

Sukladno odredbama članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14) trgovačko društvo **INTERSAT TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.** sa sjedištem u Zagrebu, Maksimirska 48, MB: 040125881, OIB: 51689513730, kao operator javnih telekomunikacijskih usluga, utvrdilo je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja.

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA**

### **1. OPĆE ODREDBE**

#### **1.1. Sadržaj i predmet Općih uvjeta poslovanja**

##### **Članak 1.**

(1) Ovim se Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju odnosi između INTERSAT TELEKOMUNIKACIJA d.o.o., kao pružatelja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, (dalje u tekstu: Operator), s jedne strane te Pretplatnika potpisnika Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i postojećih Pretplatnika kao potrošača usluga, kao krajnjih Pretplatnika usluga (dalje u tekstu, skupno i pojedinačno: Pretplatnik), s druge strane u vezi s pružanjem i korištenjem javnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

(2) Predmet ovih Općih uvjeta obuhvaća javne elektroničke komunikacijske usluge koje Operator pruža na tržištu (dalje u tekstu: Usluge) te sva oprema i programska podrška koju Operator isporučuje i ugrađuje kod Pretplatnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema).

(3) Sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, elektroničke komunikacijske usluge Operatora, obuhvaćaju telefonske usluge u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži, usluge pristupa internetu, usluge prijenosa govora putem interneta, usluge davanja u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge davanja pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Elektroničke komunikacijske usluge Operatora obuhvaćaju i sve one usluge koje će Operator pružati temeljem propisa iz područja elektroničkih komunikacija.

(4) Na odnose između Operatora i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te drugih odgovarajućih propisa Republike Hrvatske.

### **2. PRETPLATNIČKI ODNOS**

#### **2.1. Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

##### **2.1.1. Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa**

##### **Članak 2.**

(1) Pretplatnički odnos mogu zasnovati sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.

(2) U svrhu utvrđenja identiteta i statusa, Pretplatnik – fizička osoba, prilikom podnošenja Zahtjeva dužan je ovlaštenoj osobi Operatora predložiti važeće identifikacijske isprave (osobna iskaznica ili druga važeća identifikacijska isprava) te je dužan dopustiti ovlaštenoj osobi presliku tih isprava radi evidencije.

(3) U svrhu utvrđenja identiteta, statusa i platežne sposobnosti, Pretplatnik - pravna osoba, odnosno fizička osoba obrtnik, prilikom podnošenja Zahtjeva dužan je ovlaštenoj osobi Operatora predložiti identifikacijske isprave (preslika rješenja Trgovačkog suda i valjani

dokazi o platežnoj sposobnosti, ili izvaci iz drugih registara, npr. obrtni registar i sl.), te je dužan dopustiti ovlaštenoj osobi presliku tih isprava radi evidencije.

(4) Pretplatnik je dužan predočiti i sve druge obavijesti i isprave koje Operator može smatrati potrebnim za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, u skladu s važećim propisima koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

(5) Operator je ovlašten izvršiti provjeru podataka iz stavka 2. i 3. ovog članka pri nadležnim tijelima koji imaju pristup takvim podacima.

### **2.1.2. Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

#### **Članak 3.**

(1) Pretplatnički odnos zasniva se podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev).

(2) Potpisivanjem Zahtjeva, Pretplatnik prihvaća uvjete korištenja Usluga Operatora utvrđene ovim Općim uvjetima, a Operator će Pretplatniku uručiti ove Opće uvjete i Cjenik Usluga Operatora (dalje u tekstu: Cjenik). U slučaju da Pretplatnik nije preuzeo primjerak ovih Općih uvjeta, iste se obvezuje pročitati na internetskim stranicama Operatera [www.intersat.hr](http://www.intersat.hr).

(3) Operator utvrđuje obrazac i sadržaj Zahtjeva vodeći računa o odredbama propisa o zaštiti osobnih podataka i privatnost građana. Obrazac Zahtjeva sadrži propisane elemente sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (Narodne novine broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) i dostupan je u sjedištu Operatora, putem ovlaštene osobe Operatora, daljinski putem faksa ili elektroničke pošte te službene internetske stranice Operatora, zajedno s Općim uvjetima i Cjenikom.

(4) Pretplatnik mora ispuniti obrazac Zahtjeva u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu te ga vlastoručno potpisati.

(5) Pretplatnik jamči točnost i istinitost podataka navedenih u Zahtjevu i priloženim važećim osobnim ispravama.

(6) Pretplatnik je dužan u pisanom obliku obavijestiti Operatora o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu. Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Operatora o navedenim promjenama, a osobito o promjeni adrese prebivališta odnosno sjedišta, dostava se smatra izvršenom slanjem na zadnju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika.

### **2.1.3. Prihvat Zahtjeva**

#### **Članak 4.**

(1) Operator će u roku od najkasnije 45 (četrdeset i pet) dana od dana podnošenja Zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva.

(2) Operator će prihvatiti Zahtjev ukoliko postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje Terminalne opreme, odnosno ako postoji ocjena Operatora da je u mogućnosti zadovoljiti te uvjete te ukoliko ne postoje druge zapreke za priključenje Pretplatnika na mrežu Operatora.

## 2.1.4. Odbijanje Zahtjeva

### Članak 5.

Operator ima pravo odbiti Zahtjev u slučajevima:

- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje Terminalne opreme;
- ako je zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika Operator ili bilo koji drugi davatelj telekomunikacijskih usluga već raskinuo pretplatnički odnos s istim, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva Pretplatnik ima nepodmirena dugovanja prema Operatoru po bilo kojoj osnovi, a ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako Operator procijeni da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti dospjela ili buduća dugovanja za isporučene usluge. Operator mora prihvatiti zahtjev ako Pretplatnik pruži odgovarajuće osiguranje za uredno plaćanje Usluga;
- ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni postupak ili postupak likvidacije te ako postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, a ne dostavi potrebno jamstvo za uredno plaćanje Usluga;
- ako nije dano valjano odobrenje zakonskog zastupnika za Pretplatnika koji je maloljetna osoba ili osoba bez ili s ograničenom poslovnom sposobnosti;
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Pretplatnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog omogućavanja drugoj osobi neovlaštenog spajanja terminalne opreme na svoj fizički priključak ili instalaciju ili na Operatorovu distribucijsku mrežu, sve dok druga osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i Operatoru nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na distribucijsku mrežu;
- ako Pretplatnik ne pruži uvid u podatke i identifikacijske isprave potrebne za zasnivanje ugovora ili postoji osnovana sumnja da dani podaci glede identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju nisu točni ili istiniti;
- ako postoji osnovana sumnja da će Pretplatnik Operatorove usluge dati na korištenje trećoj osobi glede koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni;
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja se neovlašteno spojila na Operatorovu mrežu ili fizički priključak drugog Pretplatnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i neovlašteno koristila signale distribuirane Operatorovom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Operatoru nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na mrežu, te
- ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Operator ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijearne radnje trećih osoba prema Operatoru;
- ako Pretplatnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev, te
- u ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima.

## **2.1.5. Povrat naknade**

### **Članak 6.**

Ukoliko je Pretplatnik izvršio uplate Operatoru prije nego što mu je iz bilo kojeg razloga odbijen Zahtjev, Operator mu je dužan vratiti uplaćeno, pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu Terminalnu opremu koju je do tada primio od Operatora. Ukoliko Pretplatnik nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, Operator će mu vratiti uplaćeno nakon što podmiri vrijednost te opreme sukladno Cjeniku Operatora.

## **2.2 Pretplatnički ugovor**

### **2.2.1. Trajanje pretplatničkog ugovora**

#### **Članak 7.**

- (1) Pretplatnički ugovor čini zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa i opći uvjeti.
- (2) Pretplatnički ugovor počinje teći od dana prihvatanja Zahtjeva, a pravo Operatora na naplatu Usluga od dana od kada Pretplatniku bude dostupna Usluga.
- (3) Pretplatnički ugovor može se sklopiti na određeno i neodređeno vrijeme.
- (4) Pretplatnički ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme može se sklopiti uz određeno razdoblje minimalnog obveznog trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Obvezno trajanje).
- (5) Obvezno trajanje Pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od 2 godine.
- (6) Nakon isteka Obveznog trajanja Pretplatnički ugovor se smatra sklopljenim na neodređeno vrijeme bez Obveznog trajanja.
- (7) Istekom razdoblja Obveznog trajanja Operator je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u Pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim Općim uvjetima i Cjenikom, osim u slučaju kada je Pretplatnik unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora.
- (8) U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Operator će obavijestiti Pretplatnika, pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće moći raskinuti, u slučaju ugovaranja Obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, bez plaćanja naknade navedene u članku 14.1.2. ovih Općih uvjeta. Obavješćavanje Pretplatnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje elektroničkim putem, ukoliko je Pretplatnik dao svoj pristanak.
- (9) Ukoliko Pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor tijekom razdoblja Obveznog trajanja ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu preostalih mjesečnih naknada za uslugu za sve preostale mjesece do kraja minimalnog ugovornog razdoblja ili razliku u cijeni ostvarenu potpisivanjem obaveznog trajanja ugovora, ovisno o tome što je Pretplatniku povoljnije.
- (10) U slučaju kada Operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 8. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge.

## **2.2.2. Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu**

### **Članak 7.**

- (1) Pretplatnički ugovor moguće je sklopiti i posredstvom sredstva daljinske komunikacije.
- (2) Sredstva daljinske komunikacije smatraju se onim sredstvima koja omogućavaju sklapanje Pretplatničkog ugovora između Pretplatnika Zahtjeva i Operatora bez istodobne fizičke prisutnosti ovlaštene osobe Operatora i Pretplatnika na istom mjestu, kao npr. telefon, telefaks, elektronička pošta, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, tiskani materijali, pisma i sl.
- (3) U slučaju podnošenja Zahtjeva putem sredstava daljinske komunikacije, Operator će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva (dalje u tekstu: Potvrda) pisanim putem, ukoliko se radi o novom Pretplatniku, odnosno elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem. Potvrda se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, a koja uključuje i obavijest o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora u roku od 14 dana od dana dostave Potvrde.
- (4) Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim u trenutku zaprimanja Potvrde, od kada počinje teći rok za raskid ugovora.
- (5) Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa Zahtjeva od strane Pretplatnika, od kada počinje teći rok za raskid ugovora. Obrazac zahtjeva za sklapanje ugovora sadrži elemente u skladu s važećim telekomunikacijskim propisima, kao i posebno istaknutu obavijest o pravu na raskid ugovora.
- (6) Pretplatnički ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije mogu sklopiti samo punoljetne i poslovno sposobne osobe.

## **2.2.3. Prijenos Pretplatničkog ugovora**

### **2.2.3.1. Trajni prijenos Pretplatničkog ugovora**

#### **Članak 8.**

- (1) Prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa mogu se prenijeti na drugu osobu, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama Operatora putem iste priključne točke mreže uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
- (2) Podnošenjem pisane obavijesti o ustupanju dosadašnji Pretplatnik ustupa svoj Pretplatnički ugovor primatelju Pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: Primatelj). Nakon prijenosa, prethodni Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Primatelj ugovora.
- (3) Operator može uskratiti pristanak na ustupanje Pretplatničkog ugovora ukoliko Pretplatnik nije podmirio svoja dospjela dugovanja ili ukoliko za to ima drugi opravdani razlog.
- (4) Smatra se da je Operator dao pristanak na prijenos ukoliko u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Pretplatnika da ne pristaje na ustupanje pretplatničkog ugovora.
- (5) Smatra se da je Pretplatnički ugovor ustupljen istekom posljednjeg dana mjeseca ukoliko Operator do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje Pretplatničkog ugovora. U suprotnom, ukoliko pristane nakon 20. dana u mjesecu, smatra se da je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.
- (6) Za nepodmirene obveze Pretplatnika s osnove pretplatničkog ugovora koje dopijevaju nakon Operatorovog pristanka na prijenos pretplatničkog ugovora solidarno odgovaraju Operatoru Pretplatnik i osoba na koju je pretplatnički ugovor prenesen.
- (7) Cijena usluge prijenosa pretplatničkog odnosa, uz promjenu imena u naslovu

Pretplatnika, utvrđuje se Cjenikom Operatora.

### **2.2.3.2. Privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora**

#### **Članak 9.**

(1) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora, najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa koje se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika, čime on postaje Privremeni pretplatnik.

(2) Sva prava i obveze iz ovih Općih uvjeta koja vrijede za Pretplatnika, primjenjuju se i na Privremenog pretplatnika, osim prava na:

- isključenje privremeno prenesenih Usluga;
- ugovaranja uključanja dodatnih Usluga;
- promjenu ugovorenih Usluga, bez supotpisa Pretplatnika;
- prijenos Pretplatničkog odnosa
- preseljenje priključka;
- prijenos broja.

(3) U slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja Privremenog pretplatnika, Operator će obavijest o privremenom isključenju poslati i Pretplatniku, odnosno vlasniku stana ili poslovnog prostora. U tom slučaju Operator neće trajno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu, već će Pretplatničku liniju vratiti natrag na Pretplatnika.

(4) O prestanku ugovora o najmu ili zakupu, vlasnik stana ili poslovnog prostora je obavezan bez odgode obavijestiti Operatora. Nakon primitka obavijesti, Operator je dužan prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

### **2.2.4. Prestanak Pretplatničkog ugovora**

#### **Članak 10.**

(1) Pretplatnički ugovor prestaje:

- raskidom;
- smrću Pretplatnika fizičke osobe, odnosno prestankom postojanja Pretplatnika pravne osobe;
- na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije;
- na temelju ostalih načina predviđenih zakonom

(2) Protekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, Operator je dužan nastaviti pružati ugovorene Usluge pod ugovorenim uvjetima.

#### **2.2.4.1. Raskid pretplatničkog odnosa od strane Operatora**

#### **Članak 11.**

(1) Operator ima pravo raskinuti Pretplatnički odnos u sljedećim slučajevima:

- ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu skrivljenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz mreže Operatora;
- ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti Terminalne opreme ni nakon isteka roka od

- 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz mreže Operatora;
- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu usluge;
  - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz mreže Operatora. Operator je dužan bez odgode obavijestiti Pretplatnika o iznosu dugovanja te načinu uplate,
  - ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Operator nije u mogućnosti izvesti priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Operator mogao odbiti zahtjev za priključenje. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Operator će o tome obavijestiti bivšeg Pretplatnika čiji je Pretplatnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe,
  - ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu identifikaciju;
  - u slučaju prestanka dozvole koju je Operatoru dodijelila Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije ili prestanka pružanja usluge temeljem važećih propisa. U tom se slučaju ugovori smatraju raskinutim danom prestanka dozvole, o čemu će Operator obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana unaprijed.
- (2) Operator nije obvezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s Pretplatnikom zahtjeva za priključenje Terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Pretplatnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.
- (3) Operator je dužan bez odgode obavijestiti Pretplatnika o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate.

#### **2.2.4.2. Raskid pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika**

##### **Članak 12.**

- (1) Pretplatnik ima pravo u svako doba raskinuti Pretplatnički odnos pisanom i vlastoručno potpisanom obavijesti o raskidu poslanom na adresu Operatora.
- (2) Istekom Obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade.
- (3) Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naknade u slučaju kada Operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu, osim dospjelog dugovanja za pružene Usluge.
- (4) Operator je dužan omogućiti raskid ugovora neovisno o postojanju potraživanja prema Pretplatniku u roku od 12 radnih dana od dana kada je zatražen raskid te mu dostaviti pisanu obavijest o raskidu. Pretplatnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je Operator dužan omogućiti raskid ugovora.
- (5) Pravne posljedice raskida nastupit će zadnjim danom kalendarskog mjeseca u kojem je zaprimljena obavijest o raskidu uz uvjet da je ista zaprimljena najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca. U slučaju kasnije zaprimljene obavijesti, pravne posljedice raskida nastupit će zadnjim danom sljedećeg kalendarskog mjeseca, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten pisanim putem.
- (6) Pretplatnik koji je Pretplatnički ugovor sklopio na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Operatora ima pravo na raskid bez naknade za raskid ugovora dostavljanjem vlastoručno potpisane izjave o raskidu u roku od 14 (četnaest) dana od dana potpisa Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Pretplatnički ugovor se raskida s danom kada Operator zaprimi pisanu izjavu o raskidu. Pretplatnik nema pravo na raskid Pretplatničkog ugovora

ako je Uslugu počeo koristiti prije spomenutog roka.

(7) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora prije uključenja Usluge, Pretplatnik je dužan Operatoru nadoknaditi troškove instalacije, sukladno važećem Cjeniku.

### **2.2.4.3. Smrt Pretplatnika fizičke osobe**

#### **Članak 13.**

(1) Smrću Pretplatnika fizičke osobe prestaje pretplatnički ugovor.

(2) Nakon smrti Pretplatnika, njegovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva dužni su o tome u pisanom obliku obavijestiti Operatora, najkasnije u roku od 30 dana.

(3) Ukoliko nakon smrti Pretplatnika njegovi nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti Pretplatničke usluge, smatra se da time žele nastavak korištenja istih te su u tom slučaju, u obavijesti o smrti Pretplatnika, dužni zatražiti prijenos Pretplatničkog ugovora na svoje ime.

(4) Ukoliko nakon smrti Pretplatnika njegovi nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva u obavijesti o smrti ne zatraže prijenos Pretplatničkog ugovora, smatra se da je isti raskinut danom smrti Pretplatnika.

(5) Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju Operatoru za nepodmirena dugovanja nastala do trenutka smrti Pretplatnika, kao i za ostala potraživanja koja nastanu do trenutka isključenja Terminalne opreme preminulog Pretplatnika sukladno važećim propisima o nasljeđivanju.

(6) Operator ne mora omogućiti prijenos Pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

### **2.2.4.4. Prestanak postojanja Pretplatnika pravne osobe**

#### **Članak 14.**

(1) Pretplatnički odnos prestaje prestankom postojanja Pretplatnika pravne osobe, a ovlaštena osoba Pretplatnika u pisanom je obliku dužna o tome izvijestiti Operatora u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.

(2) Pretplatnički ugovor smatra se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika pravne osobe ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili prijenos Pretplatničkog ugovora.

(3) Pretplatnik pravna osoba protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, dužan je namiriti sva dugovanja prema Operatoru koja nastanu do trenutka raskida ugovora, sukladno važećim propisima o stečajnom postupku.

### **2.2.5. Učinci prestanka Pretplatničkog odnosa**

#### **Članak 15.**

(1) U slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, Operator zadržava pravo brisanja svih podataka Pretplatnika pohranjenih u svojim bazama podataka, sukladno važećim propisima.

(2) Operator ima pravo po isteku šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa dodijeliti telefonski broj novom pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora. Operator također ima u navedenom roku pravo adresu elektroničke pošte dodijeliti novom pretplatniku.



(3) Mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Operatora, a za potrebe pružanja Usluge, po prestanku Pretplatničkog odnosa, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornom tijelu koje je iste dodijelilo, na način definiran pravilima tih tijela.

### **3. USLUGE**

#### **3.1. Terminalna oprema i instalacija**

##### **Članak 16.**

(1) Prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa, Pretplatnik plaća jednokratnu naknadu za priključivanje na INTERSAT mrežu i dužan je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju te nabaviti terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a koja mora imati propisanu izjavu o sukladnosti. Pretplatnik može kupiti ili unajmiti Terminalnu opremu Operatora, sukladno važećem Cjeniku,

(2) Pretplatnik je dužan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme te napajanje električnom energijom, a ovlaštena osoba Operatora će prije priključenja iste izvršiti pregled uvjeta za smještaj Terminalne opreme i izvedene kućne elektroničke komunikacijske instalacije.

(3) Pretplatnik koji unajmi Terminalnu opremu, po raskidu Pretplatničkog ugovora obvezan je vratiti svu opremu Operatoru u ispravnom stanju. Ukoliko Pretplatnik istu ne vrati ili je ne vrati u ispravnom stanju, dužan je Operatoru podmiriti štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme.

(4) Operator je dužan Terminalnu opremu Pretplatniku predati u ispravnom stanju. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme prelazi na Pretplatnika trenutkom dovršenja uspješnog instaliranja Terminalne opreme.

(5) Svaki nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme Pretplatnik je dužan odmah prijaviti Operatoru, koji je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup Uslugama. Usmenu prijavu Pretplatnik je dužan potvrditi pisanim putem s vlastoručnim potpisom, najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave. Operator neće biti odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

(6) Operator je dužan izvršiti popravak, odnosno zamjenu oštećene Terminalne opreme. Operator nije odgovoran za štetu ukoliko je do oštećenja došlo krivnjom Pretplatnika ili višom silom. Ukoliko je do oštećenja došlo krivnjom Pretplatnika, isti je dužan nadoknaditi novčano štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme.

(7) Operator je dužan redovito održavati Terminalnu opremu koju je Pretplatniku stavio na raspolaganje za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja za neprekidnu i nesmetanu uporabu odnosno sukladno definiranim odnosima u Pretplatničkom ugovoru.

(8) Pretplatnik je dužan u svako doba omogućiti Operatoru pregled i provjeru ispravnosti Terminalne opreme radi provjere je li priključena oprema u skladu s Pretplatničkim ugovorom, kao i u slučaju da postoji opravdana sumnja da ista uzrokuje smetnje u Operatorovoj mreži. Ukoliko je to potrebno radi unapređenja kvalitete usluga ili usklađenja s Operatorovom mrežom, odnosno planom mreže, Pretplatnik je dužan svakodobno omogućiti zamjenu mrežne terminalne opreme te na zahtjev Operatora zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(8) Pretplatnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost Operatoru da daljinskim putem pristupi Terminalnoj opremi radi pokretanja dijagnostike iste, isključivo u svrhu ispitivanja

ispravnosti funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje Operatorovih Usluga.

(9) Operator ne odgovara za ispravan rad Usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da na Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom Usluge.

(10) Pretplatnik je dužan svakodobno omogućiti Operatoru pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija te radi provjere izazivaju li fizički priključak ili instalacija smetnje u radu distribucijske mreže.

(11) Pretplatnik je dužan omogućiti Operatoru popravak i održavanje fizičkog priključka, ukoliko Operator ocijeni da je to nužno radi izbjegavanja smetnji u radu distribucijske mreže.

(12) Ukoliko u roku od 24 sata od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Pretplatnik ne može koristiti usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, a iz razloga za koje isti nije odgovoran, Operator će snositi troškove ponovne uspostave usluge, odnosno usluge odgovarajuće kvalitete.

(13) Pretplatnik je dužan snositi troškove Operatora za ponovnu uspostavu usluge ako iz razloga koji su na njegovoj strani (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nisu dovoljno učvršćeni), a nakon aktivacije usluge, Pretplatnik ne može koristiti istu ili postoje smetnje u prijemu signala.

(14) Pretplatnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost Operatoru da daljinskim putem pristupi Terminalnoj opremi radi pokretanja dijagnostike iste, isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje Operatorovih Usluga.

(15) Operator ne odgovara za ispravan rad Usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da na Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom Usluge.

## **3.2. Minimalna kakvoća Usluga**

### **Članak 17.**

(1) Prijenosni opseg/brzina pojedine usluge je maksimalni prijenosni opseg/brzina te je podložan promjenama, ovisno o opterećenju mreže.

(2) Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup internetu Operator određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika:

- najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata),

- najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

(3) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Operatora postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme te da uslijed navedenog može doći, među ostalim do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka, usporavanja ili gašenja pojedinih protokola, ovisno o trenutnim performansama mreže.

(4) Operator provodi neprekidno mjerenje performanse mreže te u slučaju da pojedini korisnici kompromitiraju druge Pretplatnike i karakteristike mreže, može poduzeti mjere uslijed kojih može doći do usporavanja prometa pojedinim korisnicima. U slučaju prebacivanja prometa uključenog u odabrani paket, Pretplatnik se prebacuje na drugi profil

potrošnje sa smanjenom brzinom i ograničenjem pojedinih protokola.

(5) Operator jamči kako mjere upravljanja prometom koje provodi neće ni na koji način utjecati na privatnost krajnjih korisnika i zaštitu osobnih podataka, osim u smislu članka 34. ovih Općih uvjeta.

(6) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu usluge Operatora ima pravo tražiti naknadu štete, ukoliko se od strane Operatora ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge niža od propisane, osim ako je niža kvaliteta uzrokovana višom silom, neispravnom Terminalnom opremom Pretplatnika ili njezinim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem od strane Pretplatnika.

(7) Operator nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali je dužan na primjeren način obavijestiti Pretplatnika o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete usluga.

(8) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 4 sata, Operator je dužan Pretplatnika obavijestiti planiranom o prekidu.

(9) Ukoliko je Pretplatniku uslijed tehničke smetnje Usluga onemogućena dulje od 24 sata, Operator će umanjiti iznos mjesečne naknade Usluge razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Spomenuti se slučaj ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Pretplatnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.

(10) U slučaju da Operator nije osigurao Pretplatniku minimalnu brzinu širokopojasnog interneta iz stavka 2. ovog članka, Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne pretplate, prelazak na niži paket bez naknade ili na raskid Ugovora bez naknade.

### **3.3. Premještaj priključka i promjena lokacije isporuke Usluge**

#### **Članak 18.**

(1) Na zahtjev i o trošak Pretplatnika, a u okviru tehničkih mogućnosti, Operator će fizički priključak premjestiti unutar Pretplatnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijamnika ili druge terminalne opreme.

(2) Na zahtjev Pretplatnika, Operator će promijeniti lokaciju isporuke usluge ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- postoji tehnička mogućnost izvođenja priključka na novoj lokaciji,
- ne postoje nepodmirena dugovanja prema Operatoru, te
- pod uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prienos pretplatničkog odnosa.

### **3.4 Preseljenje usluge**

#### **Članak 19.**

(1) Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju.

(2) Operator se obvezuje na temelju zahtjeva izvršiti preseljenje Terminalne opreme ukoliko postoje tehnički i formalni uvjeti za preseljenje.

(3) Pretplatnik plaća naknadu za preseljenje sukladnu važećim Cjenikom.

(4) Operator će odbiti zahtjev za preseljenje Terminalne opreme ukoliko je zahtjev podnio Privremeni Pretplatnik iz članka 9. ovih Općih uvjeta.

### **3.1.5. Sezonski korisnici**

#### **Članak 20.**

(1) Pretplatnik može zatražiti uključenje sezonske opcije, kojom će mu Usluga biti dostupna na vrijeme određeno u Zahtjevu, za koje plaća punu mjesečnu naknadu, dok za preostalo vrijeme plaća samo iznos najma opreme.

(2) Period korištenja Usluge je najmanje 6 (šest) mjeseci neprekinuto.

(3) Sva prava i obveze iz ovih Općih uvjeta primjenjuju se jednako i na sezonske Pretplatnike.

### **3.5. Izmjene vrste i opsega Usluga**

#### **Članak 21.**

(1) Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega usluga koje mu Operator pruža na temelju Pretplatničkog ugovora, u skladu s važećim Cjenikom.

(2) Pretplatnik je dužan podnijeti pisani i vlastoručno potpisani Zahtjev za promjenu usluga. Sukladno uvjetima koji vrijede za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa, a ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Operatorove mreže i raspoloživost terminalne opreme, Operator će izvršiti izmjenu vrste i opsega usluga.

(3) Pretplatnik ne može tražiti izmjenu usluge kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja ugovora.

### **3.6. Privremeno isključenje**

#### **3.6.1. Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika**

#### **Članak 22.**

(1) Operator će privremeno i bez naknade na vrijeme određeno vlastoručno potpisanim Pretplatnikovim Zahtjevom isključiti pretplatničku terminalnu opremu, najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najdruže 3 mjeseca.

(2) Operator će izvršiti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je zaprimljen zahtjev za privremeno isključenje, osim ako je zaprimljen posljednjeg dana u mjesecu, u kojem slučaju isključenje će provesti posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.

(3) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatnik ne plaća pretplatničku mjesečnu naknadu. Nakon isteka trajanja privremenog isključenja, Pretplatnik je dužan platiti naknadu za ponovno uključenje usluga sukladno Cjeniku Operatora.

(4) Razdoblje obveznog trajanja ugovora produljit će se za vrijeme za koje je Pretplatnik po njegovu zahtjevu bio privremeno isključen u slučaju kada je pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno ukoliko je trajanje privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika bilo unutar ugovorenog razdoblja obaveznog trajanja ugovora.

(5) Sve aktivne usluge će se reaktivirati istekom razdoblja privremenog isključenja. Obračunavanje korištenja usluge će započeti navedenim danom reaktivacije.

### **3.6.2. Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika**

#### **Članak 23.**

(1) Operator ima pravo, bez zahtjeva Pretplatnika, trenutno i bez opomene privremeno isključiti Usluge Pretplatnika u sljedećim slučajevima:

- ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena; ili je Pretplatnik uklonio postojeću terminalnu opremu te je priključio vlastitu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

- ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Pretplatnikov fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na Operatorovu distribucijsku mrežu;

- ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora Operator utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);

- ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u navedenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta;

- ako je potrebno izvesti radove na javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, na koju je priključena pretplatnička terminalna oprema, u trajanju krećem od 3 dana;

- ako Pretplatnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Pretplatnik upozoren pisanim putem;

- temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Operator će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključenja.

(3) Operator ima pravo provesti privremeno isključenje istekom roka od 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnik upozoren na kršenje pretplatničkog ugovora (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), odnosno obaviješten o potrebi izvođenja nehitnih radova na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, te mu je najavljeno privremeno isključenje.

(4) Operator je dužan u slučaju privremenog isključenja terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora. U tom slučaju Operator ne smije trajno isključiti terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, obavezan je pretplatnički ugovor vratiti natrag na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

(5) Pretplatnik je dužan plaćati pretplatu za vrijeme trajanja privremenog isključenja, ukoliko je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika. Operator će provesti ponovno priključenje Usluga nakon što Pretplatnik otkloni razlog za privremeno isključenje ili isti otpadne te će mu ispostaviti naknadu za ponovno uključenje sukladno Cjeniku na idućem izdanom računu.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja, Pretplatniku će se omogućiti dolazni pozivi te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Pretplatnike Operatora.

(7) Pretplatniku će usluga biti ponovno uključena najkasnije u roku od tri (3) radna dana od

dana kada razlozi za privremeno isključenje prestanu.

(8) Operator ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje nakon privremenog isključenja zbog krivnje Pretplatnika.

## **4. PLAĆANJE USLUGA**

### **4.1. Cjenik usluga**

#### **Članak 24.**

(1) Važećim Cjenikom Operatora (dalje u tekstu: Cjenik) utvrđeno je:

- cijene Usluga, paketa Usluga i dodatnih usluga,
- cijene Terminalne opreme,
- cijene naknada aktivacije usluga,
- cijene naknada korištenja usluga,
- obračunsko razdoblje izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi,
- troškovi koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora,
- troškovi održavanja opreme,
- druge naknade koje Operator ima pravo naplaćivati temeljem Pretplatničkog ugovora,

(2) Operator ima pravo na izmjene i dopune Cjenika, a dužan je objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način u sjedištu Operatora te na službenim internetskim stranicama.

(3) Ukoliko su izmjene i dopune Cjenika nepovoljnije za Pretplatnika, isti ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naknade, o osim u slučaju kada je do izmjena i dopuna Cjenika došlo zbog obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost ili veleprodajnih cijena na koje Operator nema utjecaja.

(4) Operator je dužan obavijestiti Pretplatnika o namjeravanim izmjenama Cjenika i pravu Pretplatnika na raskid Pretplatničkog ugovora.

(5) Izmjene i dopune Cjenika za postojeće Pretplatnike stupaju na snagu istekom roka od 30 dana od dana njihove objave, osim u slučaju kada su isključivo u korist Pretplatnika, tada stupaju na snagu danom njihove objave.

(6) U slučaju izmjene ili ukidanja usluga, Operator će o tome obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno ponuditi drugu uslugu.

(7) Operator može odrediti različite cijene usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja priključaka značajnije razlikuju.

(8) Cijena instalacije bit će posebno ugovorena u slučaju kada istu nije moguće unaprijed odrediti zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija primjenom načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjeniku.

(9) Pretplatnik je suglasan i daje Operatoru odobrenje za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja zatražene usluge, rješavanja prigovora te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija Pretplatnika, MAC i IP adresa prijavnika, identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) u najkraćem mogućem roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja za pružene usluge, sukladno važećim propisima.

(10) Posebne pogodnosti koje Operator dodjeljuje Pretplatnicima, kao npr. popusti na

naknade, ne mogu se zamijeniti za novac.

## **4.2. Plaćanje usluga**

### **Članak 25.**

(1) Operator Pretplatniku ispostavlja račun nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene, sukladno važećem Cjeniku

(2) Ako Pretplatničkim ugovorom nije drugačije dogovoreno, obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, a obračun prometa vrši se od dana aktivacije usluge.

(3) Dospijeće plaćanja, ukoliko nije posebno naznačeno, iznosi 15 dana od dana izdavanja računa.

(4) Ako u uobičajenom roku Pretplatnik ne primi račun, dužan je o tome obavijestiti Operatora.

(5) Operator će, na zahtjev Pretplatnika, račune dostavljati elektroničkim putem na adresu navedenu u Zahtjevu, u kojem slučaju neće biti dostavljen ispisani račun (dalje u tekstu: e-račun).

(6) U slučaju promjene adrese elektroničke pošte, Pretplatnik je dužan o tome obavijestiti Operatora.

(7) U slučaju nemogućnosti isporuke e-računa na zadnju poznatu adresu elektroničke pošte, račun će biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu računa.

(8) Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broju računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, smatra se da je dugovanje podmireno nakon što Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(9) Na dospjele, a neplaćene tražbine, Operator ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

(10) Pretplatnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu i ispisanog računa.

(11) Pretplatnik je dužan plaćati mjesečnu naknadu za Uslugu, iako je unutar obračunskog razdoblja nije koristio ili pokušao koristiti.

(12) Operator će, na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti detaljan ispis računa za razdoblje unazad jedne godine.

(13) Pretplatnik sam plaća provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

### **4.2.1. Naplata neplaćenih tražbina**

#### **Članak 26.**

(1) Ukoliko Pretplatnik ne podmiri dugovanje do datuma dospijeća, a ne podnese pisani prigovor na iznos računa, Operator će mu dostaviti pisanu opomenu (dalje u tekstu: Opomena) s upozorenjem da će mu, ukoliko ne podmiri dugovanje u roku od 30 dana od dana dostave iste, privremeno isključiti pružanje Usluga do trenutka podmirenja duga ili raskida Pretplatničkog ugovora.

(2) U slučaju da Pretplatnik ne podmiri dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, Operator je ovlašten privremeno isključiti pružanje Usluge sve do podmirenja dugovanja.

(3) U slučaju da Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od sljedećih 30 dana od dana privremenog isključenja Usluge, Operator može bez prethodne obavijesti trajno isključiti Uslugu i raskinuti Pretplatnički odnos.

(4) Operator ima pravo obačunati Pretplatniku troškove ponovnog uključenja, sukladno Cjen

#### **4.2.2. Privremeno isključenje i raskid pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja**

##### **Članak 27.**

(1) Do dana dospijeća koji je naveden na računu, Pretplatnik je dužan u cijelom iznosu platiti račun. Opomenu u kojoj će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja za slučaj nepodmirenja dugovanja, Operator će Pretplatniku dostaviti kada isti ne plati iznos u cijelosti po dospijeću računa.

(2) Operator ima pravo Pretplatniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na INTERSAT mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja), ako isti nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospijeća naznačenog na dostavljenoj opomeni, a u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, i ako nije podnio prigovor u zakonskom roku na iznos kojim je zadužen.

(3) Ako Pretplatnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, Operator ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Pretplatnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.

(4) Operator ima pravo obračunati zatezne kamate na sve dospjele a neplaćene iznose u skladu s važećim propisima.

(5) Troškove dostave Opomene Operator će obračunati Pretplatniku sukladno Cjeniku.

(6) Operator će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku, i u skladu s tehničkim mogućnostima nakon što zaprimi potvrdu o uplati iz koje je vidljivo da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove dostave opomene određene Cjenikom Operatora.

## **5. PRIJENOS BROJA**

### **5.1. Zahtjev za prijenos broja**

#### **Članak 28.**

(1) Ako Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa za javnu govornu uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi operator (dalje u tekstu: Davatelj broja), zajedno sa Zahtjevom podnosi zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, odnosno drugim važećim propisima.

(2) Zahtjev iz prethodnog stavka predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa s Davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva. Pretplatnički odnos između Davatelja broja i podnositelja zahtjeva za prijenos broja smatra se raskinutim u trenutku uključenja prenesenog broja od strane Operatora.

(3) Operator će Pretplatnika, prilikom zaprimanja zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, upoznati s postupkom prijena broja te obavijestiti o sljedećem:

- datumu i vremenskom okviru prijena broja,
- uslugama Davatelja broja koje prestaju nakon prijena broja u mrežu Operatora,
- opsegu korištenja i aktivaciji Usluga,
- obvezi kontaktiranja Davatelja broja u svrhu podmirenja dugovanja kod prijevremenog raskida ugovora, jer isti predstavlja razlog odgode zahtjeva za prijenos broja,
- svim razlozima odbijanja zahtjeva za prijenos broja,



- svim razlozima odgode prijenosa broja,
- mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koja se odnosi na isti telefonski priključak,
- pravu na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja,
- da podnošenjem zahtjeva za prienos broja isti daje svoje dopuštenje Operatoru i Davatelju broja za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima, u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

(4) Operator će osigurati prienos broja za Pretplatnika, ukoliko Pretplatnik prethodno ispuni sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prienos broja koje su utvrđene ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske.

(5) Dodatne usluge koje je Pretplatnik iz stavka 1. ovog članka imao ugovorene uz broj koji se prenosi, ne prenose se automatski, već ih Pretplatnik može ugovoriti s Operatorom, u skladu s Operatorovom ponudom Usluga i Općim uvjetima.

(6) U slučaju dugovanja Pretplatnika prema Davatelju broja, koje se odnosi nanespornu ugovornu obvezu Pretplatnik je obvezan podmiriti ugovorne obveze prema Davatelju broja najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja.

(7) Neiskorišteni iznos na korisničkom računu za unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) Davatelja broja se ne može prenositi i koristiti za plaćanje Usluga.

(8) Pretplatnik potpisom zahtjeva za prienos broja ovlašćuje Operatora da isti podnese Davatelju broja, te nakon što je Operatoru dostavljen, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja osim u sljedećim slučajevima:

- ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja duljem od 8 radnih dana,
- u slučaju zavaravajuće prodaje,
- u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze iz stavka 6. ovog članka.

(9) Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz prethodnog stavka Pretplatnik podnosi Operatoru pisanim putem.

(10) U slučaju prihvaćanja Zahtjeva iz stavka 1. ovog članka Operator može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prienos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

## **5.2. Rokovi i vremenski okvir za prienos broja**

### **Članak 29.**

(1) Operator će bez odgode zahtjev iz prethodnog članka unijeti u centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje u tekstu: CABP) od kojeg trenutka se smatra da je Davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev, osim u slučaju ako je zahtjev unesen u CABP neradnim danom u kojem slučaju se smatra zaprimljenim prvog sljedećeg radnog dana.

(2) Postupak prijenosa broja ne može trajati dulje od pet (5) radnih dana od dana kada je Davatelj broja zaprimio zahtjev iz prethodnog članka, osim ako je to u interesu Pretplatnika, odnosno kada je Pretplatnik u zahtjevu naveo željeni datum prijenosa broja koji je duži od pet (5) radnih dana, u slučajevima kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluga/e na veleprodajnoj razini ili ako postoje razlozi za odgodu ili odbijanje zahtjeva.

(3) Vremenski okvir prijenosa broja je razdoblje od isključenja broja iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja do uključivanja broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja.

(4) Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati duže od 3 sata i to samo u sljedećim razdobljima: radnim danom od 08,00 do 11,00 sati ili od 12,00 do 15,00 sati.

(5) Pretplatniku koji podnosi Zahtjev iz prethodnog članka ovih Općih uvjeta neće biti omogućeno korištenje Usluga najduže za vrijeme trajanja vremenskog okvira prijenosa broja.

(6) Zatraženi rok za prijenos broja može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:

- kad zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacije
- postojanja nesporne ugovorne obveze iz članka 28., stavka 6. ovih Općih uvjeta
- onemogućenog rada CABP-a.

(7) Operator će po zaprimanju obavijesti o odgodi roka za prijenos broja od Davatelja broja s Pretplatnikom bez odgode dogovoriti novi datum prijenosa broja.

### **5.3. Odbijanje prijenosa broja**

#### **Članak 30.**

(1) Zahtjev iz članka 28., stavka 1. ovih Općih uvjeta može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

- pogrešno ispunjen Zahtjev za prijenos broja,
- ako se Zahtjev za prijenos broja ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka,
- ako se zatraženi broj već nalazi u postupku prijenosa, odnosno u slučaju postojanja ranije predanog zahtjeva za prijenos istog broja,
- ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos, privremeno ili trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja,
- ako je zahtijevani datum prijenosa broja kraći od roka propisanog u članku 29., stavku 2. ovih Općih uvjeta,
- ako je zahtijevani datum prijenosa broja duži od 60 dana od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja,
- tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja,
- ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija, a operator primatelj broja ne može tehnički omogućiti uporabu iste,
- povlačenje zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja,
- ako pretplatnički broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja zahtjeva za prijenos broja.

(2) Operator će po zaprimanju obavijesti o odbijanju prijenosa broja od Davatelja broja bez odgode obavijestiti Pretplatnika o razlozima odbijanja njegovog zahtjeva.

## **5.4. Prijenos broja iz Operatorove mreže u mrežu drugog operatora primatelja**

### **Članak 31.**

(1) Pretplatnik može drugom operatoru primatelju broja (dalje u tekstu: Primatelj broja) podnijeti zahtjev za prijenos broja za broj korišten u sklopu Usluge za koju Pretplatnik s Operatorom ima sklopljen važeći Pretplatnički ugovor,

(2) U slučaju da Operator zaprimi zahtjev iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta, Operator će prihvatiti navedeni zahtjev ukoliko su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene člankom 28. ovih Općih uvjeta kao i važećim propisima Republike Hrvatske.

(3) Operator neće Pretplatniku uvjetovati prenosivost broja s ugovaranjem drugog paketa ili povratkom na prethodnu ugovorenu Uslugu, kao i s drugim neopravdanim zahtjevima.

(4) Zahtjev iz stavka 1. ovog članka ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje Pretplatničkog odnosa s Operatorom ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva.

(5) Pretplatnički odnos ili korisnički zapis između Operatora i Pretplatnika iz stavka 1. ovog članka smatra se raskinutim u trenutku uključivanja prenesenog broja od strane Primatelja broja.

(6) Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora za vrijeme do trenutka prijena broja u elektroničku komunikacijsku mrežu Primatelja broja, što ne utječe na postupak prijena broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

(7) Neovisno o prestanku Pretplatničkog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe Pretplatničkog ugovora između Operatora i Pretplatnika vezane uz naplatu i/ili povrat Terminalne opreme su primjenjive sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za predmetnu Uslugu.

(8) Operator će Pretplatniku iz stavka 1. ovog članka ispostaviti račun za obavljene Usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

(9) Operator će korisniku unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) izvršiti povrat neiskorištenog iznosa na korisničkom računu u skladu s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

(10) Operator može odgoditi prijenos broja sukladno članku 29., stavku 6. ovih Općih uvjeta.

(11) U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, Operator će Pretplatniku iz stavka 1. ovog članka bez odlaganja dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijena broja.

(12) U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze iz članka 26., stavka 6. ovih Općih uvjeta, Operator će Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijena broja, uz odgovarajuću primjenu članka 29., stavka 6. ovih Općih uvjeta.

(13) U slučaju odgode iz članka 29., stavka 6. ovih Općih uvjeta Operator će omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga do isključenja broja iz svoje elektroničke komunikacijske mreže.

(14) Operator može odbiti prijenos broja sukladno članku 30. ovih Općih uvjeta.

(15) Također, iznimno, u slučaju kada Zahtjevu za prijenos nije priložena potrebna dokumentacija, ukoliko Primatelj broja na ponovni poziv Operatora istu ne dostavi, Operator može odbiti predmetni zahtjev.

## **5.5. Naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja**

### **Članak 32.**

(1) Pretplatnik koji podnosi zahtjev iz članka 28., stavka 1. ili članka 31., stavka 1. ovih Općih uvjeta ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju.

(2) Pretplatnik iz članka 28., stavka 1. ovih Općih uvjeta je dužan zahtjev za isplatom naknade iz prethodnog stavka podnijeti Operatoru u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja. Operator će u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Davatelju broja za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Davatelj broja.

(3) Pretplatnik iz članka 31., stavka 1. ovih Općih uvjeta je dužan zahtjev za isplatom naknade iz stavka 1. ovog članka podnijeti Primatelju broja u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja. Primatelj broja dužan je u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Operatoru za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Operator.

(4) Operator će u roku od sedam (7) dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 1. ovog članka obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Operator.

(5) Isplata naknade iz stavka 1. ovog članka bit će realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

(6) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

(7) Odredbe ovoga članka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijenosa broja iz razloga navedenog u članku 28., stavku 1., točki 1. ovih Općih uvjeta, s time da je rok za podnošenje zahtjeva za isplatom naknade 30 dana od dana otkaza prijenosa broja.

## **6. UVJETI KORIŠTENJA**

### **6.1. Uvjeti korištenja Internet usluge**

#### **Članak 33.**

(1) Operator ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao ni za eventualnu štetu koja njihovom uporabom nastane Pretplatniku ili trećoj osobi, niti snosi odgovornost za protupravne aktivnosti sukladno važećim propisima Republike Hrvatske do kojih je došlo korištenjem internet usluga.

(2) Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost i kvalitetu svih sadržaja koje stavi na Operatorove poslužitelje ili koje učini dostupnim korištenjem internet usluga.

(3) Pretplatnik se obvezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način sukladno „fair usage“ pravilima.

(4) Operator ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa ukoliko

Pretplatnikov način upotrebe usluge pristupa internetu značajno utječe na kvalitetu isporuke usluga drugim korisnicima. O poduzimanju mjera zaštite Operator će obavijestiti Pretplatnika.

(5) Operator ne snosi odgovornost u slučaju gubitka podataka Pretplatnika koji se nalaze na Operatorovim poslužiteljima ili u slučaju gubitka sigurno pohtanjenih podataka Pretplatnika.

## **6.2. Zloupotrebavanje**

### **Članak 34.**

(1) Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav. Zloupotrebavanje uključuju, među ostalim:

- objavljivanje ili prenošenje informacija kojima se krše važeći propisi Republike Hrvatske;
- objavljivanje ili prenošenje informacija za koje Pretplatnik zna ili bi trebao znati da su neistinite, a koje bi mogle nanijeti štetu drugim korisnicima Interneta;
- objavljivanje ili prenošenje reklamnog i promotivnog materijala koji sadrže neistinite informacije i zavaravajuće navode ili tvrdnje;
- objavljivanje ili prenošenje osobnih i tajnih podataka;
- objavljivanje ili prenošenje uvredljivog sadržaja;
- lažno predstavljanje;
- slanje tzv. lančanih pisama;
- slanje neželjene pošte (spama);
- objavljivanje sadržaja na za to neprikladnim mjestima

(2) Operator ima pravo poduzeti mjere upozorenja ili isključenja Usluga zbog počinjene zloupotrebave, o čemu će u pisanom obliku, bez odgode, obavijestiti Pretplatnika. Operator ne odgovara za štetu nastalu privremenim isključenjem Usluga zbog počinjene zloupotrebave od strane Pretplatnika.

(3) Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju sumnje na kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(4) Pretplatnik se obvezuje Operatoru nadoknaditi svu štetu koja je nastala zloupotrebom opreme i/ili pristupa Internetu.

## **6.3. Intelektualno vlasništvo**

### **Članak 35.**

(1) Pretplatnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje prava intelektualnog vlasništva Operatora, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.

(2) Pretplatnik je odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Operatora, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

## **7. OSTALA PRAVA I OBVEZE**

### **7.1. Komuniciranje s Korisnicima**

#### **Članak 36.**

(1) Operator će na svojim internetskim stranicama objavljivati obavijesti koje su važne za ostvarivanje prava Pretplatnika, a odnose se na sve Pretplatnike.

(2) Operator će slati obavijesti pojedinačnim Korisnicima koje se tiču samo njih, kao što su opomene poštom ili elektroničkom poštom.

(3) Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, Operator će Pretplatnika upoznati sa službenim internetskim stranicama Operatora, na kojima će redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu komunicirati s Operatorom.

### **7.2. Osobni podaci Pretplatnika**

#### **Članak 37.**

(1) Podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Pretplatnik daje pristanak Operatoru, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine broj 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12), za:

- korištenje njegovih osobnih podataka za vlastite potrebe;
- prikupljanje, obrađivanje, razmjenjivanje te pohranjivanje i čuvanje njegovih osobnih podataka u svojim računalnim i drugim bazama;
- proslijeđivanje i razmjenjivanje njegovih osobnih podataka s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja.

(2) Operator ima pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može zatražiti od Operatora prestanak dobivanja spomenutih obavijesti.

(3) U slučaju povrede osobnih podataka, ukoliko će ista štetno utjecati na osobne podatke ili privatnost Pretplatnika, Operator je dužan, o nastaloj povredi, Pretplatnika bez odgode obavijestiti.

### **7.3. Odgovornost za štetu**

#### **Članak 38.**

(1) Operator nije obvezan postavljati uređaje radi zaštite Pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja koji nisu posljedica rada distribucijske mreže. Operator nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Pretplatnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevара na Internetu na vlastitom računalu.

(2) Operator ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja mreže, osim u slučaju kada do poremećaja funkcioniranja mreže dođe zbog Operatorove grube nepažnje ili namjere.

(3) Operator ne odgovara za isparavan rad Usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da Pretplatnik na

Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom usluge.

(4) Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme te da može doći do kašnjenja u slanju, odnosno primanju podataka koje se prenose putem Operatorovog sustava, zbog kakve štete Operator ne odgovara.

(5) Ugovorne strane su sporazumne da Operator ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu Operatora.

(6) Pretplatnik je odgovoran Operatoru za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. Operator ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom Pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Općih uvjeta.

(7) Operator ne odgovara za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (dial-up), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.

(8) Pretplatnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom uzrokuje Operatoru, drugim korisnicima ili trećim osobama.

## **7.4. Podnošenje prigovora i postupak po prigovoru**

### **Članak 39.**

(1) Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor u vezi s pružanjem Usluge ili iznosa kojim je zadužen za obavljanu Uslugu u roku od 30 dana od dana pružanja Usluge, odnosno dana dospjeća osporavanog računa.

(2) Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor u vezi povrede Pretplatničkog odnosa u roku od 30 dana od dana povrede odredbe iz Pretplatničkog ugovora.

(3) Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor u svim drugim slučajevima u roku od 30 dana od dana saznanja za radnju ili propust Operatora.

(4) Pretplatnik je dužan pisani i vlastoručno potpisani prigovor podnijeti na adresu Operatora, navodeći činjenice i dokaze na kojima se temelji. Operator će omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora na službenoj internetskoj stranici i u svojim poslovnim prostorijama.

(5) Postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju provest će Odjel korisničke podrške Operatora koji će o tome u pisanom obliku izvijestiti Pretplatnika prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisanog prigovora.

(6) Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, plaća, do rješenja prigovora, nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja spomenutog dijela, Operator ima pravo postupiti sukladno odredbama ovih Općih uvjeta o namirenju nepodmirenog dugovanja.

(7) Pretplatniku koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, Operator nema pravo obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije ili drugoga izvansudskog postupka, osim u slučaju kada Pretplatnik raskine Pretplatnički odnos.

(8) U slučaju odbijanja prigovora Pretplatnika kao neosnovanog, Operator je dužan izdati Pretplatniku potvrdu o provedenoj provjeri te obrazloženje odbijanja prigovora.

(9) Pretplatnik ima pravo pritužbe na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Operatorovom Povjerenstvu za rješavanje pritužbi, koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje imenuje Uprava Operatora te predstavnika Saveza udruga za zaštitu potrošača.

Povjerenstvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu pritužbu u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja žalbe.

(10) U slučaju spora između Pretplatnika i Operatora, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka, Pretplatnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva za rješavanje pritužbi podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija).

(10) Operator se obvezuje prekinuti sve postupke prema Pretplatniku u slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, do okončanja spora pred Agencijom.

(11) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu pružene Usluge ima pravo na naknadu štete ukoliko se od strane Operatora ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge niža od razine predviđene Pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima ili propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Pretplatnik nema pravo na naknadu štete ukoliko je niža kvaliteta usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Pretplatnika ili njezinim nepravilnim korištenjem od strane Pretplatnika.

(12) Operator će započeti, odnosno nastaviti pružati Uslugu Pretplatniku bez naplaćivanja naknade za aktivaciju Usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, ukoliko je Operator obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku.

(13) Ako identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje zbog propusta Pretplatnika, Operator će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane ustanove kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(14) Ako Pretplatnik osporava račun Operatora u sudskom ili izvansudskom postupku, Operator neće Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, sve dok Pretplatnik uredno podmiruje sve sljedeće račune.

(15) Ako Pretplatnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu s dodanom vrijednosti ili prigovor na kakvoću pružene usluge s dodanom vrijednosti, Operator će, nakon provjere iznosa zaduženja ili kakvoće pružene usluge, a u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, proslijediti prigovor operatoru usluga s dodanom vrijednosti s podacima o Pretplatniku te provjerenim podacima o spornom računu ili usluzi.

## **7.6. Imenik Pretplatnika**

### **Članak 40.**

(1) Operator je dužan redovito obnavljati javni imenik svojih Pretplatnika, osim Pretplatnika koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik, a koji mora biti javno dostupan svim Pretplatnicima u prikladnom elektroničkom obliku.

(2) Pretplatnici imaju pravo na uvrštenje u javni imenik pretplatnika te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika.

(3) Pretplatnici koji su pravne osobe, ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka, nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju, u javni imenik pretplatnika.



## **8. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA**

### **Članak 41.**

(1) U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta, Pretplatnik će o istima biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem, a iste će biti objavljene na službenim internetskim stranicama Operatora.

(2) U slučaju da su izmjene i dopune ovih Općih uvjeta za Pretplatnika nepovoljnije, Operator će primjenu istih početi 30 dana od njihove objave. U tom slučaju Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta, o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. Izmjene i dopune koje su u korist Pretplatnika primjenjivat će se bez odgode.

(3) U slučaj spora, mjerodavni su važeći Opći uvjeti.

## **9. RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 42.**

(1) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Operator i Pretplatnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova bit će nadležan Općinski građanski sud u Zagrebu.

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 43.**

(1) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Usluge koje Operator pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve buduće usluge.

(2) Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u prostorijama Operatora i službenoj internetskoj stranici Operatora [www.intersat.hr](http://www.intersat.hr).

(3) Ovi Opći uvjeti uručit će se Pretplatniku Zahtjeva prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora ili će ga se uputiti na službene internetske stranice Operatora.

(4) U slučaju da pojedina odredba ovih Općih uvjeta nije valjana, ostale odredbe ovih Općih uvjeta smatraju se valjanima.

(5) Na ove Opće uvjete primjenjuje se hrvatsko pravo.

(6) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana objave za sve buduće Pretplatnike, a za postojeće Pretplatnike protekom 30 dana od dana objave ukoliko u navedenom roku nije prestao Pretplatnički odnos.

Intersat telekomunikacije d.o.o.

Marko Janković, direktor