

Temeljem članka 42 stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11) kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem istog Zakona, OT–Optima Telekom d.d., MB: 0820431, OIB: 36004425025 sa sjedištem u Zagrebu, Bani 75/a donosi sljedeće:

OPĆE UVJETE POSLOVANJA ZA JAVNE KOMUNIKACIJSKE USLUGE OT-a

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

1) OT-Optima Telekom d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Bani 75a, (dalje u tekstu: OT) ovim Općim uvjetima poslovanja za javne elektroničke komunikacijske usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti) regulira odnose između OT-a, kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i pretplatnika OT usluga.

2) Uvjeti korištenja predstavljaju posebne uvjete pružanja pojedinih usluga, odnosno paketa usluga iz ponude OT-a, koji zbog svoje specifičnosti zahtijevaju dodatnu regulaciju, a temelje se na ovim Općim uvjetima i svojim odredbama nisu u suprotnosti s istima.

3) Cjenik OT-a sadrži načela obračunskog sustava, cijene pojedinih usluga i paketa usluga te dodatnih usluga. Cjenik OT-a objavljen je na internet stranici društva te se redovito ažurira.

4) Opći uvjeti, uvjeti korištenja, obrasci zahtjeva za uključenje, promjenu i raskid usluge te važeći Cjenik OT-a, dostupni su svakom pretplatniku na ovlaštenim prodajnim mjestima OT-a, internet stranici **www.optima.hr** (dalje u tekstu: internet stranica OT-a), te mogu biti dostavljena putem pošte uz prethodno postavljeni zahtjev korisnika pozivom na besplatni broj telefona 0800 0088. Na ugovorni odnos s pretplatnikom usluga OT-a, uz Opće uvjete primjenjuju i odgovarajući Uvjeti korištenja za pojedine OT usluge te odgovarajući dio Cjenika. Sve pogodnosti koje se odnose na uvjete pružanja OT usluga, (kao npr. popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva, i sl.) detaljno su opisani u Cjeniku ili, na internet stranici OT-a. OT će pri sklapanju ugovornog odnosa kao i za vrijeme njegova trajanja omogućiti pretplatniku detaljne informacije o svim odredbama ugovora, uslugama i cijenama usluga OT-a te njihovim promjenama.

5) OT će svakom pretplatniku svojih usluga, neovisno o načinu zasnivanja ugovornog odnosa uručiti/dostaviti i učiniti dostupnim primjerak važećih Općih uvjeta, Uvjeta korištenja te izvadak iz važećeg Cjenika OT-a za ugovorenu uslugu te će ga uputiti i na internet stranicu OT-a na kojoj se može informirati o istima. Pri sklapanju ugovora, pretplatnik aktivno potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem obrascu, da su mu uručeni navedeni dokumenti odnosno da je pravovremeno obaviješten o mogućnosti preuzimanja istih na Internet stranici OT-a.

6) Ovim Općim uvjetima regulirana su pitanja u vezi prava i obveza po pitanju opreme i programske podrške koju u svrhu pružanja pojedine usluge OT isporučuje i ugrađuje kod pretplatnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema OT-a).

II. VRSTE I OPIS USLUGA

Članak 2.

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

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

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

III. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I AKTIVACIJA USLUGE

Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 3.

1) Pretplatnik podnosi OT-u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev) na propisanom obrascu OT-a, a ovisno o odabiru usluge. Pretplatnik svojim potpisom aktivno potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja OT usluga koje su definirane Općim uvjetima. Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži:

- podatke o podnositelju Zahtjeva: ime, prezime, adresa prebivališta, OIB (za fizičke osobe podatak nije obavezan), odnosno naziv, sjedište, adresa sjedišta, matični broj subjekta, OIB, djelatnost koju obavlja (za pravne osobe)
 - adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup OT mreži;
 - adresu za dostavljanje obavijesti i računa za pružene OT usluge koja može biti istovjetna adresi priključne točke;
 - vrstu usluge koja se ugovora i dodatne usluge koje je moguće pružiti, ovisno o vrsti OT usluge;
 - osnovne podatke o usluzi, te trajanje ugovorne obveze ukoliko ista postoji;
 - obavijest o pravu na raskid pretplatničkog ugovora ukoliko se radi o ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostora OT-a;
 - napomenu u vezi prikupljanja i korištenja osobnih podataka;
 - broj ugovora, datum i mjesto potpisa te vlastoručni potpis Pretplatnika, odnosno ovlaštene osobe za zastupanje;
- 2) Pretplatnik mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba.
- U svrhu provjere uvjeta za valjano sklapanje ugovora, prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje ugovornog odnosa, pretplatnik će se ovlaštenoj osobi OT-a legitimirati predloženjem identifikacijske isprave te će dopustiti ovlaštenoj osobi OT-a da napravi presliku predmetne isprave kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost pretplatnika..
- 3) Pretplatnik može do trenutka prihvata Zahtjeva od strane OT-a, uz prethodno podnesenu pisanu izjavu, odustati od već podnešenog Zahtjeva sukladno važećim obveznopravnim propisima.

Prihvaćanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 4.

- 1) OT će u roku od najviše 30 dana od dana primitka Zahtjeva donijeti odluku o prihvaćanju ili odbijanju istog te o tome obavijestiti pretplatnika. Potpisani Zahtjev prihvaćen od strane OT-a zajedno s Općim uvjetima, Uvjetima korištenja i Cjenikom čini pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Datum naznačen na obavijesti o prihvaćanju Zahtjeva se smatra datumom prihvaćanja Zahtjeva od strane OT-a.
- 2) Ukoliko pretplatnik nije posebno unaprijed odredio na Zahtjevu datum sklapanja ugovora, smatrati će se da je datum sklapanja ugovora, datum naznačen na obavijesti OT-a o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno ako tog datuma nema, datum aktivacije zatražene usluge.
- 3) Ukoliko pretplatnik želi u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum sklapanja ugovora, isti ne može nikako biti prije isteka rokova koji su ostavljeni OT-u za realizacijom i/ili provjerom mogućnosti realizacije zatražene usluge kod drugih operatora, temeljem reguliranih veleprodajnih usluga odnosno prije isteka roka koji je OT-u neophodno potreban radi provjere tehničke mogućnosti pružanja zatražene usluge i prihvaćanja Zahtjeva pretplatnika.
- 4) Ukoliko pretplatnik želi, može i u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum raskida ugovora. Ukoliko pretplatnik odredi unaprijed dan raskida ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje u tom slučaju neće biti oslobođen plaćanja naknade za prijevremeni prestanak ugovora te je suglasan i pristaje na plaćanje iste sukladno Cjeniku OT-a, osim ako se naznačeni dan raskida odnosi na dan isteka ugovorne obveze, odnosno nakon isteka ugovorne obveze.
- 5) Usluga odabira dana sklapanja odnosno raskida pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati, sukladno Cjeniku OT-a.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 5.

- 1) OT može odbiti Zahtjev na temelju slobodne procjene, a osobito u slijedećim slučajevima:
 1. ako Zahtjev nije uredno ispunjen, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke za prihvatanje Zahtjeva;
 2. ako na lokaciji priključka podnositelja zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene OT usluge;
 3. ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, odnosno osoba kojoj je sukladno važećim propisima oduzeta poslovna sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti, a nema prihvatljivo odobrenje zakonskog zastupnika, odnosno ukoliko pravo na zastupanje nije pravno valjano, te neprihvatljivo za prihvatanje Zahtjeva;
 4. ako podnositelj zahtjeva ne pruži dokaze o identitetu, odnosno ako postoji osnovana sumnja da podaci iz isprave o identitetu fizičke osobe podnositelja zahtjeva, pravnoj osobnosti ili identitetu pravne osobe, platežnoj sposobnosti ili podaci o ovlaštenoj osobi za zastupanje, nisu istiniti ili točni;
 5. ako je nad podnositeljem zahtjeva pokrenut stečaj, likvidacija ili preustroj, kao i ako po razumnoj procjeni OT-a neće moći podmirivati svoja buduća dugovanja za OT usluge ili je zbog drugih teškoća u poslovanju upitna njegova platežna sposobnost,

6. ako OT već raskinuo pretplatnički odnos s podnositeljem zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluge te zaštite trećih osoba;
 7. ako podnositelj zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema OT-u, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje OT usluga, odnosno izvrši uplatu osiguranja ili predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge, dostavi bankovno jamstvo ili neko drugo primjereno osiguranje,
 8. ako OT osnovano sumnja da podnositelj zlorabi ili ima namjeru zlorabiti OT usluge ili isto osigurava trećim osobama ili nije prijavio radnje trećih osoba koje OT ocijeni prijevremenim, a koje je bio dužan prijaviti;
 9. ukoliko OT nedvojbeno utvrdi da je podnositelj zahtjeva ranije uočen kao izvor ugroze ili slanja neželjenih elektroničkih poruka sukladno važećim propisima.
 10. u ostalim slučajevima utvrđenim Općim uvjetima.
- 2) OT će u pisanom obliku obavijestiti podnositelja zahtjeva o nemogućnosti pružanja zahtjevane usluge u roku od 30 dana od dana saznanja za nemogućnost.
 - 3) Pojedine usluge OT-a nisu dostupne na čitavom području Republike Hrvatske ili su dostupne uz određena ograničenja, o čemu će korisnik biti obaviješten prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, u mjeri u kojoj je to objektivno moguće.

Trajanje ugovora

Članak 6.

- 1) Ugovor se u pravilu sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu. Minimalno obvezno trajanje ugovora ovisno o vrsti usluga može biti 1 i/ili 2 godine. Ukoliko OT pojedinu uslugu nudi uz obvezno trajanje od 2 godine, ponuditi će istu uslugu pod uvjetima obveznog trajanja od 1 godine. OT omogućava pretplatnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, a sve sukladno Cjeniku OT-a.
- 2) OT pridržava pravo potraživati naknadu utvrđenu Cjenikom OT-a ukoliko Pretplatnik otkáže/raskine Ugovor s ugovorenim obveznim trajanjem prije isteka obveznog trajanja. Otkazom će se smatrati i podnošenje zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru ili podnošenje zahtjeva od strane drugog operatora za aktivacijom ugovorene usluge za Pretplatnika s kojim OT ima ugovorni odnos. Isti uvjeti primjenit će se i u slučaju otkaza/raskida od strane OT-a koji je uzrokovan krivnjom Pretplatnika (primjerice: raskid zbog nemogućnosti i/ili odbijanja aktivacije ugovorene usluge, raskid zbog neplaćanja nespornih dospjelih obveza, ugrožavanja sigurnosti usluge, zlouporaba i prijevara i sl).
- 3) OT naknadu za prijevremeni prestanak ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida od strane pretplatnika, koji su nastali kao posljedica neizvršavanja ili neurednog izvršavanja ugovorne obveze OT-a.
- 4) Visina naknade za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa, neovisno o uzrocima prestanka, utvrđena je u Cjeniku OT-a te ovisi o vrsti usluge, odabranom paketu, minimalnom obveznom trajanju ugovora, visinama mjesečnih naknada te danim i/ili ostvarenim pogodnostima.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 7.

- 1) OT će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Pretplatniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.
- 2) OT će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije, osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka pretplatnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane pretplatnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se koristiti kod postojećih pretplatnika, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.
- 3) Upućivanjem zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, pretplatnik daje suglasnost OT-u na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.
- 4) OT će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete pretplatnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, Uvjetima korištenja, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju za informacije i sl.

5) Po primitku Zahtjeva, OT će u roku iz članka 3 ovih Općih uvjeta poslati elektroničku ili pisanu potvrdu putem pošte o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva. Ukoliko OT prihvati Zahtjev, navedena potvrda će se smatrati potvrdom prethodne obavijesti u smislu odredaba važećeg propisa o zaštiti potrošača. Pretplatnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 7 (sedam) radnih dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju pretplatniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će pretplatnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Raskid se podnosi u pisanom obliku, a stupa na snagu u trenutku kada je OT zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

6) Za postojeće pretplatnike OT usluga koji je sredstvom daljinske komunikacije zatraži aktivaciju dodatne usluge, ista će biti aktivirana i prije nego im je dostavljena pisana potvrda o sklopljenom ugovoru. Neovisno o navedenom, pretplatnik ima pravo na raskid aktivacije dodatne usluge sukladno prethodnom stavku.“

Posebne odredbe o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija OT-a

Članak 8.

1) OT će, ovisno o poslovnoj politici, nuditi pretplatnicima mogućnost sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija OT-a odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta OT-a. Pod sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija OT-a smatraju se osobito, ali ne i isključivo, ugovori sklopljeni za vrijeme izleta/prodajnih štandova izvan ovlaštenih prodajnih mjesta OT-a, kao i ostali načini sklapanja ugovora sukladno primjenjivim zakonskim propisima.

2) U trenutku sklapanja ugovora iz stavka 1. ovog članka, pretplatniku mora biti uručena obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) radnih dana od dana primitka predmetne obavijesti. Raskid se podnosi u pisanom obliku, a stupa na snagu u trenutku kada je OT zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

3) Na sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija OT-a na odgovarajući način se primjenjuju odredbe članka 7 ovih Općih uvjeta.

Aktivacija ugovorene OT usluge i priključenje na OT mrežu

Članak 9.

1) Za aktivaciju usluge pretplatnik je dužan osigurati ispravnu kućnu instalaciju i vlastitu terminalnu opremu. Oprema na lokaciji pretplatnika, uključujući kućnu instalaciju, odnosno na lokaciji aktivacije ugovorene usluge, mora biti ispravna, sigurna i atestirana. OT može osigurati pretplatniku odgovarajuću terminalnu opremu OT-a ukoliko je ona sastavni dio posebne ponude OT usluga. Ukoliko pretplatnikova kućna instalacija i terminalna oprema nije ispravna, a osobito ukoliko se utvrdi da ugrožava sigurnost i stabilnost terminalne opreme OT-a, OT pridržava pravo odbiti priključenje terminalne opreme pretplatnika na OT mrežu, odnosno raskinuti ugovor.

2) OT ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ukoliko je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod pretplatnika. OT pretplatniku nudi svu terminalnu opremu koja je potrebna za pružanje svih usluga iz ponude OT-a pod uvjetima objavljenim u Cjeniku i uvjetima korištenja. Pretplatnik može koristiti i vlastitu opremu samo ukoliko je ona kompatibilna s tehničkim rješenjem usluga OT-a te ukoliko ne ugrožava sigurnost i kvalitetu usluga kod drugih pretplatnika OT-a. Međutim, pretplatnik koji je samostalno osigurao opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti opremi OT-a, ili u kombinaciji sa tehničkim rješenjem OT-a može uzorkovati veće ili manje smetnje, ne može tražiti odgovornost za štetu, niti raskid ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za svoju uslugu predvidio OT.

3) OT će izvršiti aktivaciju ugovorene OT usluge ako su pored uvjeta za prihvati Zahtjeva ispunjeni i potrebni tehnički uvjeti za zasnivanje Ugovora, a posebice ako su utvrđeni slobodni potrebni mrežni resursi (kapaciteti). Aktivacija usluge podrazumijeva priključenje terminalne opreme, bilo pretplatničke, bilo OT-a, u OT mrežu na lokaciji priključenja iz Zahtjeva, odnosno omogućavanje korištenja OT usluga. Pretplatnik je dužan osigurati pristup ovlaštenim predstavnicima OT-a radi aktivacije usluge. U vrijeme aktivacije usluge neće se uračunavati ono vrijeme u kojem OT-u nije bio omogućen pristup za aktivacijom usluge. OT neće odgovarati za štetu koja može nastati pretplatniku ukoliko je imao dulje i neplanirano vrijeme prekida usluge ili nemogućnosti korištenja ugovorene usluge, a da je ista uzrokovana propustom na strani pretplatnika, osobito onemogućavanjem pristupa lokaciji radi aktivacije.

4) Obračun i naplata usluga započinje s aktivacijom ugovorene usluge. Ukoliko je pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Terminalne opreme OT-a, uručanjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je OT ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije OT usluge. Obračun i naplata početi će teći tek s prvim korištenjem usluge, odnosno uspješnom samoinstalacijom usluge. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme OT-a prelazi na pretplatnika u trenutku kad zaprimi Terminalnu opremu OT-a. OT će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefona za pružanje pomoći.

5) Pretplatnik je upoznat i suglasan da, ukoliko je inicijalno na Zahtjevu odabrao opciju „instalacija pretplatničke opreme od strane djelatnika Optima Telekom“, koja se zasebno naplaćuje sukladno važećem Cjeniku OT-a, nakon obavještanja o datumu instalacije nema mogućnost naknadno zatražiti i promijeniti način instalacije usluge odnosno odabrati opciju samoinstalacije opreme.

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

Privremeno uključenje Terminalne opreme OT-a

Članak 10.

1) OT može temeljem pisanog obrazloženog Zahtjeva pretplatnika omogućiti privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme zajedno sa pripadajućim instalacijama te uporabu javnih komunikacijskih usluga i to u slučajevima posebnih ili izvanrednih događaja, kao i u slučaju javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, sportska, gospodarska, kulturna, vjerska okupljanja i proslave). Odredbe ovih općih uvjeta, kao i uvjeta korištenja za aktiviranu uslugu u cijelosti se primjenjuju na privremeno uključenu uslugu, osim u dijelu trajanja ugovornog odnosa.

2) OT pridržava pravo naplate troškova privremenog uključanja terminalne opreme iz stavka 1. ovog članka te uporabu javnih komunikacijskih usluga sukladno važećem Cjeniku OT-a.

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

Postupanje s podacima Pretplatnika

Članak 11.

1) Pretplatnik svojim potpisom na Zahtjevu daje izričitu suglasnost OT-u da može kod nadležnih tijela koji imaju pristup osobnim podacima izvršiti provjeru podataka pretplatnika potrebnih za korištenje, obračun i naplatu te prisilnu naplatu usluge.

2) OT će sve podatke sadržane u Zahtjevu koristiti samo u zakonom određene svrhe, odnosno u svrhu za koju je pretplatnik aktivno na Zahtjevu dao svoj pristanak, što uključuje, ali ne ograničava pravo na prikupljanje, korištenje, upisivanje, te obradu osobnih podataka za potrebe evidencija OT-a, kao i za potrebe opisane stavkom 3. ovog članka.

3) U okvirima privole pretplatnika iz stavka 2. ovog članka i sukladno važećim propisima, OT može podatke o pretplatniku prosljeđivati financijskim ustanovama, pravnim i fizičkim osobama specijaliziranim za naplatu potraživanja, društvima registriranim za provjeru kreditne sposobnosti, drugim operatorima u svrhu pružanja usluga kada je potrebno, tijelima koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija), kao i svrhu izdavanja javnih imenika pretplatnika. Predmetni podaci se prosljeđuju navedenim tijelima u svrhu provjere platežne sposobnosti, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, poslovanja sa drugim operatorima, zaštite interesa pretplatnika i OT-a, kao i umanjenja nastanka budućih dugova.

4) Pretplatnik je dužan u pisanom ili elektroničkom obliku izvijestiti OT odmah, a najkasnije u roku 5 (pet) dana po nastupu činjenice promjene podataka iz Zahtjeva ili ugovora, a koje su bitne za urednu dostavu pismena od strane OT-a, uz predočenje odgovarajuće isprave. Ako pretplatnik ne izvijesti OT o promjenama podataka, pretplatnik je suglasan da mu se dostava svih pismena smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu pretplatnika i prema posljednjim poznatim osobnim podacima pretplatnika.

5) OT pridržava pravo, u okvirima privole pretplatnika, na sve zakonom dopuštene načine obaviještavati pretplatnika o proizvodima i uslugama, kao i aktualnim ponudama OT-a. OT će prikupljene osobne podatke koristiti u svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva pretplatnika kvalitetom usluge OT-a, kao i radi promidžbe i preporuke drugih usluga putem obavijesti ili poziva.

Ukoliko nastane potreba za novom obradom već prikupljenih osobnih podataka pretplatnika ili za zaštitom osobnih podataka pretplatnika, OT će o tome na primjereni način izvijestiti pretplatnika.

Pretplatnik u svakom trenutku može, bez ikakve naknade, zatražiti da mu se spomenute obavijesti ne dostavljaju.

6) Postojeći OT pretplatnik može u roku od najviše 30 dana od dana objave Općih uvjeta uskratiti, odnosno ograničiti postojeće privole. Ukoliko navedeno ne učine do navedenog roka, OT će smatrati da su privole date u punom opsegu za svrhe opisane ovim člankom. Pretplatnik u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa može bez naknade, pozivom na besplatni broj službe za Pretplatnike, uskratiti jednom danu privolu, djelomično ili u cijelosti.

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

Imenik Pretplatnika

Članak 12.

- 1) OT putem svoje Službe za brigu o korisnicima omogućuje pružanje podataka o pretplatničkim brojevima Pretplatnika OT-a, objavu istih u javnom imeniku OT Pretplatnika u elektronskom obliku (dalje u tekstu: OT imenik), kao i u sveobuhvatnom javnom imeniku svih Pretplatnika/pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga te osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika, sukladno važećim propisima.
- 2) OT će prije unošenja osobnih podataka u imenik pretplatnika, besplatno obavijestiti pretplatnika o svim pojedinostima vezanim uz OT imenik, kao i uz imenik koji je dostupan javnosti putem službe davanja obavijesti (informacija), kao i mogućnostima uporabe osobnih podataka u okviru elektroničkog izdanja imenika.
- 3) OT će bez naknade uvrstiti pretplatnika OT-a u OT imenik, izuzev onih koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik. Pretplatnik aktivno na Zahtjevu potvrđuje i suglasan je da se osobni podaci koji se tiču imena i prezimena, telefonskog broja, te adrese stanovanja uvrste u OT imenik, sveobuhvatni imenik svih pretplatnika, kao i u imenik OT-a koji je dostupan javnosti putem službe davanja obavijesti (informacija).
- 4) Svaki pretplatnik može putem pisanog zahtjeva zatražiti uključivanje, povlačenje privole, odnosno brisanje svih ili dijelova vlastitih podataka iz objavljenih imenika ili nadopuniti sve ili samo dio podataka koji se odnose na njegovu pretplatu bez naplate troškova, a o čemu će OT obavijestiti pretplatnika prilikom sklapanja Ugovora.
- 5) OT će na zahtjev pretplatnika besplatno ispraviti bilo koju pogrešku u OT imeniku koja se odnosi na pretplatnički odnos uz najmanje moguće vremensko odlaganje objave podataka.
- 6) Pravne osobe koje su pretplatnici OT-a ne mogu ograničiti unos podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u OT imenik.

Cijene OT-a

Članak 13.

- 1) Pretplatnik plaća cijene ugovorenih OT usluga sukladno važećem Cjeniku OT-a koji je objavljen na internetskim stranicama OT-a sukladno članku 42.a Zakona i dostupan pretplatniku sukladno članku 1. Općih uvjeta. Važećim Cjenikom OT-a osobito jest utvrđeno slijedeće:
 - načela obračunskog sustava podroban opis vrste, vremena i trajanja poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu uslugu, paket usluga ili drugu dodatnu uslugu
 - cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga uključujući i naknade za pristup
 - naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži OT-a, a za čije uključivanje ili korištenje Pretplatnik mora dati izričitu prethodnu privolu
 - troškove održavanja, uključujući i sve pojedinosti sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid pretplatničkog ugovora i svim dodatnim troškovima
 - obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi
 - načine plaćanja usluga koje OT nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja
 - najmanju potrošnju ili obvezno razdoblje trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti
 - sve troškove u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje
 - sve troškove koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu
 - sve druge nakande koje proizlaze iz pretplatničkog ugovora
- 2) Cijena OT usluga, ovisno o vrsti ugovorene usluge, se u pravilu sastoji od:
 - jednokratne naknade za uključivanje što predstavlja cijenu instalacije,
 - mjesečne naknade koja predstavlja cijenu pristupa OT mreži,

- cijene ostvarenog telekomunikacijskog prometa koja je određiva prema vrsti ugovorene OT usluge, vrsti prometa, vremenu uspostave poziva, duljini trajanja obračunske jedinice i/ili količini prenesenih podataka
 - cijene dodatnih usluga ukoliko su iste ugovorene.
- 3) Ovisno o vrsti ugovorene OT usluge, obračunska jedinica za javnu govornu uslugu može biti najmanje 1 sekunda, odnosno kod OT usluga interneta najmanje 1 MB.
- 4) OT zadržava pravo promjene tarifnih modela, cijena i dodatnih usluga iz Cjenika OT-a o čemu će pravovremeno, bez naknade, pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti pretplatnika, kao i o njegovim potrošačkim pravima sukladno važećim propisima.
- 5) Izmjene Cjenika OT-a će se primijenjivati na postojeće pretplatnike istekom roka od 30 dana od njihove objave na internetskim stranicama OT-a. U slučaju izmjene Cjenika OT će obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama i pravu pretplatnika na raskid ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na internetskim stranicama OT-a.
- Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist pretplatnika, primijeniti će se na iste danom njihove objave. Ako su izmjene Cjenika za pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, isti ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u na internetskim stranicama OT-a, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika:
- posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona,
 - posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
 - posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje OT kao operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja
- 6) U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, OT će obavijestiti svoje pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje odredbe stavka 5 ovog članka.
- 7) Posebne pogodnosti dodjeljene Pretplatniku prilikom ili za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, kao na primjer, ali ne i isključivo popusti na nakande i/ili besplatne minute korištenja usluge, ne mogu se zamijeniti za novčani ekvivalent.
- 8) Pozivi prema broju 112 (jedinstvenom europskom broju za hitne službe) te ostalim pozivnim brojevima za hitne slučajeve, neće se naplaćivati te će odlazni pozivi na predmtne brojeve biti omogućeni i u slučajevima isključenja pretplatnika sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i ostalim važećim propisima.

Računi i uvjeti plaćanja

Članak 14.

- 1) OT ispostavlja pretplatniku mjesečni račun nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su usluge korištene. Mjesečni račun se dostavlja pretplatniku u pisanom obliku na obrascu OT-a na posljednju pisano dojavljenu adresu pretplatnika za dostavu računa. Ako pretplatnik plaća račun na drugom obrascu, isti je dužan unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu OT-a.
- 2) OT omogućuje pretplatniku fizičkoj osobi primitak računa i u elektronskom obliku sukladno važećim zakonskim propisima (zasebno ili zajedno sa ispisanim računom).
- 3) Obračunsko razdoblje za obračun i naplatu ispostavljenih usluga je u pravilu kalendarski mjesec, osim ako internim aktom OT-a nije predviđeno neko drugo vremensko razdoblje. U slučaju promjene obračunskog razdoblja, OT će na prikladan način i pravovremeno obavijestiti pretplatnika, te će promjena početi primjenjivati počevši od prvog narednog mjeseca različitog od mjeseca u kojem je donesen interni akt.
- 4) Iznimno od odredbe stavka 3 ovog članka, OT izdaje račun sa minimalnim iznosom zaduženja od 40,00 HRK, u koji iznos je uračunat i porez na dodanu vrijednost, odnosno račun za manji iznos za vremenski period od najduže godinu dana.
- 5) Uvidom u račun OT-a, pretplatnik se može informirati o rokovima dospijeaća, načinima plaćanja, uvjetima i rokovima podnošenja prigovora, kao i o podacima o kontakt službi za Pretplatnike.
- 6) OT će na pisani zahtjev pretplatnika, u okvirima svojih mogućnosti, omogućiti bez naknade primitak računa prilagođen slijepim i slabovidnim osobama.
- 7) Pretplatnik može na Internet stranici OT-a izvršiti besplatan pregled ostvarenih poziva (dalje u tekstu: podroban ispis računa) u zadnja tri mjeseca uključujući i tekući mjesec u kojem Pretplatnik vrši uvid u iste. Predmetna usluga omogućena je Pretplatniku 24 sata dnevno 7 dana u tjednu.
- 8) Ukoliko pretplatnik želi primati podroban ispis računa poštom, uz račun i/ili putem e-mail-a, može poslati pisani Zahtjev za pružanjem predmetne usluge;

9) Podroban ispis računa ovisno o pruženoj usluzi sadrži:

1. podatke o datumu i vremenu uspostave veze, biranom broju, trajanju poziva;
2. podatke o pozivima prema uslugama s posebnom tarifom, nazivu operatora usluga s posebnom tarifom i, ovisno o saznanjima OT-a, tipu usluge s posebnom tarifom.

10) OT će na izričiti pisani zahtjev omogućiti Pretplatniku podroban ispis računa koji osim podataka iz stavka 6. ovog članka sadrži i usluge koje se ne naplaćuju, besplatne pozive i pozive na telefonske brojeve za pružanje pomoći sukladno važećem Planu numeriranja.

Naplata potraživanja

Članak 15.

1) Pretplatnik je dužan uredno podmiriti iznose računa za pružene usluge OT-a prema datumima dospijeca naznačenim na računu OT-a.

2) Ukoliko pretplatnik ne podmiri račune do datuma dospijeca naznačenom na računu, OT pridržava pravo slanja pisanih opomena pretplatniku sa izričitom napomenom da će terminalna oprema biti privremeno isključena iz OT mreže, odnosno da će mu se privremeno ograničiti pružanje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane opomene ne podmiri neosporeni dospjeli dug. OT pridržava pravo naplate administrativnog troška slanja opomene pretplatniku sukladno Cjeniku.

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

4) U slučaju opisanom stavkom 3. ovog članka, OT će omogućiti pretplatniku dolazne pozive kada se pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za pretplatnike operatora.

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

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

7) OT je uz prethodnu obavijest pretplatnika ovlašten prenijeti na banke kreditore i ovlaštene agencije za naplatu potraživanja pravo naplate računa pretplatnika. Ukoliko pretplatnik primi pisanu obavijest od OT-a, dužan je dospjeli iznos računa platiti izravno bankama kreditorima u skladu sa zaprimljenom obavijesti

8) Pretplatnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama, te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od OT-a. Sve troškove agencija za naplatu potraživanja, uključujući trošak ustupanja i naplate potraživanja snosi OT.

9) OT pridržava pravo zaračunavati zatezne kamate pretplatniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.

Privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje OT usluga

Članak 16.

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

1. u skladu s odredbom čl. 15. Općih uvjeta
2. zbog obavljanja radova u OT mreži na koju je priključena terminalna oprema pa do završetka tih radova, u kojem će slučaju privremeno isključenje terminalne opreme odnosno ograničavanje OT usluge biti kraće od tri dana, a o čemu je OT dužan prethodno obavijestiti pretplatnika;
3. nakon što je Pretplatnik prethodno upozoren zbog kršenja odredbe članka 18. Općih uvjeta;
4. ukoliko je po razumnoj ocjeni OT-a ugrožena naplata potraživanja, ili ako telekomunikacijski promet koji je ostvario pretplatnik u određenom obračunskom razdoblju prelazi količinu prometa koji je uprava Društva odlukom proglasila kao rizičnu, dok pretplatnik ne položi odgovarajuće osiguranje ili dok ne podmiri prijevremeni račun za isporučene usluge najkasnije u roku koji je naveden na tom računu. Putem predmetnog računa pretplatnik će ujedno biti obaviješten i o mogućnosti privremenog isključenja u slučaju neplaćanja;
5. ako OT nedvojbeno utvrdi neovlaštenu uporabu korisničkog imena o čemu je dužan naknadno pisanim putem obavijestiti pretplatnika usluga pristupa OT internetu;
6. ukoliko se utvrdi da je pretplatnik ostvario zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive prema broju 112, temeljem pisanog Zahtjeva Centra 112;
7. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda.

2) Ukoliko tijekom trajanja pretplatničkog odnosa OT utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva sukladno ovim Općim uvjetima i/ili pojedinim uvjetima korištenja, pisanim putem upozoriti će pretplatnika na otklanjanje razloga u roku od 30 dana.

3) OT će na zahtjev pretplatnika privremeno isključiti terminalnu opremu jedan put godišnje u trajanju od najmanje jednog do najviše tri mjeseca. Pretplatnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja usluge. U slučaju da nije navedeno vremensko razdoblje, smatrat će se da je zahtijevano najkraće vremensko razdoblje. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja terminalne opreme pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup OT mreži. Ukoliko pretplatnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane OT-a može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge OT-a, ukoliko se radi u tehnički uvjetovanim uslugama, o čemu će se Pretplatnika informirati prije aktivacije isključenja.

4) OT će ponovno priključiti pretplatnikovu terminalnu opremu, odnosno nastaviti pružanje OT usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno prestanku razloga za ograničenje OT usluge, uz mogućnost naplate ponovnog uključanja terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku OT-a.

Prigovori Pretplatnika

Članak 17.

1) Pretplatnik može OT-u podnijeti pisani prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, kao i prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Prigovor mora sadržavati činjenične navode i dokazne prijedloge na kojima se temelji. Prigovore vezane uz usluge s posebnom tarifom rješava OT nakon provedene administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

2) OT će putem računa i na druge prikladne načine, sve ovisno o tehničkim mogućnostima, izvještavati pretplatnika o uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za brigu o korisnicima kao službe OT-a nadležne za rješavanje prigovora pretplatnika, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

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

- na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge;

- na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge;

- u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovog članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust OT-a, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

4) U postupku rješavanja prigovora pretplatnika, OT će provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge te na temelju administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog OT je obavezan izdati pretplatniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točnim i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti OT-a, a za koje je provjera izvršena.

5) OT je dužan u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti pisani obrazloženi odgovor pretplatniku o utemeljenosti prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju da je isti podnesen u vezi s uslugama s posebnom tarifom.

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

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

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

7) Uz pisani odgovor OT će priložiti pretplatniku dokaze o opravdanosti odluke o prigovoru te će navesti uputu o pravnom lijeku.

8) U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog OT će pretplatniku izdati potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti OT-a, a za koje je provjera izvršena.

9) Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U protivnom, OT ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sukladno odredbi članka 16 Općih uvjeta.

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

11) U slučaju spora između Pretplatnika i OT-a u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženim za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, pretplatnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za reklamacije. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

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

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

V. SADRŽAJ, SIGURNOST I KAKVOĆA PRUŽANJA OT USLUGA

Primjerena zaštita

Članak 18.

1) OT omogućuje pretplatniku ovisno o tehničkim mogućnostima i ugovorenoj OT usluzi, primjerene mjere zaštite od zlouporaba i prijevara u OT mreži sukladno važećem Zakonu i propisima donesenih na temelju Zakona. OT će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koja se pružaju putem mreže OT-a.

2) OT će o mjerama primjerene zaštite pisanim putem obavijestiti pretplatnika prije početka pružanja OT usluge. Mjerom primjerene zaštite smatraju se i posebna upozorenja u pogledu postupanja s korisničkim podacima koje se dodjeljuju pretplatniku pri aktivaciji usluga, osobito ukoliko isti služe u svrhu identifikacije ili autorizacije, ili kao osnova za naplatu pojedinih usluga.

3) OT će voditi računa o uobičajenim potrošačkim navikama pretplatnika prilikom korištenja OT usluge, te ga upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška pojedine OT usluge što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. OT će bez odgode upozoriti pretplatnika ako je njegovo korištenje usluge dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela). OT pridržava pravo po prethodnom upozorenju pretplatnika privremeno obustaviti pružanje OT usluge. Neuobičajenom i iznenadnom potrošnjom neće se smatrati ona potrošnja koja je rezultat promjene paketa usluga od strane pretplatnika, ugovaranja novih ili dodatnih usluga koje su aktivirane u razdoblju koje ulazi u osnovicu za izračun prosječne potrošnje. OT neće slati posebna upozorenja o povećanoj potrošnji ukoliko iznos povećane potrošnje prije dosegnoo barem iznos od 40,00 HRK (PDV uračunat), odnosno ukoliko iznos ukupno ostvarene potrošnje nije dosegnoo minimalan iznos potreban za izdavanje računa, osim ukoliko pretplatnik izrijekom ne zatraži da ga obavještavamo i u tim slučajevima. Pretplatnik u svakom trenutku ima pravo zatražiti od OT-a da na određeno ili neodređeno vrijeme, ukine ovu mjeru zaštite.

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

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

6) Na pisani zahtjev OT će pretplatniku osigurati sljedeće mjere primjerene zaštite:

1. zabranu odlaznih poziva ukoliko mjesečni troškovi prekorače iznos kojeg je pretplatnik odredio, kao i pozive na određenu vrstu brojeva/e, te određene vrste poziva sukladno važećim propisima. Zabrana odlaznih poziva se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu OT mora omogućiti pretplatniku pozivanje broja prema hitnim službama i besplatnom broju službe za pretplatnike.

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

3. sprječavanje prikaza njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve pozive u slučaju kada su uputili pozive, odnosno sprečavanje prikaza pozivajućeg broja kod dolaznih poziva.
4. U slučaju utvrđivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, OT će izdvojiti podatke te omogućiti nadležnim tijelima ispis dolaznih poziva sukladno važećem Zakonu.
- 7) Pri pružanju OT internet usluga, OT je obavezan ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati pretplatniku mjere primjerene zaštite:
 1. osiguranje korisničkog računa pretplatnika prilikom pružanja usluga interneta, od neovlaštenog korištenja sukladno važećim propisima;
 2. osiguranje dostupnosti primjerenih programa u cilju zaštite od zlonamjernih programa i neželjene elektroničke pošte, kao i redovito obnavljanje tih programa od strane OT-a;
 3. filtriranje elektroničke pošte
- 8) Pretplatnik je pri sklapanju Ugovora za OT internet usluge detaljno upoznat da mu je za korištenje OT internet usluge osigurano nekoliko korisničkih računa, kao i o odgovornosti za korištenje svih korisničkih računa kreiranih putem administratorskog korisničkog računa.
- 9) U slučaju raskida Ugovora, odnosno promjene operatora, pretplatnik može pisanim putem zahtijevati isključenje ili zadržavanje postojećih korisničkih računa, što mu OT može omogućiti uz posebnu napomenu da ih u tom slučaju može koristiti isključivo na vlastitu odgovornost.
- 10) Ukoliko pretplatnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu svog korisničkog imena, zaporke ili drugog podatka koji je dodijeljen Pretplatniku radi korištenja ugovorene OT usluge, od strane treće osobe, dužan je o tome bez odgode obavijestiti OT. Pretplatnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite uporabe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti OT-u. Ukoliko Pretplatnik nije pravovremeno dostavio upozorenje OT-u o zlouporabi, OT će smatrati da je pretplatnik dao svoj pristanak na korištenje njegovih podataka.
- 11) Nepoštivanje odredbe stavka 8 ovog članka od strane Pretplatnika, predstavlja razlog za privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje pružanja OT usluga na način opisan člankom 16. Općih uvjeta. U slučaju da se ponovno utvrdi postupanje pretplatnika protivno ovom članku, OT može raskinuti pretplatnički odnos sa trenutnim učinkom.

Kakvoća pružanja OT usluga

Članak 19.

- 1) OT se obvezuje pružati OT usluge na razini kakvoće usluge i zadanih vrijednosti sukladno propisanim standardima u Republici Hrvatskoj i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.
- 2) OT će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće usluge, propisanim posebnim podzakonskim aktima na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.
- 3) U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u mreži OT-a, OT će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja komunikacijskog prometa.
- 4) OT ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja pretplatnika koja se prenose putem OT mreže i moguću štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi OT prilikom pružanja OT usluga. OT nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu usluge koje su posljedica djelovanja treće osobe, za koje OT nije mogao znati niti ih je mogao spriječiti.
- 5) OT ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.
- 6) OT ne snosi odgovornost za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi operatori kao davatelji usluga pružaju bilo fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže OT-a. Korištenje takovih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog davatelja usluga.
- 7) OT će elektroničkom poštom i objavama na svojim internet stranicama, redovito obavještavati Pretplatnike o podacima od javnog interesa koja su dostavila nadležna javnopravna tijela, a koja se odnose na najčešće zlouporabe u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga, pravne posljedice istih uz napomenu odgovarajućih načina i sredstava zaštite.

Smetnje u pružanju OT usluge

Članak 20.

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

- 2) OT poduzima prikladne mjere za uklanjanje poteškoća u sustavima OT-a, te nastoji sve eventualne smetnje i poremećaje otkriti i otkloniti u najkraćim vremenskim rokovima. U slučaju potrebe nužnog održavanja OT mreže, što za posljedicu može imati prekid rada sustava ili smanjenu kvalitetu mreže, OT će na prikladan način obavijestiti Pretplatnika o nastalim smetnjama. U tom slučaju OT nije odgovaran za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku.
- 3) U slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem usluge, može prijaviti kvar Službi za korisnike OT-a, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 30 stavak 1 ovih Općih uvjeta. OT će nastojati ukloniti kvar u najkraćem mogućem roku, što uključuje mogućnost otklanjanja kvara na adresi priključka sukladno Cjeniku OT-a. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da prijavom kvara daje privolu OT-u da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi priključka može izvršiti potrebne radnje, što uključuje i daljinski pristup terminalnoj opremi pretplatnika.
- 4) OT će pretplatnika prilikom prijave kvara detaljno upoznati sa činjenicom da će se izlazak ovlaštene osobe OT-a, na adresi telefonskog priključka posebno naplaćivati sukladno važećem Cjeniku OT-a.
- 5) Prilikom prijave kvara nadležne službe OT-a će pretplatnika detaljno upoznati sa mogućnošću zamjene, odnosno kupovine nove opreme potrebne za pružanje OT usluge uz uvjet sklapanja ugovora sa ili bez obveznog trajanja ugovornog odnosa sukladno primjenjivim zakonskim propisima.

VI. ODRŽAVANJE, PREGLED, PRIVREMENO ISKLJUČENJE OT USLUGE

Održavanje i pregled OT mreže

Članak 21.

- 1) OT je dužan redovito održavati kapacitete OT mreže sukladno pokazateljima kakvoće usluge i planovima održavanja koji trebaju podržavati kvalitetnu, neprekidnu i nesmetanu uporabu usluge.
- 2) OT je ovlašten poduzimati prikladne mjere u cilju osiguranja integriteta, zaštite i cjelovitosti OT mreže i zaštite Korisnika. Pretplatnik je posebno upoznat i prihvaća da OT može, po prethodno pisanoj obavijesti, izvršiti pregled ispravnosti terminalne opreme na adresi priključka pretplatnika, kao i sa lokacije OT-a ako postoji osnovana sumnja da ista oprema uzrokuje štetne smetnje u OT mreži.
- 3) Ako pretplatnik ne dopusti obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti terminalne opreme u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva OT-a, a razlozi za osnovanu sumnju iz stavka 2. ovog članka i dalje postoje, OT će pretplatniku izdati pisano upozorenje sukladno stavku 6. ovog članka. Ukoliko Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme u roku iz stavka 6. ovog članka, OT može privremeno isključiti terminalnu opremu sukladno članku 16. Općih uvjeta.
- 4) Ako su smetnje opisane stavkom 2. ovog članka osobito teške i štetne, u smislu ugrožavanja funkcionalne cjelovitosti mreže i/ili osiguravanja primjerene kakvoće usluge drugim pretplatnicima, OT će zapisnički utvrditi takvo stanje i privremeno isključiti terminalnu opremu iz OT mreže i mimo gornjih rokova, o čemu dostavlja pisanu obavijest pretplatniku.
- 5) Ovlašteni radnik OT-a, koji obavlja pregled terminalne opreme, obavezan je prije početka pregleda predočiti svoje ovlaštenje.
- 6) Ako ovlašteni radnik OT-a prigodom pregleda utvrdi neispravnost terminalne opreme koja uzrokuje štetne smetnje u OT mreži, sačinat će pisano izvješće i isto dostaviti pretplatniku, zajedno s upozorenjem da se utvrđena neispravnost mora ukloniti bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja upozorenja. OT pridržava pravog privremenog isključenja terminalne opreme iz OT mreže dok se ne ukloni utvrđena neispravnost.
- 7) Ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku iz stavka 6. ovog članka ili ne dopusti pregled ispravnosti navedene opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iste, OT pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida Ugovora.
- 8) Ako ovlašteni radnik OT-a prigodom pregleda ispravnosti terminalne opreme utvrdi da je na OT mrežu neovlašteno priključena terminalna oprema ili da pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava OT mrežu, OT pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida Ugovora.

Preseljenje usluge

Članak 22.

- 1) OT može na pisani zahtjev Pretplatnika izvršiti preseljenje usluge s jedne na drugu adresu, odnosno zemljopisnu lokaciju ako su ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i utvrđeni slobodni mrežni resursi (kapaciteti) uz naplatu preseljenja sukladno važećem Cjeniku OT-a. OT se obvezuje traženo preseljenje izvršiti samo i isključivo ako su ispunjeni tehnički uvjeti za realizaciju preseljenja i to po cijeni objavljenoj u važećem Cjeniku OT-a. OT zadržava pravo odbiti zahtjev pretplatnika za preseljenje ukoliko pretplatnik ima dospjela, nepodmirena dugovanja prema OT-u.

- 2) U slučaju uspješnog preseljenja terminalne opreme smatra se da je Ugovor na staroj adresi priključka raskinut.
- 3) OT pridržava pravo tražiti od pretplatnika dostavu dokaza o namjeri preseljenja iz stavka 1. ovog članka pri čemu ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ukoliko Pretplatnik isto ne dostavi u za to određenom roku.
- 4) U slučaju nemogućnosti izvršenja Zahtjeva, OT će u rokovima iz članka 3. Općih uvjeta obavijestiti pretplatnika o istom uz napomenu da Pretplatnik može nastaviti koristiti uslugu na staroj adresi priključka.

Prijenos i dodjela brojeva

Članak 23.

- 1) Pretplatnik može, ukoliko želi raskinuti sklopljeni ugovor te promijeniti operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, zadržati broj koji mu je dodijeljen prilikom zasnivanja Ugovora, a sve sukladno važećim podzakskom aktu.
- 2) U tom slučaju Pretplatnik je dužan podnijeti zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Agencije, te ga ispuniti zajedno sa operatorom primateljem broja, odnosno sa OT-om ukoliko želi sklopiti Ugovor sa OT-om.
- 3) OT će pretplatniku dodijeliti novi telefonski broj/eve, ukoliko ugovorena usluga to zahtijeva.
- 4) pretplatnik podnošenjem zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje OT da navedeni Zahtjev podnese operatoru davatelju broja, te je upoznat i suglasan da time raskida postojeći Ugovor sa operatorom davateljem broja odnosno da time podnosi neopozivi zahtjev za raskidanje korsničkog odnosa (ili zatvaranje korisničkog zapisa) svih usluga ugovorenih s davateljem broja, a koje usluge se pružaju putem broja koji je predmet prijenosa.
- 5) Pretplatnik je putem Zahtjeva upoznat da podnošenjem zahtjeva za prijenos broja gubi sve usluge koje je koristio putem broja koji je predmet prijenosa, a vezane su uz sklopljeni Ugovor s operatorom davateljem broja, što sve potvrđuje aktivno na Zahtjevu.
- 6) Pretplatnik koji podnosi Zahtjev za prijenos broja OT-u kao davatelju broja mora podmiriti neosporena dugovanja za usluge ispostavljene po telefonskom broju/brojovima za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja najkasnije u roku 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa. Korisnik je obavezan podmiriti sva dospjela, a nesporena dugovanja za pružene elektroničke komunikacijske usluge i ispuniti ostale obveze iz pretplatničkog ugovora OT kao davatelju broja za vrijeme do trenutka prijenosa broja.
- 7) U slučaju postojanja ugovorne obveze pretplatnika koji podnosi Zahtjev za prijenos broja, OT će bez odlaganja dati istom pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom OT-a. U navedenom slučaju OT kao davatelj broja može odgoditi prijenos broja sukladno odredbama posebnog propisa o prenosivosti broja, pri čemu rok odgode prijenosa broja ne smije biti dulji od 10 radnih dana.
- 8) Nakon što operator davatelj broja izvrši prijenos broja/eva OT-u, OT će isti/e sekundarno dodijeliti pretplatniku.
- 9) Ukoliko operator davatelj broja bude kasnio s prijenosom brojeva u odnosu na dan naveden u zahtjevu za prijenos broja, OT će u primjerenom roku obavijestiti pretplatnika o istome i nastojati dogovoriti novi termin za prijenos broja.
- 10) Ukoliko nije moguće izvršiti prijenos broja, OT će o tome pisanim putem izvijestiti pretplatnika, te će mu na njegov zahtjev dodijeliti novi telefonski broj.
- 11) Ukoliko pretplatnik zbog nemogućnosti prijenosa broja, ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 dana od dana slanja obavijesti o nemogućnosti prijenosa, Ugovor će se smatrati raskinutim.
- 12) OT ne snosi odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovana od strane Pretplatnika ili operatora davatelja broja.

Promjena broja

Članak 24.

- 1) Ukoliko se promijene Plan numeriranja i Plana adresiranja ili drugi propisi što za posljedicu ima promjenu korisničkog broja, pretplatnik nema pravo od OT-a potraživati naknadu troškova.
- 2) OT će o promjeni korisničkog broja pisanim putem obavijestiti pretplatnika sukladno primjenjivim zakonskim propisima.

Prijenos Ugovora

Članak 25.

- 1) Pretplatnik može prenijeti Ugovor na novog pretplatnika, samo uz pristanak OT i treće osobe, čime se na istu prenose prava i obveze dotadašnjeg Pretplatnika.

2) Treća osoba sukladno ovim Općim uvjetima može biti fizička ili pravna osoba koja je dužna u slučaju prijenosa Ugovora nastaviti korištenje OT usluga, putem istog priključka i korisničkog broja uz promjenu imena u naslovu pretplatnika.

3) Prije prihvaćanja Zahtjeva novog pretplatnika, OT pridržava pravo poduzimanja svih radnji iz članka 2. Općih uvjeta, a koje se odnose na postupak zasnivanja Ugovora. Prava i obveze iz Ugovora bit će ustupljeni novom pretplatniku po prijemu Zahtjeva od strane OT-a sukladno stavku 5. ovog članka.

4) OT može odbiti zahtjev za prijenos Ugovora ukoliko postojeći pretplatnik nije podmirio sve svoje ugovorne obveze prema OT-u, što uključuje i račun za korištenje OT usluga u mjesecu u kojem je namjeravano izvršiti prijenos Ugovora.

5) OT može na zahtjev treće osobe izvršiti prijenos Ugovora, uz dokaze na kojima se temelji Zahtjev i dokaze o podmirivanju dugovanja prema OT-u u sljedećim slučajevima:

1. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) na novog vlasnika ili Pretplatnika. Novi vlasnik nekretnine ili pretplatnik, dužan je u roku od pet dana o nastaloj promjeni pisanim putem izvijestiti OT.

2. U slučaju smrti pretplatnika, razvoda braka ili sličnih razloga, kao i u slučaju prestanka pravne osobe pretplatnika, na nasljednika ili člana obiteljskog kućanstva ili pravnog sljednika, isti/a koji/a nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i korisničkog broja mora podnijeti zahtjev OT-u za promjenu imena naslovu pretplatnika.

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

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

6) OT će na zahtjev pretplatnika prenijeti Ugovor na punoljetnog i poslovno sposobnog člana njegova obiteljska kućanstva.

7) Prijašnji pretplatnik odgovara za sve obveze nastale do trenutka prijenosa, a novi pretplatnik odgovara za sve obveze nastale nakon prijenosa. Na novog pretplatnika se u trenutku prijema Zahtjeva prenose sva prava i obveze iz Ugovora osim strogo osobnih prava prijašnjeg pretplatnika.

Privremeni prijenos Ugovora

Članak 26.

1) OT može u slučaju iznajmljivanja stana ili zakupa poslovnog prostora, izvršiti privremeni prijenos Ugovora, na pisani zahtjev pretplatnika i temeljem dostavljenog međusobnog ugovora između pretplatnika-najmodavca/zakupodavca i treće osobe-najmoprimca/zakupoprimca čime najmoprimac/zakupoprimac preuzima prava i obveze iz Ugovora i postaje privremeni pretplatnik OT-a. Ukoliko u Ugovoru nije drugačije izričito regulirano, preuzeta prava i obveze prelaze na najmoprimca/zakupoprimca trenutkom zaključenja ugovora o privremenom prijenosu ugovora sa operatorom.

2) Prestankom važenja ugovora o najmu, odnosno zakupu, prestaje i Ugovor s privremenim pretplatnikom između najmoprimca i OT-a, a prava i obveze iz Ugovora se ponovno prenose na najmodavca/zakupodavca.

3) O činjenici prestanka ugovora između najmodavca/zakupodavca i najmoprimca/zakupoprimca, najmodavac/zakupodavac je dužan pisanim putem obavijestiti OT najkasnije u roku od 8 dana od dana prestanka istog, a u svrhu prijenosa prava i obveza iz Ugovora. Prestankom ugovora s privremenim pretplatnikom, u ugovornom odnosu sa OT-om je najmodavac/zakupodavac koji preuzima sva ugovorna prava i obveze..

4) OT pridržava pravo naplate usluge privremenog prijenosa Ugovora sukladno Cjeniku OT-a.

Uvjeti raskida Ugovora

Članak 27.

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

1. ako pretplatnik pisanim putem zatraži raskid Ugovora uz raskidni rok od 30 dana;

2. u slučaju podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, odnosno za aktivaciju javno dostupne telefonske usluge kod drugog operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;

3. ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti kojim se poziva na otklanjanje neispravnosti;

4. ako pretplatnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pružene OT usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz OT mreže, odnosno u slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije ili obustave u pružanju OT usluge;

5. ako zbog razloga opisanih člankom 21. Općih uvjeta, Pretplatnik ne dopusti OT-u pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme, po isteku roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iz OT mreže;
 6. ako OT naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva za pružanjem pojedine OT usluge, te pretplatnik u ostavljenom roku iz članka 15 stavak 2 ovih Općih uvjeta, iste ne otkloni;
 7. ako se nakon privremenog isključenja terminalne opreme ponovno utvrdi da je Pretplatnik zlorabio pozive na broj 112 i druge aktivne brojeve hitnih službi;
 8. ako nisu ostvareni ili su prestali postojati tehnički i drugi uvjeti potrebni za priključenje Pretplatnika na OT mrežu odnosno uvjeti za pružanje pojedine usluge OT-a;
 9. ako novi vlasnik nekretnine ili pretplatnik ne postupi sukladno odredbama članka 25. Općih uvjeta odnosno ako stečajni upravitelj ili likvidator ne postupi sukladno odredbama članka 25. Općih uvjeta;
 10. ako pretplatnik nema više uredno prijavljenu adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti OT-a ili nije odredio mjesto plaćanja OT usluga;
 11. ako OT za vrijeme trajanja Ugovora sazna za netočnost podataka koje je pretplatnik predočio u Zahtjevu, a takvi podaci ne budu valjano ispravljani u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavijesti Pretplatniku;
 12. ako pretplatnik postane insolventan ili po razumnoj procjeni OT-a nije u mogućnosti redovito podmiriti svoje buduće obveze prema OT-u, a ne pruži primjereno osiguranje (predujem za pokriće za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje)
 13. ako OT zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati Usluge;
 14. ako Agencija oduzme OT-u opće ovlaštenje za pružanje pojedine OT usluge sukladno Zakonu;
 15. ako postoji osnovana sumnja da pretplatnik koristi OT uslugu u nezakonite svrhe ili je zlorabljuje nanoseći štetu OT-u ili drugim osobama (osobito u slučaju maltretiranja, vrijeđanja, prijetnji, prijevara i sličnog drugih pretplatnika javnih komunikacijskih usluga) ;
 16. ako OT ili nadležno tijelo utvrdi da pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive;
 17. iz razloga opisanih člankom 5. Općih uvjeta;
 18. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda;
 19. u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja pojedine OT usluge;
 20. na temelju jednostranog otkaza od strane OT-a, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 90 dana.
- 2) Pretplatnik može raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti. Pravne posljedice prestanka važenja Ugovora nastupaju prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je OT zaprimio pisanu obavijest pretplatnika o raskidu, odnosno u kojem je nastupio jedan od razloga za prestanak važenja Ugovora, osim u slučaju raskida ugovornog odnosa sukladno članku 27 stavak 1 točka 2 i članku 27 stavak 1 točka 18 ovih Općih uvjeta.
- 3) Obrazac za raskid/otkaz Ugovora, pored podataka navedenih u odredbi članka 2 Općih uvjeta, sadrži i naziv ili oznaku Ugovora koji se raskida/otkazuje, te datum podnošenja raskida/otkaza Ugovora.
- 4) U slučaju raskida ili otkaza Ugovora na zahtjev ili krivnjom pretplatnika, a prije aktivacije ugovorene usluge, OT će Pretplatniku naplatiti stvarni trošak koji mu je nastao u pripremi aktivacije usluge za Pretplatnika. Ovo se pravilo ne primjenjuje u slučajevima raskida ugovora sklopljenih na daljinu, odnosno sklopljenih izvan poslovnih prostorija OT-a.

Primjena Uvjeta korištenja u odnosu na opće uvjete poslovanja

Članak 28.

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

Isključenje od odgovornosti za pružanje usluge pristupa OT internetu

Članak 29.

1) OT ne jamči niti snosi odgovornost za dostupnost usluge pristupa OT interneta koju direktno ne kontrolira kao niti za eventualnu štetu koja bi pretplatniku nastala uporabom interneta, servisa usluga interneta i programskih paketa usluga interneta.

2) Sadržaj i opseg informacija koje su dostupne putem odabrane usluge interneta nisu predmet ovih Općih uvjeta, te OT ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj i kvalitetu.

3) OT neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava, a koja bi mogla imati utjecaj na kvalitetu usluga interneta kao niti za neznatnu štetu ili izmaklu korist pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka putem terminalne opreme pretplatnika, osim ako je tehnička smetnja posljedica namjere ili krajnje nepažnje OT-a.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Služba za korisnike/Pretplatnike

Članak 30.

- 1) Za sve upite vezane uz rad i usluge Optime telekom d.d., svaki pretplatnik se može obratiti OT-u pisanim putem na adresu sjedišta OT-a, na e-mail adresu: **info@optima-telekom.hr**, kao i pozivom na besplatni broj telefona 0800 0088.
- 2) Za rješavanje prigovora pretplatnika nadležna je posebna ustrojstvena jedinica OT-a sukladno internim aktima OT-a i važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

Poštivanje intelektualnog vlasništva

Članak 31.

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

Rješavanje sporova

Članak 32.

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

Mjerodavno pravo

Članak 33.

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

Izmjene i objava Općih uvjeta

Članak 34.

- 1) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje OT pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove usluge, koje će OT pružati u budućnosti.
- 2) Ovi Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Pretplatnicima objavom u dnevnom listu te putem službene stranice OT-a.
- 2) Ovi Opći uvjeti se primjenjuju na Pretplatnike koji su sklopili Ugovor nakon datuma objave ovih Općih uvjeta.
- 3) Na postojeće Pretplatnike OT-a, odnosno Pretplatnike koji su do dana objave sklopili Ugovor, ovi Opći uvjeti će se primjenjivati istekom roka od 30 dana od dana objave. OT će pisanim ili elektroničkim putem kao i na druge prihvatljive načine pravovremeno obavijestiti postojeće Pretplatnike o izmjenama Općih uvjeta kao i pravu Pretplatnika na raskid ugovora sukladno važećim propisima.
- 4) OT će bez odgode primijeniti izmjene Općih uvjeta za koje smatra da su povoljnije za postojeće Pretplatnike u odnosu na Opće uvjete koji su vrijedili prije dana objave.
- 5) Ukoliko Pretplatnik smatra da su Opći uvjeti, odnosno izmjene istih nepovoljnije za Pretplatnike u odnosu na ugovorene Opće uvjete, Pretplatnik ima pravo podnijeti zahtjev za raskid ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena.
- 6) OT će omogućiti Pretplatniku raskid ugovora bez naknade ukoliko se utvrdi da su izmijenjeni Opći uvjeti opravdano nepovoljniji za pretplatnika od ugovorenih Općih uvjeta.
- 7) Ukoliko pretplatnik u roku od 30 dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor kojim otklanja primjenu Općih uvjeta ili OT-u ne dostavi pisani zahtjev za raskid Ugovora, smatrat će se da je pretplatnik dao pristanak na njihovu primjenu.

U Zagrebu, 28.10.2011.