

Opći uvjeti poslovanja 4TEL-a za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge)

UVODNE ODREDBE

Ove Opće uvjete poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) zajednički donose i primjenjuju trgovačka društva 4TEL Telekomunikacije d.o.o., sa sjedištem u Mirka Kleščića 7, 10430 Samobor, OIB: 60118505378, i 4TEL d.o.o., sa sjedištem u Mirka Kleščića 7, 10430 Samobor, OIB: 29733106381 (dalje zajedno: Društva), koja nastupaju pod zajedničkim brendom „4Tel“. Društva su dana 13.02.2026. sklopila Zajedničku izjavu o poslovnoj suradnji i zajedničkom nastupu pod brendom „4Tel“, temeljem koje usklađeno koriste zajednički brend, vizualni identitet, mrežnu stranicu www.4tel.hr i komunikacijske kanale te zajednički primjenjuju ove Opće uvjete u odnosu na krajnje korisnike usluga koje pružaju.

Ovi Opći uvjeti uređuju prava i obveze između pojedinog Društva kao operatora i krajnjih korisnika usluga, pri čemu u svakom konkretnom ugovornom odnosu kao ugovorna strana nastupa ono Društvo koje korisniku pruža uslugu i koje je navedeno u ugovornoj dokumentaciji, ponudi, računu i drugim pravnim aktima.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 20.02.2026. godine.

Članak 1. Opće odredbe

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja **4TEL d.o.o.** sa sjedištem u Mirka Kleščića 7, 10430 Samobor i **4Tel Telekomunikacije d.o.o.** sa sjedištem u Mirka Kleščića 7, 10430 Samobor (dalje: **4TEL**) uređuju se odnosi između 4TEL-a kao operatora javnih nepokretnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih komunikacijskih usluga s jedne strane te privatnog i/ili poslovnog korisnika (dalje: **Krajnji korisnik**) s druge strane. Na sve međusobne odnose između 4TEL-a i Krajnjeg korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se mjerodavni propisi Republike Hrvatske. Odredbe ovih Općih uvjeta na odgovarajući se način primjenjuju i na **Podnositelja Zahtjeva**, osobu koja podnosi zahtjev za zasnivanje ili izmjenu ugovornog odnosa, u skladu s mjerodavnim propisima Republike Hrvatske.

1.2. Uvjete poslovanja čine ovi Opći uvjeti, posebni uvjeti pružanja pojedinih usluga te važeći Cjenik telekomunikacijskih usluga za koje se ugovor sklapa. Svi ti dokumenti objavljeni su na internetskoj stranici: www.4tel.hr (dalje u tekstu: **internetska stranica 4TEL-a**). Uvjeti poslovanja, zajedno sa zahtjevom za zasnivanje ugovora za korištenje usluga (dalje: **Zahtjev**) koji je prihvaćen od strane 4TEL-a, te sažetkom ugovora, čine sastavni dio sklopljenog ugovora između 4TEL-a i Privatnog korisnika, dok Uvjeti poslovanja i ponuda prihvaćena od strane Poslovnog korisnika čine sastavni dio sklopljenog ugovora između 4TEL-a i Poslovnog korisnika.

1.3. Pojedini pojmovi u ovim Općim uvjetima imaju sljedeća značenja:

- **Usluge:** sve javne nepokretne (fiksne) elektroničke komunikacijske usluge koje 4TEL pruža fizičkim ili pravnim osobama uz naknadu putem nepokretne mreže. To uključuje: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu, pristup javnoj komunikacijskoj mreži, brojevno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži,

usluge s posebnom tarifom i usluge besplatnog poziva, usluge pristupa internetu, kao i druge podatkovne usluge i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

- **Nepokretna (fiksna) mreža:** javna nepokretna elektronička komunikacijska mreža, neovisno o tehnologiji, koja se koristi za pružanje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i koja podržava prijenos podataka između završnih točaka mreže.
- **Krajnji korisnik:** pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s 4TEL-om za korištenje Fiksni usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- **Privatni korisnik:** Krajnji korisnik – fizička osoba koja koristi ili zahtijeva elektroničku komunikacijsku uslugu 4TEL-a u svrhe koje nisu povezane s njegovom poslovnom djelatnošću, obrtom ili slobodnim zanimanjem.
- **Poslovni korisnik:** Krajnji korisnik – fizička ili pravna osoba koja koristi ili zahtijeva elektroničku komunikacijsku uslugu 4TEL-a u svrhe koje jesu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti, obrtu ili slobodnom zanimanju, odnosno bilo koji korisnik koji nije privatni korisnik.
- **Cjenik telekomunikacijskih usluga:** dokument koji sadrži popis usluga koje 4TEL pruža uz pripadajuće cijene te pravila obračuna naknada. Cjenik je sastavni dio svakog ugovora sklopljenog s Krajnjim korisnikom.
- **Terminalna oprema:** oprema koja je izravno ili neizravno povezana sa sučeljem nepokretne (fiksne) mreže u svrhu slanja, obrade ili primanja podataka, sukladno važećim propisima, a može biti **Korisnička terminalna oprema** ili **Mrežna terminalna oprema**. *Korisnička terminalna oprema* je ona koju Krajnji korisnik priključuje (izravno ili neizravno) na fiksnu mrežu 4TEL-a preko Mrežne terminalne opreme, dok *Mrežna terminalna oprema* označava terminalnu opremu 4TEL-a koja spaja korisničku opremu i priključnu točku te čini sastavni dio nepokretne mreže 4TEL-a.
- **Sredstva daljinske komunikacije:** sva sredstva koja se mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu bez istodobne fizičke prisutnosti 4TEL-a i Krajnjeg korisnika, kao što su telefon s posredovanjem djelatnika, internet, elektronička pošta i dr.

Članak 2. Način i uvjeti za zasnivanje ugovornog odnosa

2.1. Ugovor između 4TEL-a i Krajnjeg korisnika može se sklopiti u pisanom obliku, bilo u poslovnim prostorijama 4TEL-a ili izvan poslovnih prostorija, kao i putem sredstava daljinske komunikacije – npr. elektroničkim putem interneta, telefonom ili drugim sredstvom koje 4TEL javno učini dostupnim za sklapanje ugovora na daljinu. Podnošenjem Zahtjeva putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Podnositelj Zahtjeva daje suglasnost za uporabu tog sredstva u svrhu sklapanja ugovora.

2.2. Sklapanjem ugovora Krajnji korisnik prihvaća sve odredbe ovih Općih uvjeta i eventualnih posebnih uvjeta korištenja ugovorene usluge. 4TEL će Krajnjeg korisnika prilikom sklapanja ugovora na jasan način upoznati sa sastavnim dijelovima ugovora i uručiti mu primjerak ugovorne dokumentacije ili će ga – uz njegovu suglasnost – pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici 4TEL-a. Obveza je Krajnjeg korisnika da preuzetu dokumentaciju pažljivo pohrani na trajnom mediju. Ako je ugovor sklopljen u poslovnim prostorijama 4TEL-a, a Krajnji korisnik je pritom prihvatio preuzeti ugovornu dokumentaciju putem internetske

stranice 4TEL-a umjesto u fizičkom obliku, tada on ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 (tri) radna dana od dana sklapanja ugovora, uz obvezu da 4TEL-u vrati uređaj koji je eventualno kupio ili dobio prilikom sklapanja ugovora. Uređaj se mora vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke, bez oštećenja koja bi utjecala na jamstvo), zajedno s originalnom ambalažom i svom pratećom opremom. Ako Krajnji korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, 4TEL ima pravo odbiti takav povrat te Krajnjem korisniku ponuditi nastavak prvotno ugovorenog ugovora (onog uz koji je uređaj kupio ili dobio). Ako Krajnji korisnik ne prihvati ponuđeni nastavak ugovora, 4TEL će vratiti uređaj korisniku i naplatiti mu njegovu punu cijenu koja je vrijedila na dan kupovine tog uređaja. Raskid ugovora u roku od 3 radna dana ne primjenjuje se u slučajevima sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija – tada se primjenjuju pravila o pravu na raskid u roku od 14 dana.

2.3. Zahtjev za sklapanje ugovora Krajnji korisnik podnosi na standardnom obrascu 4TEL-a ili putem odgovarajućeg sredstva daljinske komunikacije koje je 4TEL predvidio za tu namjenu. Zahtjev sadrži sve potrebne podatke o podnositelju i željenoj usluzi, a 4TEL može zatražiti da Podnositelj Zahtjeva priloži odgovarajuće dokumente i identifikacijske isprave radi provjere identiteta i ispunjenja uvjeta za sklapanje ugovora.

2.4. 4TEL će potrošačima, te drugim kategorijama Podnositelja zahtjev ako je primjenjivo, pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora koji sadržava najmanje propisane podatke u skladu s važećim provedbenim propisima Republike Hrvatske i Europske komisije, i koji postaje sastavni dio ugovora te se ne mijenja bez izričitog dogovora ugovornih strana. Na zahtjev Krajnjih korisnika s invaliditetom, 4TEL je obavezan sve prije navedene podatke i dokumente pružiti u odgovarajućem obliku prilagođenom njihovim potrebama, sukladno relevantnim propisima.

Članak 3. Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Krajnjem korisniku

3.1. Podnositelj Zahtjeva odnosno Krajnji korisnik obavezan je, na zahtjev 4TEL-a, dostaviti sve potrebne podatke i/ili dokumente, uključujući presliku identifikacijske isprave ili identifikacijsku oznaku koju mu je 4TEL dodijelio temeljem sklopljenog ugovora. Ti podaci služe za nesumnjivu identifikaciju korisnika i smatraju se nužnima za uspostavu ugovornog odnosa, kao i za ispunjavanje prava i obveza koje iz njega proizlaze.

3.2. Krajnji korisnik dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka promjene, obavijestiti 4TEL o svakoj promjeni svojih osobnih podataka. U suprotnom, korisnik snosi odgovornost za svaku štetu koja može nastati zbog propusta u dostavi tih podataka. Ako zbog propuštanja obavijesti računi, opomene ili druga pisana obavijest ne mogu biti dostavljeni, smatrat će se da je dostava valjano izvršena ako je upućena na posljednju poznatu adresu ili kontakt koji je Krajnji korisnik prethodno dostavio.

3.3. Podnositelj Zahtjeva odnosno Krajnji korisnik upoznat je s time da 4TEL ima pravo, u skladu s važećim propisima, prikupljati i razmjenjivati nužne podatke u svrhu procjene njegove kreditne i platežne sposobnosti.

3.4. U okviru pojedinih usluga, 4TEL će Krajnjem korisniku dodijeliti korisničke podatke koji su strogo osobne prirode. Krajnji korisnik samostalno i u cijelosti odgovara za svaku radnju ili očitovanje volje učinjeno putem tih korisničkih podataka. Također je obavezan čuvati svoje korisničke podatke i ne smije ih otkrivati trećim osobama. Za gubitak, krađu, zlouporabu ili bilo kakvu neovlaštenu upotrebu korisničkih podataka odgovornost snosi isključivo korisnik.

U slučaju sumnje na gubitak, krađu ili zlouporabu, korisnik je dužan bez odgode prijaviti incident i zatražiti nove podatke pozivom na besplatan broj korisničke službe, kako bi se spriječila moguća šteta.

Članak 4. Zasnivanje ugovornog odnosa

4.1. 4TEL će Krajnjem korisniku omogućiti da unaprijed odredi dan sklapanja, odnosno dan raskida ugovora.

4.2. 4TEL će prihvatiti Zahtjev ako utvrdi da ne postoje zapreke za uključenje Podnositelja Zahtjeva, odnosno ako ne postoje razlozi za odbijanje koji su predviđeni ovim Općim uvjetima. Ugovor se smatra sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili potvrdom suglasnosti Krajnjeg korisnika o sklapanju ugovora na daljinu, sukladno ovim Općim uvjetima te važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija i zaštite potrošača.

4.3. Po primitku potpisanog ugovora, 4TEL će u roku od 15 (petnaest) dana dostaviti Krajnjem korisniku potvrdu tehničke mogućnosti ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge elektroničkom poštom. Ukoliko 4TEL ne dostavi potvrdu ili obavijest u navedenom roku, Krajnji korisnik ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid, sve do realizacije ugovorene usluge.

4.4. 4TEL se obvezuje zatraženu uslugu realizirati najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana potpisivanja ugovora. U slučaju kašnjenja, Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade, pod uvjetom da o raskidu pravodobno obavijesti 4TEL sukladno ovim Općim uvjetima. Ukoliko korisnik ne iskoristi pravo na raskid, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja, sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta.

4.5. Ako usluga ne bude realizirana ni u roku od 45 (četrdesetpet) dana, Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o eventualno ostvarenoj naknadi zbog kašnjenja iz članka 13. ovih Općih uvjeta.

4.6. Rok iz stavka 4.4 ne teče u slučaju kada su potrebni dodatni radovi na lokaciji korisnika, radnje Krajnjeg korisnika uzrokuju kašnjenje, Krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji, nastupi viša sila, treće strane sprječavaju pristup mreži/infrastrukturi, a 4TEL je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje. U takvim slučajevima, Krajnji korisnik i dalje ima pravo na raskid ugovora bez naknade, osim ako je osobno odgovoran za kašnjenje.

4.7. Podnositelj Zahtjeva može pisanim putem izraziti svoju suglasnost za produljenjem roka za realizaciju usluge iz stavka 4.4 ovog članka, u kojem slučaju se realizacija izvan roka navedenog u stavku 4.4. ovog članka neće smatrati zakašnjelom realizacijom, odnosno neispunjenjem obveza u postupku promjene operatora. U tom slučaju Podnositelj zahtjeva/Krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid niti pravo potraživati naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta.

4.8. U slučaju svakog naknadnog zahtjeva za aktivaciju pojedine usluge ili izmjenu postojećeg ugovora koji se odnosi na nadogradnju već ugovorene usluge/ ugovaranje nove usluge, 4TEL se obvezuje realizirati zahtjev u roku od 15 (petnaest) dana od dana sklapanja dodatnog ugovora ili od dana kada je zahtjev zaprimljen putem daljinskih kanala. Ako zahtjev uključuje promjenu tehnologije pružanja usluge, primjenjuje se rok od 30 (trideset) dana. Za poslovne korisnike primjenjuje se isključivo rok iz stavka 4.4, odnosno 30 (trideset) dana.

4.9. U slučaju ugovora sklopljenih na daljinu putem interneta ili telefona, 4TEL se obvezuje bez odgode dostaviti Krajnjem korisniku sažetak ugovora i kompletnu ugovornu dokumentaciju na trajnom mediju, sukladno važećim propisima. Ugovor se smatra sklopljenim onog dana kada Krajnji korisnik, po primitku dokumentacije, dostavi potvrdu suglasnosti na način naveden u dokumentaciji – pisano, elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, pri čemu suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ako se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora ostali nepromijenjeni. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora

4.10. Ako se ugovor sklapa izvan poslovnih prostorija 4TEL-a, Krajnjem korisniku će bez odgode biti dostavljena ugovorna dokumentacija i sažetak ugovora na trajnom mediju elektronički uz prethodnu suglasnost. Ugovor se smatra sklopljenim na dan kada Krajnji korisnik vlastoručno potpiše ugovor odnosno ugovornu dokumentaciju. I u ovom slučaju, korisnik ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

4.11. Ako pojedini ugovor uključuje više priključnih linija, prava i obveze iz ugovora tumačit će se i primjenjivati odvojeno za svaku liniju, posebno u kontekstu privremenog isključenja usluge ili raskida ugovora za pojedinu liniju.

Članak 5. Hitne službe i pozivi na broj 112

5.1. 4TEL omogućuje svim Krajnjim korisnicima pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, sukladno Planu numeriranja i važećim propisima. To uključuje: pozive bez naknade i bez uporabe sredstava plaćanja, s bilo kojeg telefonskog uređaja. Usluga obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva prema drugim brojevima koje koriste hitne službe.

5.2. 4TEL će nadležnom središnjem tijelu državne uprave, bez naknade, dostaviti sve raspoložive podatke o pozivima na broj 112, uključujući: ime i prezime ili naziv pozivatelja, broj s kojeg je poziv upućen, vrijeme i trajanje poziva te podatke o lokaciji, odmah nakon prosljeđivanja poziva.

5.3. Zloupotreba poziva prema broju 112 ili drugim pozivnim brojevima hitnih službi strogo je zabranjena. To uključuje sve zlonamjerne, lažne ili uznemirujuće pozive.

5.4. Ako se utvrdi da je Krajnji korisnik izvršio zloupotrebu iz prethodnog stavka, 4TEL će na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe privremeno isključiti njegovu terminalnu opremu iz mreže na rok od 7 (sedam) dana, uz zadržanu mogućnost upućivanja poziva prema 112 i drugim hitnim brojevima te primanja dolaznih poziva. U slučaju ponovljene zloupotrebe u roku od jedne godine, oprema se isključuje na 30 (trideset) dana. Ako dođe do treće zloupotrebe, 4TEL će na temelju zahtjeva nadležne službe trajno isključiti terminalnu opremu i raskinuti ugovor sukladno članku 15. ovih Općih uvjeta.

5.5. Provedba mjera iz prethodnog stavka ne isključuje odgovornost Krajnjeg korisnika prema važećim prekršajnim i kaznenim propisima.

Članak 6. Odbijanje Zahtjeva

6.1 4TEL ima pravo odbiti Zahtjev, osobito u sljedećim slučajevima:

a) ako na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uvjeti za spajanje na mrežu, odnosno za pružanje ugovorenih usluga;

- b) ako postoji opravdana sumnja da bi Podnositelj zahtjeva mogao ugroziti sigurnost komunikacijske mreže, usluga ili prava trećih osoba;
- c) ako je Podnositelj zahtjeva maloljetna osoba ili mu je poslovna sposobnost ograničena, a nije dostavljeno valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- d) ako postoji sumnja u identitet fizičke ili pravne osobe, njezinu pravnu ili platežnu sposobnost, ovlaštenje za zastupanje, ili ako se na zahtjev ne dostave traženi dokumenti, uključujući identifikacijske isprave ili oznaku Podnositelja zahtjeva;
- e) ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečaj, predstečaj ili likvidacija, ako je nesposoban za plaćanje ili prezadužen, ili ako ne pruži zatraženo sredstvo osiguranja plaćanja (npr. predujam, bankovno jamstvo, novčani polog, prihvaćanje ograničenja usluge);
- f) ako postoji osnovana sumnja na (ponovljenu) zlouporabu usluge od strane Podnositelja zahtjeva ili treće osobe, uključujući prijevare radnje koje Podnositelj zahtjeva nije prijavio;
- g) ako postoji sumnja da Podnositelj zahtjeva koristi ili namjerava koristiti uslugu za terminaciju, posredovanje ili prijenos prometa u komercijalne svrhe bez ovlaštenja;
- h) ako postoji sumnja da Podnositelj zahtjeva preprodaje uslugu ili pruža vlastite komunikacijske usluge koristeći mrežu 4TEL-a;
- i) ako Zahtjev nije uredno ispunjen i/ili potpisan;
- j) ako postoje nepodmirena dugovanja Podnositelja zahtjeva prema 4TEL-u, a Podnositelj zahtjeva nije dao odgovarajuće osiguranje. Iznimno, Zahtjev se neće odbiti ako se dug osporava u postupku, osim ako se odnosi na istu vrstu usluge i nije dostavljeno osiguranje iz točke e);
- k) ako se koristi ili planira koristiti oprema koja nije u skladu s tehničkim uvjetima ili nije odobrena od strane 4TEL-a te bi mogla narušiti sigurnost, kontinuitet ili integritet mreže;
- l) ako 4TEL, temeljem razumne procjene, zaključi da Podnositelj zahtjeva neće moći podmirivati postojeće ili buduće obveze, a korisnik nije dostavio osiguranje prema točki e);
- m) ako je 4TEL već raskinuo ugovor s Podnositeljem zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza, osobito onih vezanih za sigurnost mreže i zaštitu trećih osoba;
- n) ako je Podnositelj zahtjeva ranije identificiran kao izvor neželjene ili štetne elektroničke komunikacije;
- o) ako je zahtjev podnijela pravna osoba čiji vlasnici ili zastupnici, prema procjeni 4TEL-a, ne mogu ili ne namjeravaju uredno podmirivati obveze;
- p) u svim drugim slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima i važećim propisima.

6.2. U slučaju odbijanja Zahtjeva iz navedenih razloga, 4TEL će, ako je to moguće, obavijestiti Podnositelja Zahtjeva o razlozima odbijanja te o mogućnosti uklanjanja prepreka (npr. dostavom nedostajuće dokumentacije, davanjem jamstva ili sl.) nakon čega bi se ponovno razmotrilo sklapanje ugovora.

6.3. Ako 4TEL utvrdi da ipak postoje tehnički uvjeti ili drugi preduvjeti za pružanje usluge, unatoč prvotnom razlogu odbijanja, obavijestit će Podnositelja Zahtjeva i ponuditi sklapanje ugovora pod istim uvjetima koji su vrijedili u vrijeme podnošenja Zahtjeva, pod uvjetom da i dalje postoji interes Podnositelja Zahtjeva za uslugu.

Članak 7. Aktivacija usluge

7.1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje Terminalne opreme na mrežu na lokaciji Krajnjeg korisnika kako je navedeno u Zahtjevu, odnosno omogućavanje korištenja usluge. Aktivacijom počinje teći obračun i naplata usluge, sukladno ovim Općim uvjetima.

7.2. Aktivacija usluge može se izvršiti bilo od strane 4TEL-a, kada nastupa danom uspješne instalacije opreme na lokaciji, bilo samoinstalacijom od strane Krajnjeg korisnika, kada aktivacija nastupa danom preuzimanja opreme.

7.3. 4TEL Krajnjem korisniku daje na korištenje i/ili u najam Terminalnu opremu potrebnu za pružanje usluge pod uvjetima objavljenim u Cjeniku te osigurava njezin ispravan rad za cijelo vrijeme trajanja ugovora. 4TEL ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Krajnjeg korisnika i u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivnjom Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo 4TEL-a s pažnjom dobrog gospodarstvenika. Krajnji korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu 4TEL-a te da navedenu opremu neće premještati s lokacije priključenja navedene u Zahtjevu.

7.4. Po raskidu ugovora, Krajnji korisnik je obavezan vratiti opremu u ispravnom stanju u roku od 15 dana od izdavanja računa u kojem je zaračunata. U slučaju pravovremenog povrata, sve vezane naknade se storniraju. Ako ne vrati opremu u navedenom roku, ona prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika i dužan ju je platiti prema Cjeniku.

7.5. Krajnji korisnik odgovara za štetu nastalu nepravilnim ili neovlaštenim korištenjem opreme te je dužan odmah obavijestiti 4TEL o svakom oštećenju, gubitku ili krađi.

7.6. Na zahtjev, Krajnjem korisniku se može omogućiti korištenje vlastite opreme za širokopojasni pristup internetu, pod uvjetima objavljenim na mrežnim stranicama Operatora. Takva oprema mora zadovoljavati tehničke uvjete i ne smije ugrožavati sigurnost mreže ili kvalitetu usluge drugih korisnika. U slučaju nepoštovanja uvjeta, Operator može raskinuti ugovor bez odgovornosti za nastalu štetu ili kvalitetu usluge.

Članak 8. Trajanje ugovora

8.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

8.2. 4TEL i Krajnji korisnik mogu sklopiti ugovor koji uključuje ugovornu obvezu — razdoblje obveznog trajanja. Ugovorna obveza ne može biti dulja od 24 mjeseca ako se radi o potrošaču, odnosno mikropoduzetniku, malom poduzetniku ili neprofitnoj organizaciji (osim ako se toga izričito ne odrekne).

8.3. Usluge koje svojom aktivacijom ili dodjeljivanjem mogu prouzročiti trošak za Krajnjeg korisnika i/ili treće strane, bez da je isti sam poduzeo neku radnju za njihovo pokretanje, aktiviraju se isključivo na izričit zahtjev Krajnjeg korisnika. Ako Krajnji korisnik tijekom trajanja ugovorne obveze aktivira dodatnu uslugu koja je uvjetovana postojanjem osnovne usluge, takva dodatna usluga dijeli istu pravnu sudbinu kao i osnovna – njezina valjanost i dostupnost prestaju u trenutku raskida osnovne usluge. U slučaju da se za dodatnu uslugu sklopi poseban ugovor s neovisnom ugovornom obvezom, ta će se obveza u slučaju raskida posebno obračunati i naplatiti.

8.4. Ako dođe do otkazivanja ili raskida ugovora tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora, bilo od strane Krajnjeg korisnika ili od strane 4TEL-a uslijed postupanja koje se može pripisati Krajnjem korisniku, Krajnji korisnik će biti obavezan 4TEL-u jednokratno podmiriti preostali iznos mjesečnih naknada do isteka ugovorne obveze, ili iznos ostvarenih pogodnosti (popusta na proizvode i usluge), ovisno o tome što je za njega financijski povoljnije.

8.5. Ako Krajnji korisnik otkaže/raskine ugovor prije nego što je usluga aktivirana, obavezan je 4TEL-u nadoknaditi stvarne troškove koje je operator imao u vezi s pripremom ili aktivacijom/instalacijom usluge, ali u maksimalnom iznosu koji je jednak naknadi za aktivaciju/instalaciju predviđenoj važećim Cjenikom.

Članak 9. Cijene usluga i uvjeti plaćanja

9.1 Cijena usluga

9.1.1. Cijene usluga i sve druge naknade utvrđene su Cjenikom 4TEL-a važećim u trenutku korištenja usluga.

9.1.2. 4TEL može mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim na zakonom propisan i uobičajen način. Cjenik će biti dostupan na internetskim stranicama i, prema potrebi, na prodajnim mjestima.

9.1.3. Cjenikom se mogu uvoditi novi korisnički paketi, modeli, dodatne usluge, brzine prijenosa ili uvjeti korištenja, kao i mijenjati postojeći paketi koji se nude novim korisnicima. Krajnji korisnici bit će o svakoj izmjeni koja se odnosi na njihovu uslugu obaviješteni najmanje 30 dana unaprijed.

4Tel ne mijenja cijene niti uvjete postojećih paketa za korisnike koji su već u ugovornom odnosu, osim u slučaju kada se određeni paket ili opcija ukida. U slučaju ukidanja paketa ili pojedine opcije, korisniku će biti ponuđena odgovarajuća alternativna tarifa ili mogućnost raskida ugovora bez naknade, sukladno Zakonu. Korisnik o tome mora biti obaviješten najmanje 30 dana ranije.

Svaka promjena paketa, cijene, brzine, modela ili dodatnih usluga može se izvršiti isključivo na zahtjev korisnika, uz izradu odgovarajuće dokumentacije i uz uvjet da je promjena dopuštena važećim tarifama i modelima. Promjene nije moguće provesti automatski niti bez suglasnosti korisnika.

Tijekom trajanja ugovorne obveze korisnik može ostvariti samo jednu promotivnu pogodnost. Nije moguće kombinirati više promocija niti dodavati novu promociju na već aktivnu promotivnu pogodnost.

9.1.4. Naknada za instalaciju/aktivaciju definira se Cjenikom i naplaćuje se na prvom računu nakon aktivacije.

9.1.5. Mjesečna naknada ovisi o vrsti pristupa i ugovorenom paketu. Za prvi i posljednji mjesec naknada se obračunava razmjerno danima korištenja, osim ako nije drukčije određeno uvjetima usluge.

9.1.6. Cijena prometa temelji se na vrsti usluge, vremenu, destinaciji, trajanju poziva ili količini prometa, sukladno važećem Cjeniku.

9.2. Uvjeti plaćanja usluga

9.2.1. 4TEL dostavlja Krajnjim korisnicima mjesečne račune koji su plativi na datum dospijeca naveden na računu. Krajnji korisnik je dužan platiti sve obveze nastale tijekom ugovora.

9.2.2. Računi u elektroničkom obliku se dostavljaju elektronički (e-mail, SMS link, korisničke stranice i sl.), a Krajnji korisnik može zatražiti dostavu poštom.

9.2.3. Račun uključuje datum dospijeca i informacije o prigovorima i kontaktima korisničke službe. Krajnji korisnik s više priključaka može zatražiti jedinstveni račun.

9.2.4. Ako zbog propusta Krajnjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajnjem korisniku ili broj računa ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, 4TEL će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Krajnji korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Krajnjeg Korisnika, 4TEL ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

9.3 Naplata potraživanja

9.3.1. Krajnji korisnik je dužan podmiriti puni iznos računa do datuma dospijeca.

9.3.2. U slučaju kašnjenja, 4TEL šalje Opomenu, uključujući i elektroničkim putem.

9.3.3. Ako korisnik podnese prigovor, dužan je platiti nesporni dio računa ili prosječni iznos posljednja 3 mjeseca (ili koliko računa ima).

9.3.4. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dospelu dugovanje u roku od 30 dana od dana dostave Opomene, a nije podnio prigovor iz članka 13. 4TEL ima pravo privremeno isključiti Korisničku Terminalnu opremu iz mreže, odnosno ograničiti Krajnjem korisniku korištenje Usluga sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje 4TEL će ovisno o tehničkim mogućnostima, ograničiti na one usluge za koje dospelu iznos nije podmiren. Međutim, u slučaju djelomičnog plaćanja računa, ako Krajnji korisnik prima jedinstveni račun za sve ugovorene priključne linije, a izričito pisanim putem ne izjavi na koje se ugovorene priključne linije odnosi djelomično podmirenje računa, 4TEL će Krajnjem korisniku privremeno isključiti sve ugovorene priključne linije.

9.3.5. Ako dug nije podmiren ni nakon dodatnih 30 dana, 4TEL može trajno isključiti uslugu i raskinuti ugovor.

9.3.6. 4TEL ne odgovara za štetu nastalu zbog privremenog ili trajnog isključenja usluga zbog neplaćanja.

9.3.7. 4TEL može pokrenuti prisilnu naplatu i/ili ustupiti dug trećoj pravnoj osobi registriranoj za naplatu potraživanja.

Članak 10. Prijenos i privremeni prijenos ugovora

10.1. Krajnji korisnik može bez naknade prenijeti ugovor na drugu osobu, uz uvjet da novi korisnik nastavi koristiti uslugu na istoj lokaciji i/ili s istim korisničkim brojem. Prijenos se provodi putem zajedničkog Zahtjeva postojećeg i novog korisnika, koji se podnosi 4TEL-u.

10.2. Prijenos se izvršava na pisani zahtjev prethodnog korisnika, uz suglasnost novog korisnika, u roku od 3 radna dana od zaprimanja potpunog i prihvaćenog zahtjeva. 4TEL u tom roku može provesti sve standardne provjere kao i kod sklapanja novog ugovora.

10.3. Ako je Krajnji korisnik najmodavac ili zakupodavac, može privremeno prenijeti ugovor na najmoprimca, uz obavijest 4TEL-u. Po završetku najma, prava i obveze vraćaju se na vlasnika, nakon zaprimljene obavijesti o prestanku najma ili zakupa.

10.4. Prijenosom ugovora sve redovne obveze prelaze na novog ili privremenog korisnika. Iznimno, prava i obveze koje su osobno vezane za prethodnog korisnika (npr. pravo na raskid ili popust) ne prenose se dalje. 4TEL može odbiti zahtjev za preseljenje priključka i broj ako ga podnosi privremeni korisnik.

10.5. U slučaju da prenesena usluga zahtijeva postojanje druge osnovne usluge (npr. paketna usluga), prenosi se i ugovor za tu povezana uslugu, sukladno članku 8.3.

10.6. Novi ili privremeni korisnik odgovoran je za sve troškove i usluge nakon prijenosa. Prethodni korisnik ostaje odgovoran za sve obveze do trenutka prijenosa i primit će konačni račun koji je obvezan platiti.

Članak 11. Kakvoća usluge, smetnje, održavanje i pregled terminalne opreme

11.1. 4TEL pruža Usluge uz razinu kvalitete sukladnu važećim propisima Republike Hrvatske te odgovarajućim tehničkim normama i standardima.

11.2. 4TEL će, u okviru svojih mogućnosti, kontinuirano raditi na unapređenju i održavanju vlastite mreže, osiguravajući njezinu funkcionalnost, stabilnost i pouzdanost. U tom cilju, ima pravo izvršiti pregled krajnje terminalne opreme i pripadajućih instalacija kada postoji opravdana sumnja da takva oprema narušava rad mreže. Krajnji korisnik je obvezan omogućiti 4TEL-u pristup opremi u mjeri potrebnoj za provedbu pregleda, testiranja ili popravaka.

11.3. Krajnji korisnik daje suglasnost da 4TEL, isključivo u svrhu osiguravanja ispravnog rada usluge, može daljinski pristupiti terminalnoj opremi koju je sam osigurao i stavio Krajnjem korisniku na raspolaganje. Pristup se obavlja isključivo u nužnom opsegu koji omogućuje provjeru funkcionalnosti, podešavanje postavki i druge tehničke zahvate radi nesmetanog rada. Krajnji korisnik je svjestan i suglasan da zbog takvih radnji može doći do privremenog prekida usluge. U slučaju kada korisnik koristi vlastitu terminalnu opremu, 4TEL će provjeru izvršiti isključivo na dijelu mreže koji je u njegovom vlasništvu te neće preuzimati odgovornost za kvalitetu i brzinu usluge, kao ni za eventualne kvarove i smetnje nastale zbog korištenja takve opreme.

11.4. Ako se pregledom ustanovi kvar na korisničkoj opremi koji može negativno utjecati na mrežu ili kvalitetu usluge, Krajnji korisnik je dužan otkloniti kvar u skladu s pisanim uputama 4TEL-a, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja upozorenja. U protivnom, 4TEL ima pravo privremeno isključiti spornu opremu iz mreže.

11.5. Ako Krajnji korisnik ne otkloni kvar u danom roku ili ne omogući pristup opremi, 4TEL ima pravo trajno isključiti opremu iz mreže i raskinuti ugovor.

11.6. Ako 4TEL utvrdi da je oprema spojena na mrežu bez odobrenja ili da Krajnji korisnik ili treća osoba zloupotrebljava mrežu, 4TEL zadržava pravo trajnog isključenja te raskida ugovora.

11.7. U slučaju da je do kašnjenja u otklonu kvara došlo isključivo zbog radnje ili propusta Krajnjeg korisnika, isti nije oslobođen obveze plaćanja mjesečne naknade za uslugu.

11.8. Najniža razina kakvoće usluge definirana je pravilnikom koji uređuju uvjete za pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

11.9. 4TEL ne snosi odgovornost za slučajeve kada je kvaliteta usluge ispod minimalno propisane razine zbog okolnosti više sile ili drugih objektivnih razloga koji nisu mogli biti predviđeni, izbjegnuti ili uklonjeni. Također, ne odgovara za štetu nastalu tijekom održavanja mreže, za manju štetu ili izmaklu korist Krajnjeg korisnika, osim ako je zakonom izričito propisana obveza naknade štete.

11.10. Ako Krajnjem korisniku zbog tehničkog kvara ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti 4TEL-a nije omogućeno korištenje usluge dulje od 24 sata od prijave, iznos mjesečne naknade se umanjuje razmjerno trajanju smetnje, ili se korisnik obeštećuje na drugi način, uz njegovu suglasnost. Ovo se ne odnosi na kvarove na korisničkoj opremi, kućnim

instalacijama izvan odgovornosti 4TEL-a, niti na smetnje nastale zbog namjernog postupanja ili krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika.

11.11. 4TEL će najkasnije u roku od 3 (tri) dana od prijave kvara utvrditi njegovu složenost i obavijestiti Krajnjeg korisnika o načinu i roku otklona. Kvar na opremi u vlasništvu 4TEL-a bit će uklonjen u roku od 5 (pet) dana, a svi ostali kvarovi najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana. Ako kvar nije uklonjen u tim rokovima, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade, osim ako je uzrok kašnjenja izvan kontrole 4TEL-a (npr. viša sila ili ograničen pristup infrastrukturi). Ako Krajnji korisnik ne iskoristi to pravo, može ostvariti pravo na naknadu od 30,00 eura za svaki dan kašnjenja, do maksimalno 15 dana. Zahtjev za naknadu korisnik podnosi u skladu s procedurom za prigovore. Ako kvar nije uklonjen niti u roku od 45 dana, korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez naknade, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu.

11.12. 4TEL ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Krajnjih korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže prilikom korištenja Usluga niti za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja 4TEL-a prilikom pružanja Usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Krajnji korisnik usluga je obvezan prilikom korištenja Usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

11.13. Za Poslovne korisnike, 4TEL može posebno ugovoriti razinu kvalitete usluge (SLA – Service Level Agreement) s detaljno definiranim parametrima dostupnosti, brzinom otklona kvarova i mogućim naknadama za nepoštivanje ugovorenih razina usluge.

Članak 12. Zaštita od zlorporabe, zabrane, ograničenja i druge mjere

12.1. Radi zaštite Krajnjeg korisnika od moguće zlorporabe ili neovlaštenog korištenja usluga, 4TEL nadzire obrasce uobičajenog korištenja usluga. U slučaju iznenadnog i značajnog povećanja troška tijekom obračunskog razdoblja, 4TEL će Krajnjeg korisnika pravovremeno obavijestiti putem SMS poruke, elektroničke pošte, govornog automata (IVR) ili drugog primjerenog komunikacijskog kanala. Obavijest će se dostaviti ako je trošak u tekućem obračunskom razdoblju dvostruko viši od prosječnog iznosa mjesečnih računa u prethodna tri (3) mjeseca, ili ako Krajnji korisnik koristi uslugu manje od tri mjeseca, kada trošak premaši dvostruki iznos ugovorene mjesečne naknade ili minimalne mjesečne potrošnje.

12.2. Ako 4TEL nije na vrijeme obavijestio Krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji sukladno stavku 12.1, Krajnji korisnik je obvezan podmiriti iznos do trenutka kada su se stekli uvjeti za slanje obavijesti te nakon obavijesti. Ako Krajnji korisnik uopće nije obaviješten, obvezan je podmiriti iznos do trenutka kada su se ispunili uvjeti za upozorenje, a ako je Krajnji korisnik uslugu koristio kraće od tri mjeseca, 4TEL ima pravo naplatiti iznos u visini dvostruke mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje.

12.3. 4TEL ima pravo, u slučaju incidenata koji utječu na sigurnost ili cjelovitost mreže i usluga (npr. napadi, virusi, zlonamjerni promet, prijevare), privremeno ograničiti pristup, obustaviti pružanje usluge ili poduzeti druge razumne tehničke mjere, radi očuvanja stabilnosti mreže i zaštite Krajnjeg korisnika.

12.4. Na pisani zahtjev Krajnjeg korisnika, 4TEL će bez dodatne naknade omogućiti zabranu pojedinih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene brojeve koji se naplaćuju,

isključenje korištenja pojedinih usluga, te automatsku zabranu odlaznih poziva nakon što potrošnja dosegne unaprijed odabrani limit.

12.5. Ako postoji tehnička mogućnost, 4TEL će omogućiti Krajnjem korisniku opciju postavljanja zabrane pristupa sadržaju neprikladnom za djecu. Krajnjem korisniku će ta opcija biti ponuđena pri sklapanju ugovora, ali ju može aktivirati i naknadno. Postavljena zabrana ostaje na snazi sve dok Krajnji korisnik izričito ne zatraži njezino ukidanje.

Članak 13. Prigovori i zahtjevi za naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge ili promjene operatora

13.1. Krajnji korisnik ima pravo podnijeti 4TEL-u prigovor koji se može odnositi na pružanje usluga, visinu zaduženja za pruženu uslugu, kakvoću pružene usluge, povredu ugovornih odredbi ili povredu prava vezanih uz pristup otvorenom internetu. Prigovor mora biti podnesen u pisanom ili elektroničkom obliku te sadržavati sve relevantne činjenice i dokaze na kojima se temelji. Rok za podnošenje prigovora je 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa kada se osporava visina zaduženja, 30 (trideset) dana od pružanja usluge u slučaju prigovora na njezinu kakvoću, dok se u ostalim slučajevima prigovor mora podnijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za konkretnu radnju ili propust. Prigovor se može uputiti elektroničkom poštom na adresu: info@4tel.hr, poštom na adresu sjedišta 4TEL-a ili osobno. 4TEL je obvezan provesti postupak ispitivanja osnovanosti prigovora te Krajnjem korisniku dostaviti pisani ili elektronički odgovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, a za usluge s posebnom tarifom najkasnije u roku od 30 (trideset) dana.

13.2. U slučaju prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u fiksnoj mreži, Krajnji korisnik je dužan dostaviti minimalno tri (3) rezultata mjerenja izvršena unutar razdoblja od pet (5) uzastopnih dana, s najviše jednim mjerenjem u 24 sata. Mjerenje mora biti izvršeno isključivo žično. Mjerenja se provode putem certificiranog alata HAKOM-a, u skladu s posebnim uvjetima tog alata. Rezultati mjerenja predstavljaju dokaz u postupku, a mogu se po potrebi ponoviti od strane 4TEL-a i/ili HAKOM-a. U slučaju da Krajnji korisnik koristi vlastitu terminalnu opremu, 4TEL će izvršiti provjeru u okviru mrežnih elemenata pod svojom odgovornošću, a ako se uzrok ne može utvrditi, Krajnji korisnik će biti upućen na korištenje 4TEL-ove opreme radi daljnje dijagnostike.

13.3. 4TEL će provjeriti osnovanost prigovora kroz administrativne i tehničke provjere te će potvrditi iznos zaduženja ili ga korigirati. Ako je prigovor ocijenjen kao neosnovan, Krajnjem korisniku se izdaje potvrda s jasno navedenim provedenim koracima i rezultatima ispitivanja.

13.4. Ako Krajnji korisnik ne prihvaća odgovor 4TEL-a, ima pravo u roku od 30 (trideset) dana podnijeti pisanu pritužbu Povjerenstvu za pritužbe unutar 4TEL-a. Povjerenstvo je dužno odgovoriti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja pritužbe. U slučaju nezadovoljstva odgovorom, Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana primitka odgovora Povjerenstva.

13.5. Podnošenje prigovora ne oslobađa Krajnjeg korisnika obveze plaćanja nesporne svote računa ili, alternativno, iznosa koji predstavlja prosjek prethodna tri mjeseca. Ako Krajnji korisnik ne plati taj iznos, 4TEL ima pravo postupati sukladno pravilima o obustavi usluge iz članka 14.

13.6. Sve dok Krajnji korisnik uredno podmiruje nesporni dio računa i sljedeće obveze, 4TEL neće pokretati prisilnu naplatu, obustavljati uslugu ni isključivati opremu, osim u slučaju kada korisnik raskine ugovor.

13.7. Tijekom trajanja postupka rješavanja prigovora odnosno spora pred HAKOM-om, 4TEL se obvezuje obustaviti sve mjere prisilne naplate osporavanih iznosa, uključujući slanje opomena, do konačne odluke. Za vrijeme postupka zastara prava na naplatu osporene tražbine ne teče.

13.8. Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor 4TEL će umanjiti iznos računa u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene usluge, ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlorporaba, koja nije u odgovornosti Krajnjeg korisnika, za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

13.9. U slučaju neopravdanog prekida usluge ili povrede ugovora od strane 4TEL-a, Krajnji korisnik ima pravo na raskid bez naknade i povrat svih neosnovano naplaćenih iznosa.

13.10. Ako 4TEL ne može ispuniti ugovorenu obvezu, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, uz obvezu podmirenja korištenih usluga i i dugovanja za zadržanu subvencioniranu opremu do dana raskida.

13.11. Krajnji korisnik će o načinu podnošenja prigovora, rokovima i kontaktima nadležnih službi biti pravodobno i transparentno informirani putem računa i drugih prikladnih komunikacijskih kanala.

13.12. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Usluge može tražiti obeštećenje u slučaju smetnji u korištenju usluge od 4TEL-a ako se utvrdi da nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge. 4TEL nije obavezan izvršiti obeštećenje u slučajevima definiranim člankom 11. ovih Općih uvjeta.

13.13. Povrat sredstava mogući je isključivo ako se osnovanost zahtjeva utvrdi od strane 4TEL-a ili odgovarajućeg tijela.

13.14. U slučaju da Krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz članka 4.4, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizacije usluge u iznosu od 30,00 (trideset) eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju kada realizacija ne uključuje postupak promjene operatora Krajnji korisnik podnosi prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članka 13. te se isti dalje rješava u skladu s odredbama članka 4. o članka 13.

13.15. U slučaju nepravovremene promjene operatora, Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 (trideset) eura po danu, u skladu s člankom 65. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se novom operatoru u roku od 30 dana od dana realizacije promjene.

Članak 14.

Privremeno isključenje krajnje opreme i/ili ograničenje korištenja usluga

14.1. 4TEL može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili ograničiti korištenje usluga u sljedećim slučajevima:

- a) ako postoji zakonski, regulatorni ili ugovorni razlog za privremeno isključenje ili odbijanje zahtjeva;
- b) ako krajnji korisnik ne podmiri dospjeli dug unutar 30 dana od dana slanja opomene, a nije pravodobno podnio prigovor u skladu s ovim Općim uvjetima;
- c) ako postoji osnovana sumnja da krajnji korisnik neće moći podmiriti dugovanja, a nije osigurao odgovarajuće jamstvo plaćanja;
- d) ako Krajnji korisnik nije omogućio pregled korisničke opreme ili instalacija, iako je upozoren, a postoji opravdana sumnja na štetne smetnje u mreži;
- e) ako je Krajnji korisnik spojio vlastitu opremu koja uzrokuje smetnje ili ne zadovoljava tehničke uvjete;
- f) temeljem izvršne odluke nadležnog tijela;
- g) u svim drugim slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima ili važećim propisima.

14.2. Privremeno isključenje i/ili ograničenje primjenjuje se odmah po utvrđenju razloga te uz obavijest Krajnjem korisniku, a prestaje kada razlog prestane. U slučaju iz točke c), razlog prestaje kad je dano odgovarajuće jamstvo.

14.3. Ako je do privremenog isključenja došlo zbog duga najmoprimca/zakupnika, 4TEL će o tome obavijestiti i vlasnika prostora, pod uvjetom da je isti registriran u sustavu uz odgovarajuće podatke.

14.4. Po prestanku razloga za ograničenje, 4TEL će ponovno omogućiti puni pristup uslugama. Tijekom razdoblja isključenja zbog neplaćanja, mjesečna naknada se ne naplaćuje.

14.5. Krajnji korisnik može zatražiti privremeno isključenje usluga bez naknade jedanput godišnje, u trajanju do 6 mjeseci. Zahtjev mora biti podnesen pisanim putem, a 4TEL će ga provesti u roku od 5 radnih dana. Za vrijeme privremenog isključenja, mjesečna naknada se ne naplaćuje, a obvezno trajanje ugovora se pauzira. Usluga se automatski reaktivira nakon isteka roka.

14.6. 4TEL ima pravo zaračunati naknadu za ponovno uključenje prema važećem Cjeniku.

14.7. 4TEL može odrediti i dulje trajanje privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, a što će biti posebno ugovoreno.

14.8. 4TEL nije odgovoran za štetu nastalu privremenim isključenjem/ograničenjem usluge u skladu s ovim Općim uvjetima. Tijekom trajanja isključenja, Krajnjem korisniku ostaju dostupni pozivi prema hitnim službama i korisničkoj službi operatora, kao i dolazni pozivi unutar RH, osim ako tehničke okolnosti to onemogućavaju.

Članak 15. Raskid ugovora

15.1. Ugovorni odnos između 4TEL i Krajnjeg korisnika može biti raskinut u slučajevima propisanim važećim zakonima i podzakonskim aktima, kao i u sljedećim situacijama:

- a) ako se naknadno utvrdi da tehnički uvjeti na lokaciji priključenja ne omogućuju pružanje usluga;
- b) ako Krajnji korisnik ne plati dospjela dugovanja u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja usluge u skladu s člankom 14. ovih Uvjeta;

- c) ako su ispunjeni uvjeti iz članka 6. ovih Uvjeta koji se primjenjuju na podnositelje zahtjeva;
- d) ako razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja usluga nisu otklonjeni u roku od 30 dana od dana nastupa istih, u skladu s člankom 14.;
- e) ako Krajnji korisnik ni nakon dodatnog roka ne omogući pregled tehničke ispravnosti opreme;
- f) ako dođe do povrede ugovornih obveza ili ovih Općih uvjeta, a za koju je predviđen raskid;
- g) ako Krajnji korisnik više nema dostavnu adresu u Republici Hrvatskoj, a nije naveo elektroničku adresu za e-račune;
- h) ako su podaci dani pri sklapanju ugovora netočni ili nepotpuni, a nisu ispravljani u zadanom roku;
- i) ako postoji osnovana sumnja na zlouporabu usluga ili njihovo korištenje u nezakonite svrhe;
- j) u slučaju promjene operatora sukladno važećim propisima;
- k) ako Krajnji korisnik obavlja aktivnosti protivne ovim Uvjetima, osobito u vezi zlouporabe hitnih brojeva;
- l) ako se radnje pod f) do k) ponove dvaput unutar šest mjeseci.

15.2. Ugovor prestaje i u drugim slučajevima predviđenima Općim uvjetima i važećim propisima.

15.3. Krajnji korisnik može zatražiti raskid ugovora putem bilo kojeg komunikacijskog kanala koji 4TEL omogućuje za sklapanje ugovora, uključujući i elektronički putem i telefonski. Zahtjev za raskid može se podnijeti u pisanom obliku izjavom o raskidu, slanjem poštom ili putem elektroničke pošte s prethodno verificirane adrese. U slučaju osobnog raskida u poslovnici, Krajnji korisnik se mora jasno identificirati (ime i prezime Krajnjeg korisnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, OIB, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida adresu priključka ili korisnički broj).

15.4. U slučaju ugovora sklopljenog na daljinu, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez navođenja razloga, sukladno važećim zakonima i odredbama članka 4. ovih Uvjeta.

15.5. 4TEL je dužan na zahtjev Krajnjeg korisnika bez odgode i u zatraženom obliku, a najkasnije u roku od 1 radnog dana, dostaviti informaciju o iznosu eventualnih troškova prijevremenog raskida i ostalim obvezama koje bi Krajnji korisnik trebao podmiriti, uključujući datum izračuna te početka i kraja ugovorne obveze.

15.6. U slučaju trajnog isključenja Terminalne opreme i raskida ugovora od strane 4TEL, Krajnji korisnik će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem, uz navođenje razloga i datuma raskida.

15.7. U slučaju da Krajnji korisnik podnese zahtjev za promjenu operatora drugom operatoru, nije potreban poseban pisani zahtjev za raskid ugovora – ugovor se automatski raskida čim završi postupak promjene operatora (prijenos broja i/ili aktivacija usluga kod novog operatora). Krajnji korisnik je dužan podmiriti sva nesporna dugovanja za Usluge, kao i ispuniti ostale obveze iz ugovora. U tom slučaju 4TEL će Krajnjem korisniku ispostaviti račun za obavljene Fiksne usluge do trenutka promjene operatora.

15.8. U slučaju kada Krajnji korisnik jasno zatraži raskid ugovora na jedan od načina određenih stavkom 15.3, 4TEL će mu uz pisanu obavijest o raskidu i datumu nastupa raskida, pružiti informaciju o postojanju ugovorne obveze. 4TEL će navedeni raskid omogućiti neovisno o postojanju potraživanja prema navedenom Krajnjem korisniku i to u roku od 5 (pet) radnih dana od dana kad je 4TEL zaprimio zahtjev za raskid ugovora ili izjavu o raskidu ugovora. Krajnji

korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je 4TEL dužan omogućiti raskid ugovora. Krajnji korisnik može sam unaprijed odrediti datum raskida ugovora, u kojem slučaju se rok od 5 (pet) radnih dana ne primjenjuje.

15.9. Ugovorni odnos između 4TEL-a i krajnjeg korisnika koji je fizička osoba prestaje smrću korisnika. Nasljednici preminulog korisnika, kao i članovi njegova zajedničkog kućanstva, dužni su u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti dostaviti 4TEL-u pisanu obavijest o smrti, uz prilaganje odgovarajućeg dokaza. Po zaprimanju potpune obavijesti, 4TEL će obustaviti daljnje obračune mjesečnih naknada, i to s učinkom od dana smrti korisnika, osim ako je u međuvremenu zabilježeno korištenje fiksnih usluga. Ukoliko se nakon smrti Krajnjeg korisnika nastavi korištenje ugovorenih usluga, pretpostavlja se da postoji namjera za nastavkom ugovora, u kojem slučaju nasljednici ili članovi kućanstva preminulog trebaju podnijeti zahtjev za prijenos ugovora na svoje ime, uključujući promjenu imena Krajnjeg korisnika u naslovu ugovora. 4TEL će u roku od 3 (tri) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije izvršiti traženu promjenu, pod uvjetom da ne postoje neosporena dospjela dugovanja koja nisu podmirena. Ako u obavijesti o smrti nije zatražen prijenos ugovora, a dodatno ne postoji zabilježeno korištenje usluga nakon dana smrti, smatrat će se da je ugovor prestao upravo tim danom. Neovisno o nastavku ugovora, nasljednici preminulog korisnika solidarno odgovaraju za sva nepodmirena dugovanja nastala do dana smrti, kao i za sva potraživanja koja mogu nastati do stvarnog trajnog isključenja korisničke opreme i nemogućnosti korištenja usluga. U slučaju nastavka korištenja, odgovornost nasljednika se proširuje i na naknade koje nastanu sve do trenutka stvarne deaktivacije usluge.

15.10. Ugovor prestaje i u slučaju kada 4TEL, temeljem pravomoćne odluke nadležnog regulatornog tijela, trajno izgubi ovlaštenje ili mu se ukine dozvola za pružanje javnih komunikacijskih mreža i/ili usluga. U takvom slučaju, prestanak ugovora nastupa danom koji je određen u predmetnoj odluci nadležnog tijela.

Članak 16. Prestanak Krajnjeg korisnika – pravne osobe

16.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Krašnjim korisnikom (pravnom osobom), stečajni upravitelj ili likvidator dužan je 4TEL dostaviti pisanu obavijest o pokretanju postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana njegova otvaranja.

16.2. Ako nakon pokretanja navedenog postupka neka druga osoba nastavi koristiti uslugu putem istog korisničkog broja ili linije, dužna je podnijeti zahtjev za promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika, sukladno pravilima o prijenosu ugovora iz ovih Općih uvjeta.

16.3. Ugovor između 4TEL i Krajnjeg korisnika smatrat će se raskinutim danom otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka, osim ako stečajni upravitelj ili likvidator istodobno s obaviješću ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili prijenos ugovora na drugo pravno ili fizičko lice u skladu s ovim Općim uvjetima.

Članak 17. Premještaj i preseljenje usluge

17.1. Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za:

- premještaj ugovorenih usluga unutar istog objekta ili
- preseljenje usluga na novu lokaciju (adresu), što uključuje i fizičko premještanje Korisničke terminalne opreme.

17.2. 4TEL će realizirati premještaj ili preseljenje samo ako na određenoj lokaciji postoje tehnički preduvjeti za pružanje usluge putem iste pristupne tehnologije.

17.3. U roku od 15 (petnaest) dana od zaprimanja zahtjeva, 4TEL će Krajnjem korisniku dostaviti potvrdu o tehničkoj izvedivosti preseljenja ili, u protivnom, obavijest o tehničkoj nemogućnosti. Obavijest se može dati putem dokazivih komunikacijskih kanala (npr. elektronička pošta, telefonski poziv, govorni automat). Ako je zahtjev prihvaćen, 4TEL će izvršiti preseljenje usluge najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od sklapanja ugovora ili primitka zahtjeva (ovisno što nastupi kasnije), pri čemu se odgovarajuće primjenjuju odredbe članaka 2., 4. i 7. ovih Općih uvjeta.

17.4. 4TEL zadržava pravo naplatiti naknadu za izvršenje premještaja ili preseljenja usluge, sukladno važećem Cjeniku.

17.5. Krajnji korisnik obvezan je uz zahtjev za preseljenje priložiti vjerodostojnu dokumentaciju kojom dokazuje opravdanost preseljenja (npr. potvrda o promjeni prebivališta, sjedišta ili boravišta). Ako preseljenje nije tehnički izvedivo, a Krajnji korisnik želi raskinuti ugovor, 4TEL neće naplatiti naknadu za prijevremeni raskid pod uvjetom da je dokumentacija uredno dostavljena. U protivnom, naknada za prijevremeni raskid može biti naplaćena.

Članak 18. Rješavanje sporova

18.1. Svi sporovi koji bi mogli proizaći iz ugovornog odnosa između 4Tel-a i Krajnjeg korisnika, uključujući sporove koji se odnose na tumačenje, primjenu ili izvršavanje odredbi ovih Općih uvjeta, rješavat će se prvenstveno mirnim putem, nastojanjem obje strane da postignu sporazum.

18.2. U slučaju spora, Krajnji korisnik ima pravo podnijeti prigovor Službi za korisnike 4Tel-a, koja djeluje kao prvostupanjsko tijelo za rješavanje prigovora. Ako Krajnji korisnik nije zadovoljan odgovorom ili rješenjem Službe za korisnike, u ostavljenom roku ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe, koje djeluje kao drugostupanjsko tijelo u okviru 4Tel-a, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

18.3. Ako ni nakon donošenja odluke Povjerenstva za pritužbe Krajnji korisnik ne bude zadovoljan, ima pravo, u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja odluke, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM), sukladno važećim propisima.

18.4. Ukoliko strane ne postignu mirno rješenje spora u skladu s prethodnim stavcima, za sve daljnje sporove iz ovih Općih uvjeta i/ili ugovora biti će nadležan stvarno nadležni sud prema sjedištu 4Tel-a, osim ako važeći propisi ne određuju drugačije.

Članak 19. Zaštita osobnih podataka

19.1. 4TEL pridaje posebnu pažnju zaštiti privatnosti i zaštiti osobnih podataka Krajnjih korisnika. 4TEL obrađuje osobne podatke Krajnjih korisnika samo ako i u onoj mjeri u kojoj je to potrebno za postizanje posebne, izričite i zakonite svrhe.

19.2. 4TEL obrađuje i pohranjuje osobne podatke Krajnjih korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene zakonite svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja te poduzima odgovarajuće mjere kojima se osigurava transparentna, poštena, primjerena i ažurna, uključujući odgovarajuće mjere za zaštitu od slučajnog ili nezakonitog uništenja gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima.

19.3. Krajnji korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679, među ostalim zaprimiti informacije obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi podaci obrađuju pristup osobnim podacima i informacijama o obradi.

Članak 20. Završne odredbe

20.1. Ovi Opći uvjeti objavit će se na uobičajen i Krajnjim korisnicima pristupačan način, sukladno važećim propisima.

20.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati dana 20.02.2026. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti svi ranije objavljeni Opći uvjeti poslovanja 4TEL-a koji se odnose na iste usluge.

20.3. 4TEL može mijenjati ili dopunjavati ove uvjete. Svaka izmjena bit će objavljena na isti način kao i osnovni uvjeti, uz jasno označen datum početka primjene.

20.4. Ugovorne strane mogu zasebno dogovoriti odstupanja od pojedinih uvjeta, pod uvjetom da se time ne umanjuju temeljna prava Krajnjih korisnika. Takva odstupanja vrijede samo za konkretnog korisnika i ne obvezuju 4TEL u odnosu na druge korisnike.