva novog Pretplatnika, TO pridržava pravo poduzimanja svih radnji iz članka 4. Općih uvjeta, a koje se odnose na postupak zasnivanja ugovora. Prava i obveze iz ugovora bit će ustupljeni novom Pretplatniku po prijehu Zahtjeva od strane TO-a sukladno stavku 5 i 6 ovog članka.

4) TO može uskratiti pristanak na zahtjev za prijenos ugovora te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko postojeći Pretplatnik nije podmirio sve svoje dospelje, a neosporene ugovorne obveze prema TO-u ili ako TO za to ima drugi osobito važan razlog, a u kojem slučaju će se isti obrazložiti.

5) TO može na zahtjev treće osobe na koju se pretplatnički ugovor želi prenijeti izvršiti prijenos ugovora, uz dokaze na kojima se temelji Zahtjev prema TO-u u sljedećim slučajevima:

1. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) na novog vlasnika ili Pretplatnika, a kojim se ujedno prenosi i pretplatnički ugovor. Novi vlasnik nekretnine ili postojeći Pretplatnik može podnijeti TO-u Zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora uz dostavljanje odgovarajućeg ugovora kojim se prenosi pravo na nekretninu i prenosi pretplatnički ugovor. TO će smatrati da je Zahtjev potpun u slučaju dostave odgovarajućeg ugovora. O prijenosu vlasništva nekretnine Pretplatnik je dužan izvijestiti TO pisanim putem u roku od pet (5) dana od nastale promjene

2. U slučaju smrti Pretplatnika, razvoda braka ili sličnih razloga, kao i u slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, na nasljednika ili člana zajedničkog kućanstva ili pravnog sljednika, o čemu su obvezni bez odgode obavijestiti TO. Ukoliko se isti/a nastavi koristiti javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog

broja smatrat će se da je time izrazio volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći obvezni su podnijeti zahtjev TO-u za promjenu imena u naslovu Pretplatnika uz prilaganje odgovarajućeg dokaza (primjerice smrtnog lista Pretplatnika i sl.). TO u slučaju iz ovog stavka nije dužan omogućiti prijenos odnosno traženu promjenu ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici odnosno članovi zajedničkog kućanstva ukoliko se ne žele nastaviti koristiti javnim komunikacijskim uslugama dužni su o tome bez odgode izvijestiti TO te zatražiti raskid pretplatničkog ugovora pri čemu su dužni priložiti dokaz o smrti Pretplatnika (smrtni list). U tom slučaju TO će izvršiti raskid pretplatničkog ugovora u roku propisanom stavkom 3 članka 26. Općih uvjeta. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju prema TO-u u skladu s odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja iz pretplatničkog ugovora.

U slučaju da TO zaprimi Zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora odnosno za promjenom imena u naslovu Pretplatnika bez odgovarajućeg dokaza kada je to potrebno u skladu s ovim stavkom smatrat će se da Zahtjev nije potpun, a o čemu će TO obavijestiti podnositelja Zahtjeva u najkraćem mogućem roku.

3. Ako je pravna osoba iz točke 2. ovog stavka u postupku stečaja ili likvidacije, stečajni upravitelj ili likvidator dužan je pisanim putem izvijestiti TO o tom postupku, u roku od petnaest (15) dana od dana pokretanja istog.

4. Iz drugih opravdanih razloga, ukoliko iste TO ocjeni prihvatljivima.

6) TO će izvršiti prijenos u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog Zahtjeva od strane osobe na koju se pretplatnički ugovor prenosi i/ili Pretplatnika.

7) Prijašnji Pretplatnik odgovara za sve obveze nastale do trenutka prijenosa, a novi Pretplatnik odgovara za sve obveze nastale nakon prijenosa. Na novog Pretplatnika se u trenutku prihvata Zahtjeva prenose sva prava i obveze iz ugovora osim strogo osobnih prava prijašnjeg Pretplatnika.

Privremeni prijenos pretplatničkog ugovora

Članak 25.

1) U slučaju iznajmljivanja stana ili zakupa poslovnog prostora, najmodavac ili zakupodavac može putem posebnog Zahtjeva, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Pretplatnik TO-a.

2) Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni Pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Pretplatnik. Za vrijeme trajanja privremenog prijenosa ugovora privremeni Pretplatnik nema pravo na raskid ugovora, preseljenje priključka/usluge i prijenos broja te mu ne pripadaju prava i obveze koje su isključivo vezane uz postojećeg Pretplatnika.

3) O prestanku ugovora o najmu stana, odnosno zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora, obavezan je bez odgode obavijestiti svog pristupnog operatora. Nakon što TO zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, TO će prava i obveze iz privremenog pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

4) TO pridržava pravo naplate usluge privremenog prijenosa ugovora sukladno Cjeniku TO-a.

IX. RASKID UGOVORA

Uvjeti raskida ugovora

Članak 26.

1) Ugovor može biti raskinut, odnosno TO može trajno isključiti terminalnu opremu iz svoje mreže u sljedećim slučajevima:

1. ako Pretplatnik zatraži raskid u kojem slučaju raskidni rok iznosi pet (5) radnih dana;

2. u slučaju podnošenja Jedinstvene izjave/Zahtjeva za prijenos drugom operatoru u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
 3. ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana od dana primitka pisane obavijesti kojim se poziva na otklanjanje neispravnosti;
 4. ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pružene TO usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz TO mreže, odnosno u slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije ili obustave u pružanju TO usluge;
 5. ako zbog razloga opisanih člankom 20. Općih uvjeta, Pretplatnik ne dopusti TO-u pregled ispravnosti terminalne opreme, po isteku roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iz TO mreže;
 6. ako TO naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva za pružanjem pojedine TO usluge, te Pretplatnik u ostavljenom roku iz članka 14. stavak 2 ovih Općih uvjeta, iste ne otkloni;
 7. ako se nakon privremenog isključenja terminalne opreme ponovno utvrdi da je Pretplatnik zloupotrijebio pozive na broj 112 i druge aktivne brojeve hitnih službi;
 8. ako nisu ostvareni ili su prestali postojati tehnički i drugi uvjeti potrebni za priključenje Pretplatnika na TO mrežu odnosno uvjeti za pružanje pojedine usluge TO-a;
 9. ako novi vlasnik nekretnine ili Pretplatnik ne postupi sukladno odredbama članka 24. Općih uvjeta odnosno ako stečajni upravitelj ili likvidator ne postupi sukladno odredbama članka 24. Općih uvjeta;
 10. ako Pretplatnik nema više uredno prijavljenu adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti TO- a ili nije odredio mjesto plaćanja TO usluga;
 11. ako TO za vrijeme trajanja ugovora sazna za netočnost podataka koje je Pretplatnik predočio u Zahtjevu, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od petnaest (15) dana od dana dostavljanja obavijesti Pretplatniku;
 12. ako Pretplatnik postane insolventan ili po razumnoj procjeni TO-a nije u mogućnosti redovito podmirivati svoje buduće obveze prema TO-u, a ne pruži primjereno osiguranje (predumak za pokriće za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje);
 13. ako TO zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati Usluge;
 14. ako Agencija oduzme TO-u opće ovlaštenje za pružanje pojedine TO usluge sukladno Zakonu;
 15. ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik koristi TO uslugu u nezakonite svrhe ili je zloupotrebljava nanoseći štetu TO-u ili drugim osobama (osobito u slučaju maltretiranja, vrijeđanja, prijetnji, prijevara i sličnog drugih Pretplatnika javnih komunikacijskih usluga) ;
 16. ako TO ili nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive;
 17. iz razloga opisanih člankom 8. Općih uvjeta;
 18. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda;
 19. ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
 20. u slučaju potvrđenog kršenja odredbi članka 32. Općih uvjeta;
 21. na temelju jednostranog otkaza od strane TO-a, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 90 dana;
 22. u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja pojedine TO usluge.
- 2) Pravne posljedice prestanka važenja ugovora u svim slučajevima nastupaju prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je nastupio jedan od razloga za prestanak važenja ugovora, osim u slučaju raskida ugovornog odnosa sukladno stavku 1., točke 1., 2. i 18. ovog članka.
- 3) Pravne posljedice prestanka važenja ugovora na zahtjev Pretplatnika nastupaju istekom petog (5) radnog dana od dana kad je TO zaprimio od strane Pretplatnika vlastoručno potpisanu pravovaljanu dokumentaciju za raskid ugovora

odnosno od dana kada je Pretplatnik TO-u nedvojbeno izrazio volju za raskidom ugovora putem telefona. TO će omogućiti raskid ugovora putem telefona u pravilu samo Pretplatniku koji je pretplatnički ugovor sklopio na daljinu putem telefona sukladno članku 6. Općih uvjeta. U tom slučaju Pretplatnik je obavezan kontaktirati TO sa pretplatničkog broja ili ranije potvrđenog kontaktnog broja od strane Pretplatnika koji se koristi u svrhu izvršavanja obveza iz pretplatničkog ugovora, na način da je Pretplatnika moguće nedvojbeno identificirati putem imena i prezimena, OIB-a i identifikacijske oznake ugovora koji se raskida.

4) Pravovaljanu dokumentaciju za raskid ugovora iz stavka 3 ovog članka čini vlastoručno potpisana pisana izjava Pretplatnika o raskidu ugovora koja, uz datum podnošenja izjave, sadrži ime i prezime, OIB ili identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida te adresu priključka ili pretplatnički broj, a o čemu će TO Pretplatnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ukoliko zaprimi nedostatnu ili nepotpunu dokumentaciju. Dokumentacija za raskid ugovora dostavlja se TO-u isključivo sljedećim putem: na e-mail info@tonet.hr, ili na adresu sjedišta TO-a. Iznimno, izjava Pretplatnika o raskidu ugovora dostavljena elektroničkim putem TO-u na e-mail adresu info@tonet.hr, ne mora biti vlastoručno potpisana, ako sadrži sve navedene podatke, pod uvjetom da Pretplatnik istu izjavu dostavlja s ranije potvrđene kontaktne adrese elektroničke pošte od strane Pretplatnika, a koja se koristi u svrhu izvršavanja obveza iz pretplatničkog ugovora.

5) Uz navedeno u stavku 4, pravovaljanu dokumentaciju čine propisani obrasci utvrđeni posebnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, koje je Pretplatnik dužan potpisati te dostaviti TO-u uz mogućnost nedvojbene identifikacije Pretplatnika.

6) U slučaju raskida ili otkaza ugovora na zahtjev ili krivnjom Pretplatnika, a prije aktivacije ugovorene usluge, TO će Pretplatniku naplatiti stvarni trošak koji mu je nastao u pripremi aktivacije usluge za Pretplatnika sukladno Cjeniku TO-a. Ovo se pravilo ne primjenjuje u slučajevima kada Pretplatnik iskoristi pravo jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, odnosno sklopljenog izvan poslovnih prostorija TO-a sukladno posebnom propisu o zaštiti potrošača.

7) TO će u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze. Zahtjev Pretplatnik može podnijeti TO-u usmeno, pisanim ili elektroničkim putem na e-mail adresu: info@tonet.hr.

8) TO će u slučaju trajnog isključenja pretplatničke Terminalne opreme i raskida pretplatničkog ugovora obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid pretplatničkog ugovora.

9) U slučaju raskida/prestanka pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan u roku od petnaest (15) dana od dana deaktivacije usluge na adresu TO-a o svom trošku dostaviti/vratiti svu Terminalnu opremu i uređaje u vlasništvu TO-a. Ukoliko Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Terminalnu opremu, TO će mu izdati račun na iznos naknade za opremu u vrijednosti navedenoj u Cjeniku, odnosno drugom odgovarajućem dokumentu u kojem je navedena cijena opreme, koji će biti storniran ukoliko Pretplatnik vrati opremu u roku petnaest (15) dana od dana izdavanja računa. Ukoliko Pretplatnik ne vrati Terminalnu opremu u roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja računa, smatrat će se da nije u mogućnosti vratiti opremu i da je ista prešla u njegovo vlasništvo te je Pretplatnik u tom slučaju obavezan podmiriti račun u cijelosti. Terminalna oprema koju Pretplatnik vrati nakon navedenog roka, a za istu mu je TO na računu naplatio naknadu, prešla je u vlasništvo Pretplatnika.

10) U slučaju gubitka, uništenja i/ili oštećenja opreme, kao i u slučaju nevraćanja opreme po prestanku ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan naknaditi TO-u punu cijenu preuzete opreme sukladno važećem Cjeniku TO-a.

Naknada za prijevremeni prestanak pretplatničkog odnosa

Članak 27.

- 1) TO pridržava pravo potraživati naknadu utvrđenu Cjenikom TO-a ukoliko Pretplatnik otkaže/raskine ugovor s ugovorenim razdobljem obveznog trajanja, a prije njegova isteka. Otkazom će se smatrati i podnošenje Jedinstvene izjave o raskidu ugovora/zahtjeva za prijenos broja novom operatoru. Isti uvjeti primijenit će se i u slučaju otkaza/raskida od strane TO-a koji je uzrokovan krivnjom Pretplatnika (primjerice: raskid zbog nemogućnosti i/ili odbijanja aktivacije ugovorene usluge, raskid zbog neplaćanja nespornih dospjelih obveza, ugrožavanja sigurnosti usluge, zlouporaba i prijevara i dr.).
- 2) TO naknadu za prijevremeni prestanak ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida od strane Pretplatnika, koji su nastali kao posljedica neizvršavanja ili neurednog izvršavanja ugovorne obveze TO-a.
- 3) Visina naknade za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa, neovisno o uzrocima prestanka, utvrđena je u Cjeniku TO-a te ovisi o vrsti usluge, odabranom paketu, razdoblju obveznog trajanja ugovora, visinama mjesečnih naknada te danim i/ili ostvarenim pogodnostima.
- 4) Naknada za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa obračunat će se Pretplatniku tako da je isti dužan podmiriti ili mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ovisno što je za Pretplatnika povoljnije u trenutku raskida.

X. OSTALE ODREDBE

Primjena Uvjeta korištenja u odnosu na Opće uvjete poslovanja

Članak 28.

- 1) Uvjetima korištenja reguliraju se posebni uvjeti za pojedine usluge iz ponude TO-a, primjena uvjeta korištenja ne isključuje primjenu Općih uvjeta poslovanja i obrnuto.

Isključenje od odgovornosti za pružanje usluge pristupa TO internetu

Članak 29.

- 1) TO ne jamči niti snosi odgovornost za dostupnost usluge pristupa TO interneta koju direktno ne kontrolira kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala uporabom interneta, servisa usluga interneta i programskih paketa usluga interneta.
- 2) Sadržaj i opseg informacija koje su dostupne putem odabrane usluge interneta nisu predmet ovih Općih uvjeta, te TO ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj i kvalitetu.
- 3) TO neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava, a koja bi mogla imati utjecaj na kvalitetu usluga interneta kao niti za neznatnu štetu ili izmaklu korist Pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka putem terminalne opreme Pretplatnika, osim ako je tehnička smetnja posljedica namjere ili krajnje nepažnje TO-a.

Služba za korisničku podršku

Članak 30.

1) Za sve upite vezane uz rad i usluge TO-a, svaki Pretplatnik se može obratiti OT-u pisanim putem na adresu
sjedišta OT-a, na e-mail adresu info@tonet.hr i pozivom na broj telefona službe za korisničku podršku 032 330 099.

2) Za rješavanje prigovora Pretplatnika nadležna je posebna ustrojstvena jedinica TO-a sukladno internim aktima TO-a i važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Pretplatnik može TO-u podnijeti pisani prigovor na adresu sjedišta TO-a ili na e-mail adresu info@tonet.hr.

3) Za zaprimanje zahtjeva i/ili dokumentacije Pretplatnika za privremeno isključenje, preseljenje usluge, prijenos pretplatničkog ugovora, trajno isključenje odnosno raskid ugovora Pretplatnik se može obratiti TO-u isključivo sljedećim putem: na e-mail adresu podrska@tonet.hr, ili na adresu sjedišta TO-a.

Poštivanje intelektualnog vlasništva

Članak 31.

1) Pretplatnik na Zahtjevu izjavljuje da je upoznat s obvezom poštivanja prava intelektualnog vlasništva TO-a, te se obvezuje da neće koristiti bilo koji sadržaj koji pripada TO-u bez izričitog pisanog odobrenja TO-a.

2) Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva koji je dostupan putem usluga koje pruža TO, uključujući usluge pristupa internetu, sukladno važećim Općim uvjetima poslovanja TO i ostalim važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

Antikorupcijska klauzula

Članak 32.

1) Pretplatnik se obvezuje da će se pridržavati svih primjenjivih nacionalnih, europskih i međunarodnih pravila te primjenjivih politika i procedura TO-a, koje se odnose na etičke i odgovorne standarde ponašanja, uključujući, bez ograničenja, one koje se bave ljudskim pravima, zaštitom okoliša, održivim razvojem, integritetom, usklađenosti poslovanja i antikorupcijom.

2) Pretplatnik se posebice obvezuje:

1. da neće davati/nuditi novac ili druge pogodnosti bilo kojoj trećoj pravnoj i/ili fizičkoj osobi, a kako bi se postigao povlaštenu tretman ili povoljna odluka, ako je takvo davanje suprotno propisima ili pravilima primatelja i/ili je cilj davanja utjecaj na odlučivanje i ostvarivanje neprikladnih prednosti u poslovanju;

2. da prema najboljim saznanjima Pretplatnika, nitko od predstavnika ili zaposlenika TO-a ili članova njihove uže obitelji nema značajan (5% ili veći) vlasnički udio ili neko drugo pravo ili interes u dobiti Pretplatnika, te da nikome od predstavnika ili zaposlenika TO-a neće u vezi s ovim Ugovorom biti isplaćena nagrada ili provizija;

3. ako je Pretplatnik također kupac TO-a, da neće iz toga izvući nikakve nepoštene prednosti i držat će nabavui
prodaju strogo odvojenu;
4. da Pretplatnik, njegovi vlasnici i izvršitelji poslova povezani s Pretplatničkim ugovorom nisu bili službeno
optuženi, okrivljeni ili osuđeni za kaznena djela povezana s korupcijom i/ili gospodarskim kriminalom.
- 3) Kako bi se osiguralo poštivanje antikorupcijskih pravila za vrijeme trajanja Ugovora, Pretplatnik će na zahtjev
i u svako doba TO-u dostaviti sve elemente koji su zatraženi za utvrđivanje takve usklađenosti.

XI. ZAVRŠNE ODREDBE

Rješavanje sporova

Članak 33.

1) OT i Pretplatnik suglasni su da će sve sporove proizašle iz ili u svezi s ugovorom nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja, za rješavanje međusobnih sporova suglasno ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Vukovaru.

Mjerodavno pravo

Članak 34.

1) Opći uvjeti TO-a, kao i pretplatnički ugovor se tumači/tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

Izmjene i objava Općih uvjeta

Članak 35.

- 1) Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje TO pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove usluge, koje će TO pružati u budućnosti.
- 2) Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Pretplatnicima putem službene internetske stranice TO-a.
- 3) TO će pisanim putem (uključujući elektroničkim putem), kao i na druge prihvatljive načine pravovremeno obavijestiti postojeće Pretplatnike o izmjenama Općih uvjeta kao i o eventualnom pravu Pretplatnika na raskid ugovora sukladno važećim propisima.
- 4) U slučaju izmjena i dopuna Općih uvjeta isključivo u korist Pretplatnika, TO će iste primijeniti na postojeće Pretplatnike danom objave. U slučaju izmjena Općih uvjeta koje su za postojećeg Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene Opće uvjete, isti ima pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena.
- 5) TO će omogućiti Pretplatniku raskid ugovora bez naknade ukoliko se utvrdi da su izmijenjeni Opći uvjeti opravdano nepovoljniji za Pretplatnika od ugovorenih Općih uvjeta, osim u slučajevima izričito propisanim važećim propisima.

6) Ukoliko Pretplatnik u roku od trideset (30) dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor kojim otklanja primjenu Općih uvjeta ili TO-u ne dostavi pisani zahtjev za raskid ugovora, smatrat će se da je Pretplatnik dao pristanak na njihovu primjenu.

Članak 36.

1) Ovi Opći uvjeti donose se radi usklađenja sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) i Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja (NN 124/2019), a stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike TO-a od dana 1. siječnja 2020. godine te se stoga na postojeće Pretplatnike ne primjenjuju odredbe iz prethodnog članka o pravu na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.