

Sukladno odredbama članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08) trgovačko društvo **4Tel telekomunikacije d.o.o.** sa sjedištem u Samoboru, Mirka Kleščića 1/1, OIB 60118505378 kao operator javnih telekomunikacijskih usluga, utvrdilo je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja društva 4Tel telekomunikacije d.o.o.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

### I. OPĆE ODREDBE

#### Sadržaj Općih uvjeta

##### Članak 1.

- (1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane 4Tel telekomunikacije d.o.o.
- (2) Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između krajnjeg korisnika usluga odnosno pretplatnika usluga kao potrošača usluga (dalje : korisnik) i društva za pružanje tih usluga 4Tel telekomunikacije d.o.o. (dalje: operator)

#### Predmet Općih uvjeta

##### Članak 2.

(1) Predmet ovih općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće pojedinačne elektroničko komunikacijske usluge operatora:

- priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu,
- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga) i
- javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje u tekstu: Telefonska usluga)
- usluge prijenosa govora putem Interneta (dalje u tekstu svih četiri pojedinačno i skupno: Usluge).

(2) Na odnose između operatora i korisnika 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 i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

(3) 4Tel telekomunikacije d.o.o. je pri HAKOM-u registrirao sljedeće djelatnosti:

- Davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme
- Davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova
- Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
- Usluge davanja pristupa internetu
- Usluge s posebnom tarifom i besplatnog poziva

#### Internet usluga

##### Članak 3.

(1) Internet usluga omogućava stalni pristup internetu, a dostupna je kao **Flat rate usluga** – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka.

## Telefonska usluga

### Članak 4.

- (1) Uvjeti telefonskih poziva za korisnike definirani su:
- obračunskom jedinicom poziva
  - cijenom poziva 1 minuta u kunama
  - cijenom za uspostavu poziva
  - cijenom mjesečnog najma po govornom kanalu, broju, ili SIP trunku

## II. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

### Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

#### Članak 5.

- (1) Podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev) od strane Korisnika zasniva se pretplatnički odnos. Zahtjev mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.
- (2) U svrhu utvrđenja identiteta i statusa, Korisnik – fizička osoba u trenutku podnošenja Zahtjeva je obavezan operatoru ili ovlaštenoj osobi predložiti identifikacijske dokumente (osobna iskaznica i/ili druge važeće dokumente) odnosno onako kako je to navedeno u Zahtjevu, te je dužan dopustiti ovlaštenoj osobi presliku tih isprava radi evidencije.
- (3). U svrhu utvrđenja identiteta, statusa te platežne sposobnosti, Korisnik – pravna osoba odnosno fizička osoba obrtnik u trenutku podnošenja Zahtjeva ili sklapanja ugovora o korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan operatoru ili ovlaštenoj osobi predložiti identifikacijske dokumente (preslika rješenja Trgovačkog suda i valjani dokazi o platežnoj sposobnosti, ili izvadci iz drugih registara, npr. obrtni registar i sl.), te je dužan dopustiti ovlaštenoj osobi presliku tih isprava radi evidencije.
- (4) Operator je ovlašten izvršiti provjeru podataka iz stavka 2. i 3.ovog članka pri nadležnim tijelima, a koji imaju pristup takvim podacima.
- (5) Potpisom Zahtjeva, smatra se da je korisnik dao pristanak operatoru na pružanje Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003):
- da može njegove osobne podatke i OIB koristiti za vlastite potrebe,
  - da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način,
  - da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke 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.
- (6) Korisnik jamči ispravnost OIB-a navedenog u Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima.

### Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

#### Članak 6.

- Sukladno odredbama članka 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08) obrazac Zahtjeva sadrži sve propisane elemente i dostupan je u sjedištu operatora odnosno daljinski putem faksa ili elektroničke pošte te Web stranice Operatora, zajedno s Općim uvjetima i Cjenikom Operatora. Podnositelj zahtjeva, obrazac Zahtjeva mora ispuniti u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu te vlastoručno ga potpisati.
- (2) Vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana, Operator utvrđuje Obrazac i sadržaj Zahtjeva.

## Prijenos i dodjela brojeva

### Članak 7.

(1) Ako želi zadržati telefonski broj koji mu je dodijelio drugi operator (dalje: prethodni operator), Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa može podnijeti Zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (zajedno s priloženim dokazom o podmirenju posljednjeg dospjelog računa izdanog od strane prethodnog operatora – davatelja broja) te ga ispuniti zajedno sa navedenim Zahtjevom.

(2) Korisnik podnošenjem Zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje Pristupnog operatora da podnese Zahtjev za prijenos broja prethodnom operatoru davatelju broja. Korisnik ne može otkazati postupak prijenosa broja nakon što se Zahtjev za prijenos broja dostavi operatoru davatelju broja.

(3) Sukladno odredbama članka 7. Pravilnika o prenosivosti broja (NN 42/09), korisnik se upoznaje sa sljedećim da;

– uspješno okončan postupak prijenosa broja na primatelja broja predstavlja ujedno i konačni uvjet za raskidanje pretplatničkih odnosa ugovorenih s prethodnim operatorom davateljem, primarno u svezi Telefonskih usluga koje se pružaju putem broja koji je predmet prijenosa, a moguće i u svezi ostalih usluga koje Korisnik ima s prethodnim operatorom

– prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja mora podmiriti sva dospjela dugovanja, tj. ispuniti sve ugovorne obveze prema prethodnom operatoru davatelju broja.

(4) Korisnik je ovlašten prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zatražiti da mu se dodijeli(e) novi telefonski broj(evi), a sukladno Zahtjevu operator isti(e) će mu dodijeliti.

(5) Putem telefonskog broja označnim za kontakt korisnika na Zahtjevu za prijenos broja, Operator će odmah, obavijestiti Korisnika o kašnjenju prethodnog operatora u postupku prijenosa broja odnosno nemogućnosti izvršenja postupka prijenosa broja, te dogovoriti novi termin prijenosa istog broja(eva) odnosno dogovoriti dodjelu novog broja u slučaju nemogućnosti prijenosa broja.

(6) Operator davatelj broja će Korisniku ispostaviti račun za tekuće dugovanje u svezi obavljene elektroničke komunikacijske usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja. Stoga Korisnik treba biti upoznat s mogućnošću kako, u razdoblju od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja do dana kada je davatelj broja dužan izvršiti prijenos broja, ispostavljeni račun može dospjeti a u slučaju ne podmirenja istog prethodni operator će u pravilu odbiti izvršiti prijenos dok se ne podmiri i taj račun. U tom slučaju Operator ne odgovara za kašnjenje u prijenosu broja.

(7) Operator i Pristupni operator ne snose odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovano od strane Korisnika ili prethodnog operatora davatelja broja.

(8) U roku kraćem od 3 (tri) mjeseca od dana uspješnog prijenosa broja Korisnik ne može zatražiti prijenos broja na drugog operatora.

## Prihvata Zahtjeva

### Članak 8.

(1) Operator se obavezuje prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa uz pretpostavku da su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- da postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje terminalne opreme; odnosno ako postoji ocjena operatora da je u mogućnosti zadovoljiti te uvjete u roku od 120 (sto dvadeset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- da ne postoje druge zapreke za priključenje Korisnika na mrežu operatora.

## Pretplatnički odnos

### Članak 9.

- (1) Od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku počinje teći Pretplatnički odnos.
- (2) Pretplatnički ugovor čine Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji je odobren od strane operatora skupa sa Općim uvjetima poslovanja.
- (3) Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
- (4) Pretplatnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- (5) Ako je Pretplatnički ugovor u okviru posebne ponude Operatora sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Korisnik nije ovlašten otkazati isti prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude Operatora.
- (6) Korisnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu preostalih mjesečnih naknada za Uslugu za sve preostale mjeseci do kraja minimalnog ugovornog razdoblja, ako Korisnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora,
- (7) U slučaju Telefonske usluge te Zahtjeva za prijenos broja, vrijeme početka Pretplatničkog odnosa između Operatora i Korisnika počinje danom uključanja Usluge, a nakon realizacije Zahtjeva za prijenos broja od strane Pristupnog operatora.

## Odbijanje Zahtjeva

### Članak 10.

- (1) Zahtjev može odbiti operator u sljedećim slučajevima:
  - ako prilikom podnošenja Zahtjeva, Korisnik ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faxes ili u elektronskom obliku.
  - ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme,
  - ukoliko zbog povreda ugovornih obveza od strane Korisnika je Operator ili bilo koji drugi davatelj telekomunikacijskih usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim korisnikom, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
  - ako po bilo kojoj osnovi Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema Operatoru,
  - kada procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
  - ako nije dano valjano odobrenje zakonskog zastupnika za Korisnika koji je maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, ,
  - ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Operatoru nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja
  - ako postoji osnovana sumnja da nisu točni ili nisu istiniti dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju,
  - ako postoji osnovana sumnja da će Operaterove Usluge isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
  - ako postoji opravdana sumnja da Korisnik 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 Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;

## Ne priključenje

### Članak 11.

(1) Ukoliko je Korisnik izvršio određene uplate operatoru ranije nego što mu je iz bilo kojeg razloga odbijen Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, operator mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od Operatora odnosno ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, operator će mu vratiti sve uplaćeno nakon što korisnik podmiri vrijednost te opreme po Cjeniku Operatora.

## III. PRUŽANJE USLUGA

### Izvođenje priključka i plaćanje cijene priključenja

#### Članak 12.

(1) U skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima Operator će izvesti priključak na distribucijsku mrežu.

(2) Priključak obuhvaća instalaciju pristupne opreme na objektu korisnika. Priključak ne uključuje postavljanje vodova i instalacija unutar objekta korisnika, osim ukoliko je to definirano posebnim ugovorom.

(3) Vlastitu mrežnu terminalnu opremu definiranu člankom 14. koja je postavljena prilikom instalacije priključka Operator će Korisniku dati u najam, odnosno na besplatno korištenje nakon uplate priključne pristojbe ili će mu je prodati, ovisno o Cjeniku Operatora i paketu usluga.

(4) Operator će izvesti priključak za priključenje jednog računala odnosno jednog komada druge terminalne opreme. Ukoliko Korisnik želi priključenje više od jednog računala odnosno više od jednog komada druge terminalne opreme, opremu za priključenje istih utvrđuje se Cjenikom Operatora ili je Korisnik nabavlja samostalno.

(5) Cijena priključka odnosi se samo na priključak na elektroničku komunikacijsku mrežu Operatora.

(6) Cjenikom Operatora se određuje cijena instalacije te elementi cijene instalacije operatora. Ovisno o tehničkim uvjetima i troškovima instalacije, cijenu instalacije Operator može odrediti različito za pojedine objekte.

(7) Cijene priključka koju Korisnik plaća podrazumijeva cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova priključka.

(8) Izvođenje priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te izvođenje drugih instalacija distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema, Korisnik je obavezan obaviti samostalno, osim ukoliko je to definirano posebnim ugovorom, a navedeno podrazumijeva:

– da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te s posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da Operator bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija

-da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da Operator ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. Operator će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

(9) Potpisom zapisnika o primopredaji usluge/opreme Korisnik potvrđuje da je priključak izveden, da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu Operatora i priključak, da su svi radovi izvršeni sukladno zahtjevu za priključenje (ukoliko je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden), da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja potpisom primopredajnog zapisnika i preuzimanjem priključka.

(10) U rješavanju sporova koji se vode između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na distribucijsku mrežu te da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije distribucijske mreže neophodne za taj priključak, operator nije obavezan angažirati se niti je obavezan angažirati se u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima Operator nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili postavljanja vodova i instalacija.

(11) Sukladno odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi ima pravo da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije distribucijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na distribucijsku mrežu. Stoga, u slučaju da Operator bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, temeljem naprijed navedene odredbe korisnik kao etažni vlasnik ovlašten je i obavezan riješiti spor sa tim u vezi. Smatrat će se da je Operator spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(12) Poznavanje činjenice kako je tehnički preduvjet za izvedbu korisnikovog priključaka na distribucijsku mrežu operatora postava instalacije u zajedničke dijelove zgrade, Korisnik potvrđuje podnošenjem Zahtjeva te se obavezuje omogućiti Operatoru ne smetano i slobodno od protivljenja suvlasnika postavljanje istih u zajedničke dijelove zgrade.

## Terminalna oprema

### Članak 13.

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

-Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. WiFi pristupna oprema, antena, ATA, ONT, router) u vlasništvu Operatora koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu Operatora.

-Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr. telefon, telefaks, računalo, switch, router i sl.) priključena na mrežu Operatora preko mrežne terminalne opreme.

(2) Na mrežu Operatora smije biti priključena samo mrežna terminalna opremu koja je vlasništvo Operatora ili isporučena od strane Operatora.

(3) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje korisnikovu terminalnu opremu. Terminalna oprema koja se priključuje mora imati odobrenje za stavljanje u promet RiTT opreme koju izdaje HAKOM. Analogni telefonski aparati koji se priključuju moraju zadovoljavati preporuke ITU-T Q.23.

(4) Radi provjere je li priključena oprema u skladu s pretplatničkim ugovorom te ako postoji opravdana sumnja da ista uzrokuje smetnje u Operaterovoj distribucijskoj mreži, Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti Operatoru pregled i provjeru ispravnosti priključene korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće korisnikove instalacije. Ukoliko je to potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s Operaterovom mrežom, odnosno planom mreže, Korisnik je:

- obavezan svakodobno omogućiti Operatoru zamjenu mrežne terminalne opreme
- dužan na zahtjev Operatora zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti funkcioniranja opreme i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje Operaterovih usluga, Korisnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost Operatoru da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme.

(6) Korisnik koji koristi Operaterovu terminalnu opremu sa osnova najma ili besplatnog korištenja, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s Operaterovim uputama i čuvati je te u svakom pogledu s njom postupati pažnjom dobrog domaćina i obavijestiti Operator o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme.

(7) U slučaju raskida Pretplatničkog Ugovora od bilo koje strane, uz obavijest odaslanu na primjeren način

od strane operatora, korisnik se obavezuje da će u roku od 10 (deset) dana dati dopuštenje za skidanje mrežne terminalne opreme koja je u vlasništvu operatora.

(8) Korisnik je obavezan platiti protuvrijednost opreme iz prethodnog stavka prema važećem Cjeniku Operatora ukoliko istu ne vrati sa svim pripadajućim dodacima.

### Održavanje priključka i instalacija

#### Članak 14.

(1) Korisnik je obavezan svakodobno omogućiti Operatoru pregled i provjeru ispravnosti priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, te radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu distribucijske mreže.

(2) Operator će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Korisnika, pod uvjetima iz stavka 4. i 5. ovog članka.

(3) Na opravdanu ocjenu operatora da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu distribucijske mreže, Korisnik je obavezan omogućiti Operatoru popravak i održavanje priključka.

(4) U slučaju da u roku od 24 mjeseca od dana izvođenja priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, a iz razloga za koje korisnik nije odgovoran, Operator će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.

(5) Korisnik je obavezan snositi troškove Operatora za ponovnu uspostavu Usluge, ako iz razloga koji leže na njegovoj strani (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), a nakon aktivacije usluge, Korisnik ne može koristiti iste, ili postoje smetnje u prijemu signala. U navedenom slučaju, Korisnik će biti dužan platiti Operatoru uslugu dolaska djelatnika Operatora te uspostave Usluge standardne kvalitete prema cijenama određenim u Cjeniku Operatora.

### Premještanje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

#### Članak 15.

(1) Na zahtjev Korisnika, operator će promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- postoji mreža Operatora na novoj lokaciji
- ne postoje nepodmirena dugovanja prema Operatoru
- i pod uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prijenos pretplatničkog odnosa.

### Minimalna kakvoća Usluga

#### Članak 16.

(1) Operator će osigurati minimalnu kakvoću Usluga u skladu s hrvatskim normama.

(2) Brzina pristupa internetu koja je ugovorena izražava se u maksimalnim vrijednostima (kbps).

**(3) Minimalna brzina interneta u nepokretnoj mreži koju Vam je operator dužan pružiti treba biti najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojsnog pristupa internetu ili kao maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa (uzima se što je povoljnije za korisnika).**

(4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Operatora je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(5) U okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Operatora postoji mogućnosti da pojedina Usluga Operatora neće biti dostupna u svako vrijeme, stoga Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog

može doći primjerice do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Operatorovog sustava (u odnosu na Internet uslugu) te do nemogućnosti uspostave telefonske veze (u odnosu na Telefonsku uslugu).

(6) Korisnik 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 usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem

(7) Operator nije obvezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem

(8) 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 Korisnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete usluga.

(9) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 4 sata, Operator mora obavijestiti Korisnika o prekidu

(10) Mjesečna naknada za pristup Usluzi će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje, uz uvjet da je ista usluga onemogućena dulje od 24 sata.

(11) Sadržaj iz prethodnog stavka ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.

### **Izmjene vrste i opsega Usluga**

#### Članak 17.

(1) Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu Operator pruža na temelju Zahtjeva, te u skladu s važećom ponudom i Cjenikom Operatora. U svrhu valjane izmjene vrste ili opsega Usluga, Korisnik je obvezan podnijeti Operatoru vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. Sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Operatorove mreže i raspoloživost terminalne opreme, Operator će izvršiti izmjenu vrste i opsega usluga. Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja ugovora.

### **Cijene Usluga i plaćanje**

#### Članak 18.

(1) Cjenikom Operatora koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge utvrđene su Cijene Usluga, kao i sve druge naknade na koje Operator ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta. Operator je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom sjedištu Operatera, gdje se zaprimaju Zahtjevi te na internetskim stranicama Operatora [www.4tel.com.hr](http://www.4tel.com.hr) (dalje u tekstu: Cjenik Operatora).

(2) Korisnik je obvezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenikom Operatora. Ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga, cijena istih određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga.

(3) Uspostavom pretplatničkog odnosa započinje obveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga.

(4) Na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, obračunavaju se u iznosu određenom Cjenikom Operatora sve naknade za izvršene usluge, a temeljem čega će Operator Korisniku izdati i ispostaviti račun. U skladu s propisima te uz ispisani račun, Korisniku može biti ponuđena i opcija dobivanja računa u elektroničkom obliku.

(5) Ako izrijekom nije drugačije dogovoreno, obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec.

(6) Operator se obavezuje putem elektroničke pošte E-račun (dalje u tekstu: E-račun) dostaviti Korisniku



na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu, ako je isti prihvatio ponudu takve mogućnosti dostave računa za Uslugu. U tom slučaju Korisniku se neće dostavljati ispisani račun. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte, Korisnik je dužan o tome obavijestiti operatora pravovremeno i najkasnije do 15. u mjesecu za koji se izdaje račun, a u slučaju kojem operator će poduzeti sve odgovarajuće mjere za ispravnu dostavu E-računa Korisniku na novu adresu elektroničke pošte. Ne primitak naprijed navedenog E-računa, rizik je samog Korisnika, u skladu kojeg će isti biti dužan sam kontaktirati Operatora i zahtijevati odašiljanje novog E-računa.

(7) Korisnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu i ispisanog računa, bez obzira što mu se prihvatom ponude dostava vrši putem E-računa. U svakom slučaju ispisani račun bit će dostavljen Korisniku;

(i) u slučaju nemogućnosti isporuke E-računa na zadnju poznatu adresu elektroničke pošte, u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Korisnika za dostavu račun, (ii) u slučaju da Korisnik zahtijeva dostavu ispisanog računa.

Ranije dani pristanak o obradi osobnih podataka Korisnika primjenjuje se i na uslugu E-računa.

(8) U skladu sa svojom poslovnom odlukom Operator ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenik Operatora, što uključuje iznos i način plaćanja naknade.

(9) Cjenikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge, uz prethodnu objavu na prikladan način, internetskim stranicama Operatora [www.4tel.com.hr](http://www.4tel.com.hr) i u medijima, odnosno barem na način koji je člankom 39. predviđen za objavu izmjena ovih Općih uvjeta. Operator može mijenjati ili ukinuti Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja.

(10) 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 fizičkih priključaka značajnije razlikuju.

(11) Cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjeniku Operatora, onda i kada cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija, a ona zbog takvih posebnosti nije određena Cjenikom Operatora.

(12) Operator može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete usluga.

(13) Korisnik je suglasan i daje Operatoru privolu za obradu onih podatka koji su nužni radi omogućavanja:

– Zatražene usluge

– Pružanja zatražene dodatne usluge kao i njenog obračuna i naplate,

– Rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge

i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a sukladno važećim propisima.

## Prijenos pretplatničkog odnosa

### Članak 19.

(1) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničko komunikacijskim uslugama operatora putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika.

(2) Ustupanjem pretplatničkog ugovora se prenosi pretplatnički odnos, i to na način da se operatoru podnese pravovremena pisana obavijest o ustupanju pretplatničkog ugovora od strane dotadašnjeg korisnika i osobe na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj pretplatničkog ugovora).

(3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.

(4) U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.

(5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njegov nasljednik ili član

obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne točke mreže mora podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Korisnika.

(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže, privremeno prenijeti na najmoprimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s Operatorom najmoprimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmoprimca, najmodavac je obvezan bez odgode obavijestiti Operatora, a sve u svrhu prijenosa prava i obveze iz pretplatničkog odnosa s najmoprimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.

(7) Ako Korisnik nije platio dospjeli dug s osnove pretplatničkog ugovora ili ako za to ima drugi osobito važan razlog, Operator može uskratiti pristanak na ustupanje pretplatničkog ugovora. Pod uvjetom da Korisnik nema nepodmirenih dugovanja, smatra se da je operator pristanak dao prešutno ukoliko u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje na ustupanje pretplatničkog ugovora.

(8) Smatra se da je pretplatnički ugovor ustupljen istekom posljednjeg dana mjeseca ukoliko operator do 20. dana u tom mjesecu pristane na ustupanje pretplatničkog ugovora. U suprotnom smatra se da je ustupljen istekom posljednjeg dana slijedećeg mjeseca.

(9) Za nepodmirene obveze Korisnika s osnove pretplatničkog ugovora koje dopijevaju nakon Operaterovog pristanka na prijenos pretplatničkog ugovora solidarno odgovaraju Operatoru Korisnik i osoba na koju je pretplatnički ugovor prenesen.

(10) Cijena usluge prijenosa pretplatničkog odnosa, uz promjenu imena u naslovu Korisnika, utvrđuje se cjenikom operatora.

#### IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

##### **Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika**

###### Članak 20.

(1) Privremeno i na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu koji je vlastoručno potpisan od strane korisnika, ali ne dulje od 3 mjeseca, operator će prestati s pružanjem Usluga Korisniku, odnosno privremeno će mu uskratiti priključenje na distribucijsku mrežu (privremeno isključenje).

(2) Posljednjeg dana u mjesecu u kojem je zahtjev za privremeno isključenje primljen Operator će i provesti privremeno isključenje, osim ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, u kojem slučaju isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Korisnik nema pravo zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.

(3) Korisnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje koje ne može trajati dulje od 3 mjeseca. Nakon isteka trajanja privremenog isključenja, naknadu za ponovno uključenje usluga korisnik je dužan platiti prema Cjeniku Operatora..

(4) Korisnik nije obvezan plaćati pretplatu za vrijeme trajanja privremenog isključenja.

(5) Razdoblje obveznog trajanja ugovora će se produžiti za vrijeme za koje je Korisnik po njegovu zahtjevu, bio privremeno isključen s distributivne mreže, onda kada je pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora odnosno ukoliko je trajanje privremenog isključenja na zahtjev korisnika bilo unutar ugovorenog razdoblja obaveznog trajanja ugovora.

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

##### **Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika**

###### Članak 21.

(1) Privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika Operator ima pravo odmah i bez opomene provesti u sljedećim slučajevima:

- ? ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Korisnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena;
  - ? ako je Korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Korisnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na Operaterovu 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 su Fizički priključak ili druga instalacija u Korisnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu distribucijske mreže;
  - ? ako Korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Operaterovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;
  - ? ako Korisnik nije podmirio dospelje dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta;
  - ? ako je potrebno izvesti radove na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja;
  - ? temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
- (2) U roku od 30 (trideset) dana nakon što je Korisnika bezuspješno upozorio na kršenje pretplatničkog ugovora (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), odnosno obavijestio Korisnika o potrebi izvođenja ne hitnih radova na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, i najavio privremeno isključenje, Operator ima pravo provesti privremeno isključenje sljedeći dan istekom navedenog roka
- (3) Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ukoliko je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika. U tom slučaju korisnik ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Operator će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Korisnika nakon što Korisnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje.

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

#### Članak 22.

- (1) Do dana dospjeća koji je naveden na računu, Korisnik je dužan u cijelom iznosu platiti račun. Opomenu u kojoj će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja za slučaj nepodmirenja dugovanja, 4Tel telekomunikacije će korisniku dostaviti kada isti ne plati iznos u cijelosti po dospjeću računa.
- (2) Operator ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na distribucijsku mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja), ako isti nije podmirio dospelje dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjeća 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) U slučaju Telefonske usluge opomena uz gore navedeno sadržava i obavijest o djelomičnom ograničenju (onemogućavanju odlaznih poziva). Operator ima pravo privremeno isključiti Telefonsku uslugu ako Korisnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Operator Telefonske usluge.
- (4) Ako Korisnik 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.
- (5) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospelje račune za izvršene Usluge i nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 dalje u tekstu: ZEK),

Operator će privremeno isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje.

(6) Ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren odnosno ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju je uslugu plaćao operator ima pravo prvo onemogućiti odlazne pozive Telefonske usluge, te potom isključiti Internet uslugu.

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

(8) Troškove dostave Opomene Operator će obračunati Korisniku sukladno Cjeniku.

(9) 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 korisnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove dostave opomene i troškove ponovnog priključenja određene Cjenikom Operatora

(10) Korisniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude Operatora iz članka 10. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge. Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga, ugovorna obveza se produžuje za ono razdoblje koliko je usluga bila isključenja.

## V. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

### **Raskid pretplatničkog odnosa od strane Operatora zbog drugih razloga**

#### Članak 23.

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

- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju Operator nije odgovoran,
  - ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz mreže Operatora,
  - ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženu razinu usluge,
  - ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Operator mreže,
  - 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, a posebno ako u razumnom roku ne dobije potrebnu dozvolu za gradnju distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Operator će o tome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je pretplatnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe
- (2) Operator nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.

### **Raskid pretplatničkog odnosa otkazom Korisnika**

#### Članak 24.

(1) Korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u svako doba. Obavijest o otkazu pretplatničkog ugovora mora biti pisana i vlastoručno potpisana od strane korisnika.

(2) Uz uvjet da je pisana obavijest iz stavka 1. ovog članka zaprimljena od strane Operatora najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Pretplatnički ugovor može se otkazati s kalendarskim mjesecom u kojem je zaprimljena navedena obavijest o otkazu. U protivnom, isti ugovor će se otkazati sa slijedećim kalendarskim mjesecom, o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem.

(3) Sukladno stavku 2 ovog članka, istekom zadnjeg dana u mjesecu u kojem je Operator zaprimio pisanu obavijest Korisnika o otkazu nastupaju pravne posljedice otkaza ugovora, odnosno sa zadnjim danom slijedećeg mjeseca ukoliko je Operator zaprimio pisanu obavijest o otkazu unutar zadnjih pet radnih dana mjeseca.

(4) Osim prava na raskid iz stavka 1. ovog članka, a sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Korisnik koji je ugovor sklopio izvan poslovnih prostorija Operatora ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor dostavljanjem operatoru vlastoručno potpisane izjave Korisnika o raskidu u roku od 14 (četrnaest) radnih dana od dana dostave Obavijesti o pravu na raskid. Tada pretplatnički ugovor se raskida s danom kada Operator primi pisanu izjavu o raskidu, a Korisnik nije dužan platiti nikakvu pretplatu niti podmiriti bilo kakve troškove u vezi sa ugovorom i raskidom ugovora.

(5) Operator se obvezuje Korisniku ispostaviti potvrdu prethodne obavijesti, ukoliko je Ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača. Sukladno tome, Korisnik može raskinuti Ugovor u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka prethodne obavijesti bez navođenja razloga raskida. Ugovor se raskida slanjem vlastoručno potpisane izjave Korisnika o raskidu Operatoru. Korisnik nema pravo na raskid pretplatničkog ugovora sukladno odredbi ovog stavka ako je Korisnik počeo koristiti Uslugu prije roka iz ovog stavka.

### **Ostali razlozi za raskid**

#### **Članak 25.**

(1) Pretplatnički odnos može biti raskinut i ako Pristupni operator prestane s pružanjem Telefonske usluge iz bilo kojeg razloga na koju Operator ne može utjecati.

## **VI. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE**

### **Razumna uporaba mrežnih resursa (“fair use”)**

#### **Članak 26.**

(1) Korisnik se obvezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Operator ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa ukoliko Korisnikov način upotrebe Operator usluge pristupa Internetu značajno utječe na kvalitetu isporuke usluga drugim Pretplatnicima. Prije poduzimanja mjera zaštite operator će nastojati Korisnika obavijestiti telefonskim putem.

### **Zloupotreba**

#### **Članak 27.**

(1) Korisnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server Operatora, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljevati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljevati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obvezuje da neće na bilo koji način otuđiti instaliranu opremu.

(2) Ukoliko nadležna državna tijela zatraže osobne podatke vezano za eventualno kršenje odredbi

Konvencije o „cyber“ kriminalu, Korisnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u tom slučaju.

(3) Korisnik se obvezuje Operatoru nadoknaditi svu štetu koja je nastala zlouporabom korištenja opreme i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama Operatora i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

## VII. OSTALA PRAVA I OBVEZE KORISNIKA I OPERATORA

### **Objavljivanje Općih uvjeta i Cjenika Operatora, komuniciranje Operatora s pretplatnicima**

#### Članak 28.

(1) Operator objavljuje Opće uvjete, Cjenik Operatora te izmjene istih, prema vlastitom izboru na svojim internetskim stranicama [www.4tel.com.hr](http://www.4tel.com.hr) (dalje u tekstu: Operator web).

(2) Račune za Usluge Operator šalje Pretplatnicama prije dospjeća istih. Ako u uobičajenom roku ne primi račun, Korisnik je obavezan obavijestiti Operatora.

(3) Operator će objaviti na svojim internetskim stranicama obavijesti koje su važne za ostvarivanje prava Korisnika, a odnose se na sve Korisnike.

(4) Pojedininim pretplatnicima Operator će slati obavijesti koje se tiču samo njih kao što su opomene poštom ili elektroničkom poštom.

(5) Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Operator će Korisnika upoznati s postojanjem Operator weba, na kojima će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu neposredno komunicirati s Operatorom.

(6) Operator ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga u slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza.

### **Vlasništvo**

#### Članak 29.

(1) Ako nije drugačije ugovoreno, Operator ima pravo vlasništva mrežne terminalne opreme koju je Operator postavio na nekretnini (stanu).

(2) Operator može angažirati drugog izvođača koji će za račun Operatora izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

### **Osobni podaci Korisnika**

#### Članak 30.

(1) Operator će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. Operator će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računalnim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članku 6. stavak 5.

(2) Operator zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti.

## Odgovornost za štetu

### Članak 31.

- (1) Operator nije obavezan 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 Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevара na Internetu na vlastitom računalu.
- (2) Osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog Operaterove grube nepažnje ili namjere, Operator ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja distribucijske mreže.
- (3) Korisnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da Operator ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju Operator ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom Operatora.
- (4) Ugovorne strane su sporazumne da Operator ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu Operatora.
- (5) Korisnik 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.

## Rješavanje sporova

### Članak 32.

- (1) Korisnik može Operatoru podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavlјenu Uslugu u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge, a prigovor na kakvoću obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge na koju se odnosi.
- (2) Prigovore iz stavka 1. Ovog članka korisnik je dužan podnijeti u pisanom obliku i vlastoručno potpisane na adresu navedenu u zaglavlju ovih Općih uvjeta. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.
- (3) Operator će Korisniku u svom poslovnom sjedištu i internetskim stranicama omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.
- (4) Postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju provesti će Odjel korisničke podrške Operatora koji će o tome u pisanom obliku izvijestiti podnositelja prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- (5) Korisnik ima pravo pritužbe na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Operaterovom 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 pisano odgovoriti Korisniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja žalbe.
- (6) U slučaju spora između Korisnika i Operatora, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka sukladno prethodnim stavcima, Korisnik 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 Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za zaštitu prava korisnika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.
- (7) Operator se obvezuje zastati sa svim postupcima prema Korisniku u slučaju podnošenja zahtjeva za

rješavanje spora Agenciji, a do okončanja spora pred Agencijom. O pokretanju zahtjeva za rješavanje spora pri Agenciji, Operator će biti obaviješten ili od strane Korisnika ili Agencije.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitetu pružene Usluge Operatora ima pravo tražiti od Operatora naknadu štete samo 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 usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Do okončanja sudskog ili izvan sudskog postupka ponovno će Operator bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku ako je Operator kojim slučajem obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku.

(10) Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Operator će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu 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.

(11) Ako Korisnik koristi Usluge neuobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u usporedbi s prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, Operator ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, Operator će Korisniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) Operator ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjenja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanje Zahtjeva.

(13) Ako Korisnik osporava račun Operatora u bilo kojem sudskom ili izvan sudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, Operator neće Korisniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvan sudskog postupka.

(14) Ako Korisnik podnese prigovor Operatoru na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu s dodanom vrijednosti, ili prigovor na kakvoću pružene usluge, Operator će, nakon provjere iznosa zaduženja ili kakvoće pružene usluge, a u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora proslijediti isti operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Operator će operatoru usluga s dodanom vrijednosti uz prigovor dostaviti i podatke o imenu i prezimenu i adresi odnosno nazivu i sjedištu krajnjeg korisnika kao i provjerene podatke o spornom računu ili usluzi.

(15) Operator će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između Operatora i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden priključak.

### Članak 33.

(1) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava Operatora, vlasnika sadržaja ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

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

## VIII. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI OPERATOROVE MREŽE

### Članak 34.

(1) Operator se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze.

(2) Operator pruža Telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pa Pretplatnici



potpisom Zahtjeva prihvaćaju da Operator takve Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže te da zbog toga Usluga neće biti dostupna svugdje.

(3) Korisnik prihvaća da nije u mogućnosti pozivati telefonske brojeve koji služe za pružanje dial-up usluge pristupa internetu.

(4) Operator ne odgovora za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog ne pružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

## IX. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

### Članak 35.

(1) Operator će objaviti i učiniti dostupnim na uobičajen način sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem u sjedištu te webu Operatora. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opći uvjeti Operatora.

## X. RJEŠAVANJE SPOROVA

### Članak 36.

(1) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Operator i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost Općinskog građanskog suda u Zagrebu (za fizičke osobe) ili Trgovačkog suda u Zagrebu (za pravne osobe), odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

## XI. STUPANJE NA SNAGU

### Članak 37.

(1) Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave za nove Korisnike, a za postojeće Korisnike protekom 30 dana od dana objave.