



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA HRVATSKOG TELEKOMA D.D. ZA PRUŽANJE USLUGA U JAVNOJ NEPOKRETNJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI (FIKSNE USLUGE HRVATSKOG TELEKOMA)

(u primjeni od 09.01.2023.)

(u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

### Članak 1.

#### Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja za Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21, (u daljnjem tekstu: Hrvatski Telekom) za pružanje usluga u javnoj nepokretnj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Fiksne usluge Hrvatskog Telekoma).
2. U smislu ovih Općih uvjeta Fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, između ostalog, obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu Hrvatskog Telekoma, pristup javnoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma, univerzalne usluge, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge pristupa Internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Temeljne tehničke značajke mreže Hrvatskog Telekoma, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)).
3. Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijenosa govora putem telefonskih govornica Hrvatskog Telekoma, na usluge prijenosa govora uz posredovanje operatera, usluge pružanja programskog sadržaja putem internetskog protokola, prodaju telekomunikacijske terminalne opreme te na druge usluge koje su u daljnjem tekstu izričito isključene i/ili je njihovo korištenje uređeno posebnim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma, a koji se donose u skladu s važećim propisima.
4. Na sve odnose između Hrvatskog Telekoma i krajnjeg korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, pod-zakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona te drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

### Članak 2.

#### Pojmovi i definicije

U smislu ovih Općih uvjeta, svaki od dolje navedenih pojmova ima sljedeće značenje:

1. Bežična lokalna petlja: nepokretni pristup mreži Hrvatskog Telekoma uz korištenje radio-frekvencijskog spektra koji omogućava fizičko i logičko povezivanje telekomunikacijske terminalne opreme i ostale elektroničke komunikacijske opreme s javnom komunikacijskom mrežom ili njezinim dijelovima.

2. Cjenik za fiksne usluge Hrvatskog Telekom: lista fiksnih usluga Hrvatskog Telekom i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekom, koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku fiksnih usluga Hrvatskog Telekom na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Hrvatskog Telekom te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
3. Dodatne usluge: Fiksne usluge Hrvatskog Telekom koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Hrvatskog Telekom (npr. CLIP - prikaz broja pozivatelja, CLIR - jednokratna zabrana prikaza vlastitog broja, tarifne opcije). Pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću posebne terminalne opreme koja podržava takve usluge.
4. Javno dostupna telefonska usluga (javna govorna usluga) u nepokretnoj mreži: usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje nacionalnih i međunarodnih poziva te za pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja.
5. Korisnički paketi: posebni uvjeti pružanja usluge i cijene u okviru usluga Hrvatskog Telekom u načelu priлагоđeni specifičnim potrebama pojedinih skupina krajnjih korisnika usluga. Ovisno o korisničkom paketu, potrebno je sklopiti dodatni ugovor s Hrvatskim Telekomom.
6. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom: elektronička komunikacijska mreža zajedno sa svim njenim dijelovima u vlasništvu ili pod kontrolom Hrvatskog Telekom.
7. Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema Hrvatskog Telekom koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
8. Ograničenje korištenja usluga: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima. Za vrijeme ograničenja korištenja usluga sljedeće usluge će u svakom slučaju biti dostupne Pretplatniku: dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Hrvatskog Telekom.
9. Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom, odnosno za korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekom.
10. Poslovni pretplatnik: fizička i/ili pravna osoba koja s Hrvatskim Telekomom ima sklopljen Pretplatnički ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili takvu uslugu zahtijeva, a nije Privatni pretplatnik.
11. Potpis/potpisivanje: vlastoručno potpisivanje, odnosno bilo koji drugi način potpisivanja sukladno važećim propisima koji Hrvatski Telekom učini dostupnim, a što uključuje, bez ograničenja, napredni elektronički potpis, elektronički potpis i digitalizirani potpis.
12. Pretplatnička terminalna oprema: pretplatnička oprema koja je izravno ili neizravno priključena na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekom preko mrežne terminalne opreme. Pretplatnička terminalna oprema uključuje i kućnu instalaciju u objektu na lokaciji Pretplatnika u slučaju kada ista nije u vlasništvu Hrvatskog Telekom.
13. Pretplatnički telefonski broj: telefonski broj iz nacionalnog Plana numeriranja, koji je sekundarno dodijeljen Pretplatniku.
14. Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i Hrvatskog Telekom o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
15. Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor s Hrvatskim Telekomom pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili ih zahtijeva.
16. Privatni pretplatnik: fizička osoba koja s Hrvatskim Telekomom ima sklopljen Pretplatnički ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti ili ih zahtijeva.
17. Priključna točka: sučelje za uslugu u objektu na lokaciji Pretplatnika kojim se omogućava pristup fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom pomoću kućne instalacije.
18. Privremeni pretplatnik: fizička ili pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta.

19. Specifikacija Usluge Hrvatskog Telekom: sastavni dio Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekom koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekom, a koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku fiksnih usluga Hrvatskog Telekom na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Hrvatskog Telekom te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
20. Standardni Korisnički paket (HALO Zovem Sve za privatne pretplatnike, odnosno HALO Super Business 100 paket za poslovne pretplatnike): standardne cijene (cijene priključenja, pristupa mreži i korištenja) i uvjeti javno dostupne telefonske usluge Hrvatskog Telekom, koji je dostupan svim Pretplatnicima bez obzira na zemljopisnu lokaciju. Ukoliko Pretplatnik izričito ne odabere neki drugi korisnički paket u okviru javno dostupnih telefonskih usluga Hrvatskog Telekom, smatra se da je odabrao Standardni korisnički paket (HALO Zovem Sve paket za privatne pretplatnike, odnosno HALO Super Business 100 paket za poslovne pretplatnike).
21. Tarifne opcije: posebne pogodnosti i/ili popusti koje Hrvatski Telekom nudi za određenu uslugu.
22. Telekomunikacijska priključna linija: lokalna telekomunikacijska pristupna linija u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom.
23. Telekomunikacijska terminalna oprema: oprema koja omogućuje komunikaciju na način da se priključuje, izravno ili neizravno, bilo kojim putem na sučelje fiksne mreže Hrvatskog Telekom, a može biti Pretplatnička terminalna oprema i/ili Mrežna terminalna oprema.
24. Univerzalne usluge: usluge koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.
25. Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži: pristup mreži Hrvatskog Telekom fizičkim ili drugim povezivanjem pretplatničke terminalne opreme s fiksnom mrežom Hrvatskog Telekom radi korištenja javnih komunikacijskih usluga, uključujući širokopojasni pristup mreži.
26. Usluge s posebnom tarifom: usluge koje se pružaju putem fiksne mreže Hrvatskog Telekom, a koje sadrže određeni element s dodanom vrijednosti te, između ostalog, obuhvaćaju usluge sadržaja (060 usluge), uslugu jedinstvenog pristupnog broja (062 usluga), tele-glasovanje (061 usluge) i uslugu besplatnog poziva (0800 usluge), a koje krajnjem korisniku usluga pruža Hrvatski Telekom ili drugi operator javnih komunikacijskih usluga koji ostvaruje pristup fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom.
27. Zahtjev: zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje pojedine usluge Hrvatskog Telekom, odnosno izmjenu Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom osim ako u određenom slučaju nije navedeno drugačije.

### Članak 3.

#### Zasnivanje Pretplatničkog ugovora

1. Potpisivanjem Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja fiksnih usluga Hrvatskog Telekom utvrđene ovim Općim uvjetima. Prilikom zaprimanja Zahtjeva, Hrvatski Telekom će Pretplatnika na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete, Specifikaciju fiksne usluge Hrvatskog Telekom koju je Pretplatnik ugovorio s Hrvatskim Telekomom i Cjenik za fiksne usluge Hrvatskog Telekom ili će ga, uz suglasnost Pretplatnika, pisano uputiti da iste može preuzeti s internetskih stranica Hrvatskog Telekom. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Hrvatskog Telekom, koji sadrži sve elemente sukladno važećim propisima, kao i elemente za koje je ovim Općim uvjetima propisano da će biti sastavni dio standardnog obrasca Hrvatskog Telekom, uključujući i potvrdu Pretplatnika da su mu Opći uvjeti i Specifikacija fiksne usluge Hrvatskog Telekom koju je Pretplatnik ugovorio s Hrvatskim Telekomom uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s internetskih stranica Hrvatskog Telekom. Hrvatski Telekom zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju kada je Pretplatnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internetskim stranicama Hrvatskog Telekom, Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

2. Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje trideset (30) radnih dana unaprijed. Ukoliko Podnositelj zahtjeva nije unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora, Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje pet (5) radnih dana unaprijed. Predmetni rok primjenjuje se u slučaju kada je Pretplatnik samostalno zatražio raskid Pretplatničkog ugovora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora. Pri tome prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno članku 5. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Pretplatnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
3. Po primitku Zahtjeva od strane Podnositelja zahtjeva koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora, Hrvatski Telekom će u roku od petnaest (15) dana od dana primitka Zahtjeva dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu tehničke mogućnosti, odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta, govorni automat (IVR)). Datum priopćen Podnositelju zahtjeva u potvrdi tehničke mogućnosti Hrvatskog Telekoma smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva.
4. Po primitku Zahtjeva od strane Podnositelja koji već ima ugovorenu uslugu kod drugog operatora (dalje u tekstu: postojeći operator), a želi preći na fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom će dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora.
5. Ukoliko Hrvatski Telekom ne dostavi Podnositelju zahtjeva potvrdu ili obavijest u rokovima naznačenim u stavku 3. odnosno stavku 4. ovog članka, Pretplatnik ima pravo jednostrano odustati od sklopljenog pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije zatražene usluge.
6. Ukoliko Hrvatski Telekom prihvati Zahtjev Podnositelja u rokovima iz stavaka 3. i 4. ovog članka, isti će u skladu s člankom 5. ovih Općih uvjeta Podnositelju iz stavka 3. ovog članka realizirati zatraženu uslugu najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prihvaćanja Zahtjeva, odnosno Podnositelju iz stavka 4. ovog članka najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja jedinstvene izjave.
7. Ukoliko Hrvatski Telekom ne realizira zatraženu uslugu nakon isteka rokova iz stavka 6. ovog članka, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez obveze plaćanja naknade Hrvatskom Telekomu radi prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 19. ovih Općih uvjeta.
8. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Hrvatski Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Hrvatski Telekom ima pravo od Podnositelja zahtjeva iz stavka 3. i 4. ovog članka zatražiti pisanu suglasnost za produljenje roka za realizaciju zatražene usluge, do opoziva izvršenog od strane Podnositelja zahtjeva. U slučaju upisane suglasnosti dobivene od strane Podnositelja zahtjeva, realizacija usluge izvan roka predviđenog u stavku 6. ovog članka, neće se smatrati zakašnjelom realizacijom te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva neće imati pravo potraživati od Hrvatskog Telekoma naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 19. ovih Općih uvjeta.
9. Ukoliko Hrvatski Telekom prihvati Zahtjev te naknadno utvrdi da nije u mogućnosti realizirati traženu uslugu (npr. određene brzine, na određenoj lokaciji i sl.), Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor unutar roka za realizaciju usluge predviđenog stavkom 6. ovog članka, pri čemu Pretplatnik neće imati pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 19. ovih Općih uvjeta.
10. Pretplatnički ugovor između Hrvatskog Telekoma i Pretplatnika smatra se sklopljenim u trenutku prihvaćanja Zahtjeva od strane Hrvatskog Telekoma.
11. Zahtjev prihvaćen od strane Hrvatskog Telekoma zajedno s ovim Općim uvjetima, Specifikacijom fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma i Cjenikom za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

12. Hrvatski Telekom može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Hrvatski Telekom učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom će obavijestiti Podnositelja zahtjeva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primjerak ugovora, odnosno potvrdu o sklopljenom ugovoru, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.
13. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Hrvatski Telekom će Pretplatniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju poštujući pritom odredbe posebnog zakona. Iznimno od navedenog, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, Hrvatski Telekom će zatražiti od Pretplatnika da dostavi potvrdu svoje suglasnosti sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u telefonskom razgovoru i u pisanoj potvrdi o sklapanju ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Pretplatnik prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Pretplatnika, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora. Ugovor sklopljen na daljinu putem interneta smatra se sklopljenim s danom kada je Pretplatnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, dok se ugovor sklopljen na daljinu putem telefona smatra sklopljenim danom kada je Pretplatnik dao potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane potvrde o sklapanju ugovora. Rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.
14. Ukoliko se Pretplatniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj isti će se dostaviti na kućnu adresu Pretplatnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta za Pretplatnika koji je pravna osoba. Na zahtjev Pretplatnika uređaj potreban za pružanje usluge može se poslati i na drugu adresu različitu od kućne adrese Pretplatnika odnosno adrese sjedišta Pretplatnika koji je pravna osoba.
15. U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku telekomunikacijsku priključnu liniju, kao da su sklopljeni zasebni ugovori, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
16. Pojedina usluga Hrvatskog Telekoma, čije je korištenje (tehnoški) uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
17. Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma u svrhu pristupa univerzalnim uslugama, Hrvatski Telekom će uz suglasnost podnositelja Zahtjeva uspostaviti zamjensko tehničko rješenje za pristup univerzalnim uslugama ili uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov zahtjev na listu čekanja. Ukoliko ne postoje tehnički uvjeti za pružanje neke druge usluge Hrvatskog Telekoma, osim univerzalne usluge, Hrvatski Telekom je ovlašten uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov Zahtjev na listu čekanja.
18. Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uvjeta, Hrvatski Telekom će Pretplatniku koji ostvaruje pristup univerzalnim uslugama putem zamjenskog tehničkog rješenja, automatski omogućiti pristup univerzalnim uslugama putem standardnih tehničkih uvjeta za priključenje na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma, odnosno Hrvatski Telekom će prethodno kontaktirati podnositelja zahtjeva čiji se zahtjev nalazi na listi čekanja u svrhe provjere zainteresiranosti za predmetnu uslugu.
19. Podnositelj zahtjeva je, uz prethodnu obavijest Hrvatskom Telekomu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Hrvatskog Telekoma sukladno općim propisima obveznog prava.
20. U slučaju da Podnositelj zahtjeva koji je unaprijed odredio dan sklapanja Pretplatničkog ugovora odustane od Zahtjeva ili se ispuni jedan od razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 4. ovih Općih uvjeta, u periodu od prihvaćanja Zahtjeva od strane Hrvatskog Telekoma do trenutka aktivacije usluge, bit će dužan nadoknaditi Hrvatskom Telekomu sav trošak po toj osnovi, a prema naknadi utvrđenoj u Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.

## Članak 4.

### Odbijanje Zahtjeva

Hrvatski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma, odnosno pružanje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, osim u slučaju iz članka 2. stavak 8. ovih Općih uvjeta;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj Zahtjeva Hrvatskom Telekomu ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je Podnositelj zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je Podnositelj Zahtjeva pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.
- ako je Podnositelj zahtjeva fizička osoba za koju operator procijeni da nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja a koja procjena se zasniva na informaciji o plaćanju pravne osobe u kojoj je fizička osoba bila vlasnik, osnivač ili osoba ovlaštena za zastupanje odnosno kao fizička osoba koja obavlja samostalnu djelatnost obrta odnosno drugu samostalnu djelatnost.
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni Hrvatskog Telekoma, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a temeljem posebnog zahtjeva hrvatskog Telekoma ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva Podnositelj zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema Hrvatskom Telekomu, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koju pruža Hrvatski Telekom ili ako omogućava trećoj osobi zlorabitu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlorabitu tih usluga od strane trećih osoba (uključujući, ali bez ograničenja, povredu prava intelektualnog vlasništva);
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva pruža ili ima namjeru pružati elektroničke komunikacijske usluge bez prethodnog odobrenja nadležnog tijela, odnosno bez posebnog ugovora koji se u tu svrhu sklapa s Hrvatskim Telekomom;
- ako Podnositelj zahtjeva nema odgovarajući Pretplatnički ugovor za fiksnu uslugu Hrvatskog Telekoma koja je sukladno pripadajućoj Specifikaciji fiksne usluge Hrvatskog Telekoma iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma preduvjet za pružanje zahtijevane usluge;
- u ostalim slučajevima predviđenim u Specifikaciji fiksne usluge Hrvatskog Telekoma za pojedinu uslugu iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.

Neovisno o navedenom, Hrvatski Telekom neće odbiti Zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora u slučaju kada Podnositelj zahtjeva osporava u sudskom ili kojem drugom izvanjudskom postupku dugovanja prema Hrvatskom Telekomu, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između Hrvatskog Telekoma i Podnositelja zahtjeva.

## Članak 5.

### Aktivacija fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u Specifikaciji fiksnih usluga iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Hrvatskog Telekoma nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
3. U svrhu korištenja pojedinih fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika. Pod aktivacijom se podrazumijeva i daljinski pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u svrhu aktivacije usluge. U slučaju da Pretplatnik nije u mogućnosti aktivirati uslugu danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme, Pretplatnik je obavezan o istome odmah obavijestiti Hrvatski Telekom koji će mu omogućiti podršku s ciljem uspješne instalacije. U tom slučaju mjesečna naknada predmetne usluge smanjit će se razmjerno vremenu trajanja podrške Hrvatskog Telekoma.
4. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu odnosno istu prilagoditi prema Specifikaciji Usluge u Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, po potrebi izjednačavanje potencijala uključujući uzemljenje sukladno važećim propisima, odgovarajuću kućnu instalaciju, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući kućnu instalaciju, koja se priključuje u fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma, mora biti u skladu s važećim propisima i Specifikacijom Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma te atestirana.
5. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Hrvatskom Telekomu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika bez naknade, kao i poduzeti ostale potrebne radnje sukladno uputama Hrvatskog Telekoma, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. U tom slučaju Hrvatski Telekom će osigurati i instalirati telekomunikacijsku terminalnu opremu u prostorijama Pretplatnika. Hrvatski Telekom će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija Pretplatnika. Vrijeme u kojem Hrvatskom Telekomu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Hrvatskog Telekoma, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
6. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Hrvatskog Telekoma mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Hrvatskog Telekoma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Hrvatskog Telekoma. Po raskidu Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Hrvatskom Telekomu omogućiti vraćanje telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Hrvatskog Telekoma u ispravnom stanju, na način da je krajnji rok za povrat petnaesti (15) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za telekomunikacijsku pretplatničku opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane za terminalnu opremu će biti stornirane. U slučaju da Pretplatnik ne vrati telekomunikacijsku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika te ju je Pretplatnik obavezan platiti Hrvatskom Telekomu. U suprotnom, Pretplatnik će biti obavezan naknaditi svu štetu koja bi na ovaj način mogla nastati Hrvatskom Telekomu.
7. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Korisničku podršku Hrvatskog Telekoma o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezano uz telekomunikacijsku terminalnu opremu u vlasništvu Hrvatskog Telekoma.

8. U slučaju uspostave zamjenskog tehničkog rješenja za pristup univerzalnim uslugama u skladu s člankom 3., stavak 15. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom će spojiti telekomunikacijsku terminalnu opremu na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma uporabom posebne tehnologije. U tom slučaju Pretplatnik je upoznat i prihvaća da, uzimajući u obzir opseg tehničkih i operativnih mogućnosti određene posebne tehnologije, postoji mogućnost da pojedine usluge neće biti dostupne Pretplatniku, kao što su primjerice usluga odabira, odnosno predodabira operatora te usluge širokopojasnog pristupa Internetu te druge tehnološki naprednije usluge, a što će biti navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Hrvatskog Telekoma za predmetnu uslugu.
9. Hrvatski Telekom će najkasnije prilikom aktivacije usluge Pretplatniku dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži. U slučaju pružanja usluge pristupa internetu, ako Hrvatski Telekom, odnosno Pretplatnik, prigodom instalacije nije u mogućnosti obaviti sve radnje uslijed neusklađenosti telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatnika s instalacijskim programima ili na zahtjev Pretplatnika za samo-instalacijom, Hrvatski Telekom je obavezan odmah po saznanju dati Pretplatniku pisanu uputu o mogućnostima zaštite Pretplatničkog računa od neovlaštenog korištenja to o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite. Pretplatnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.
10. Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka, ukoliko je Hrvatski Telekom ispunio obvezu iz stavka 9. ovog članka.
11. Pretplatnik je obavezan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji Pretplatniku omogućava pristup usluzi koju zahtijeva.
12. Hrvatski Telekom ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti Hrvatskog Telekoma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću pretplatničku terminalnu opremu zahtjevima iz specifikacije usluge, ne postupi sukladno uputama Hrvatskog Telekoma u skladu sa stavkom 5. ovoga članka, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju u skladu sa stavkom 4. ovoga članka, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Hrvatskog Telekoma i ovim Općim uvjetima.
13. Pretplatnik je dužan nakon aktivacije usluge, a za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, o svom trošku osigurati usklađenost pretplatničke terminalne opreme sa zahtjevima navedenim u specifikaciji usluge iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma te postupati po uputama Hrvatskog Telekoma i omogućiti Hrvatskom Telekomu poduzimanje svih potrebnih radnji vezano uz nadogradnju i modernizaciju elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, sve u svrhu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne postupi po obvezama iz ovog stavka, Hrvatski Telekom ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.

## Članak 6.

### Podaci o Podnositelju Zahtjeva/ Pretplatniku

1. Pretplatnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom (npr. OIB, PIN, korisničko ime). Pretplatnik je dužan obavijestiti Hrvatski Telekom o promjeni podataka odmah, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od nastanka promjene te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Pretplatnik ne obavijesti Hrvatski Telekom kako je navedeno, zbog čega mu računi, opomene za plaćanje i druga pismena Hrvatskog Telekoma ne mogu biti dostavljena, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjano izvršena.
2. Poslovni pretplatnik podnošenjem Zahtjeva ovlašćuje Hrvatski Telekom na davanje financijskim institucijama i društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, prikupljanje od istih i dalje obrađivanje nužnih podataka za provjeru platežne sposobnosti Poslovnog pretplatnika prije sklapanja Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom, odnosno podatke o kršenju Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom, a to sve radi



zaštite legitimnog poslovnog interesa Hrvatskog Telekomu i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjena budućeg duga i primjene politike upravljanja, kao i u svrhu zaštite interesa Poslovnog pretplatnika.

3. Pretplatnik se obvezuje držati u tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom svoje identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Pretplatnika kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/ o čijoj se oznaci radi. U slučaju kada Pretplatnik očitovanja volje daje putem telefonskog razgovora, Hrvatski Telekom će dostaviti Pretplatniku potvrdu s izraženim očitovanjima volje s taksativno navedenim obradama podataka za koje je Pretplatnik dao suglasnost. Pretplatnik je dužan promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. U slučaju sumnje na zlouporabu privatnosti, tj. osobnih podataka Pretplatnika, Pretplatnik je dužan obratiti se korisničkoj službi Hrvatskog Telekomu.
4. Hrvatski Telekom obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, a podatke obrađuje u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće. Hrvatski Telekom štiti podatke Pretplatnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Hrvatski Telekom čuva osobne podatke Pretplatnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Hrvatski Telekom primjenjuje tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite podataka Pretplatnika. Pretplatnici se uvijek mogu obratiti Hrvatskom Telekomu sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Ovo osobito uključuje zahtjev za prestankom zaprimanja promidžbenih obavijesti. Također, Pretplatnici mogu bez naknade zatražiti da njihovi osobni podaci ne budu uneseni u javni telefonski imenik. Navedeno je bez utjecaja na one obrade podataka za koje je nužna izričita privola. Detaljnije informacije o postupanju s podacima dostupne su u Politici zaštite privatnosti Hrvatskog Telekomu koja je dostupna na web stranicama Hrvatskog Telekomu ili u T-Centrima na zahtjev.

## Članak 7.

### Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje Hrvatski Telekom naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom za fiksne usluge Hrvatskog Telekomu. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekomu. Hrvatski Telekom je ovlašten mijenjati Cjenik za fiksne usluge Hrvatskog Telekomu, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i Specifikaciju fiksnih usluga Hrvatskog Telekomu, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Hrvatskog Telekomu kao i na službenoj internetskoj stranici Hrvatskog Telekomu: [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr).
3. Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije krajnjeg korisnika usluga. Naknada za uslugu pristupa fiksnoj mreži Hrvatskog Telekomu plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa fiksnoj mreži Hrvatskog Telekomu i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/ prenesenih podataka.
4. Cijena pojedinog poziva za krajnjeg korisnika usluga izražena je po minuti uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski intervali mogu biti 1, 15, 30, 60 ili više sekundi, ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice, što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
5. Fiksne usluge Hrvatskog Telekomu u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa koji Hrvatski Telekom izdaje krajnjem korisniku usluga (redovni račun Hrvatskog Telekomu). Hrvatski Telekom će ispostaviti Pretplatniku

račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Pretplatnik u svakom trenutku može zahtijevati da mu se račun umjesto u elektroničkom obliku ispostavlja na papiru. Račun Hrvatskog Telekomu sadrži, između ostalog, mjesečnu naknadu za pristup, naknadu za ostvareni promet te sve ostale naknade obračunate u skladu s važećim propisima. U slučaju da je krajnji korisnik usluga ugovorio dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, Hrvatski Telekom može, na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, omogućiti naplatu usluga Hrvatskog Telekomu putem jedinstvenog računa.

6. Hrvatski Telekom omogućava krajnjim korisnicima plaćanje računa za elektroničke komunikacijske usluge kod svih kreditnih institucija i drugih ovlaštenih institucija za platni promet u gotovini kao i prijenosom novčanih sredstava s računa krajnjeg korisnika na transakcijski račun Hrvatskog Telekomu. Krajnji korisnik može platiti račun trajnim nalogom odnosno izravnim terećenjem preko banaka s kojima je Hrvatski Telekom sklopio ugovor o izvršenju ovih platnih transakcija. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije snosi krajnji korisnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga. Ukoliko Hrvatski Telekom omogući krajnjim korisnicima plaćanje u gotovom novcu izravno, bez sudjelovanja posrednika, na prodajnim mjestima Hrvatskog Telekomu, isto će biti moguće bez naplate naknade za plaćanje računa.
7. Cijene instalacije i aktivacije naplaćuju se u sklopu prvog redovnog računa Hrvatskog Telekomu koji slijedi nakon aktivacije usluge. Hrvatski Telekom može izdati krajnjem korisniku usluga račun za cijenu instalacije na ovlaštenom prodajnom mjestu Hrvatskog Telekomu, ako je Zahtjev krajnjeg korisnika usluga odmah prihvaćen.
8. Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestao Pretplatnički ugovor u odnosu na tu uslugu, osim ako u specifikaciji za predmetnu uslugu nije navedeno drugačije.
9. Naknade za korištenje usluga pristupa Internetu naplaćuju se svaki mjesec putem redovnog računa Hrvatskog Telekomu. Iznimno, mjesečna naknada za uslugu pristupa Internetu koja se naplaćuje prema korisničkom imenu naplaćuje se putem zasebnog računa od strane pripadajućeg davatelja usluga pristupa Internetu.
10. Hrvatski Telekom će na zahtjev krajnjeg korisnika usluga omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Hrvatski Telekom će pisanim putem redovito obavještavati krajnje korisnike usluga o svim mogućnostima poziva koje su im dostupne.
11. Hrvatski Telekom može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest krajnjem korisniku usluga sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekomu, krajnji korisnik usluga ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Hrvatskog Telekomu pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane krajnjeg korisnika usluga. Ako Hrvatski Telekom prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga (npr. protek vremena za koje je bilo izdano odobrenje nadležnog tijela za pojedinu fiksnu uslugu Hrvatskog Telekomu, promjena tržišnih okolnosti), korištenje pojedine usluge Hrvatskog Telekomu, nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Hrvatskog Telekomu koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Hrvatski Telekom u postupku migracije krajnjih korisnika usluga. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Hrvatskog Telekomu, koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, o čemu će Hrvatski Telekom obavijestiti krajnjeg korisnika usluga pisanim ili elektroničkim putem.
12. U slučaju da Hrvatski Telekom bude obavezan retroaktivno primijeniti cijene pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekomu temeljem odluke nadležnog tijela ili uslijed izmjena regulatornog okvira, tako da nove cijene za fiksnu uslugu Hrvatskog Telekomu budu niže od onih koje je krajnji korisnik usluga do tada plaćao za tu uslugu, Hrvatski Telekom će krajnjem korisniku usluga nadoknaditi razliku u istoj vrijednosti. Ako su računi plaćeni u cijelosti, izvršit će se povrat više zaračunatog iznosa ili umanjiti novčana obveza krajnjeg korisnika usluga za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
13. Smatra se da krajnji korisnik usluga prima redovni račun Hrvatskog Telekomu redovito svaki mjesec. Krajnji korisnik usluga snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

14. Ako zbog propusta krajnjeg korisnika usluga podaci o identitetu krajnjeg korisnika sluga, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Hrvatski Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok krajnji korisnik usluga ne dostavi Hrvatskom Telekomu dokaz o izvršenoj uplati.
15. Za kašnjenje u plaćanju računa Hrvatskog Telekoma od strane krajnjeg korisnika usluga, Hrvatski Telekom ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.
16. Krajnji korisnik usluga će biti dužan nadoknaditi sve troškove nastale korištenjem fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma putem njegove telekomunikacijske priključne linije od strane trećih osoba, pod uvjetom da krajnji korisnik usluga odgovara za navedeno korištenje.
17. Krajnji korisnik je suglasan i prihvaća da Hrvatski Telekom ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma s indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj, odnosno s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju početkom tekuće godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Prosječna godišnja stopa inflacije predstavlja se dvanaestomjesečnim prosječnim indeksom potrošačkih cijena koji stavlja u odnos prosjek posljednjih 12 mjeseci s prosjekom prethodnih 12 mjeseci. Krajnji korisnik je suglasan i prihvaća da Hrvatski Telekom nema pravo niti obvezu uskladiti cijene fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma u slučaju da je prosječna godišnja stopa inflacije između -2% i +2%.

Hrvatski Telekom ima pravo, počevši od 2023. godine uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2022. godinu, uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je odlučiti provesti usklađenje i u odnosu na manji iznos od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. U slučaju usklađivanja cijena fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma temeljem ovoga stavka, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade iz članka 7. stavka 11. ovih Općih uvjeta.

Ukoliko odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Hrvatski Telekom će provesti usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana objave prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku.

Usklađenje cijena temeljem ovog stavka u svakom slučaju ne može premašiti povećanje cijena na razini većoj od 10% godišnje.

## Članak 8.

### Naplata potraživanja

1. Krajnji korisnik usluga je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu Hrvatskog Telekoma.
2. Ako krajnji korisnik usluga ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, Hrvatski Telekom će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Krajnjem korisniku usluga može biti ponuđena mogućnost dobivanja Opomene u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Opomena Hrvatskog Telekoma sadrži upozorenje da će Hrvatski Telekom privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu i/ili telekomunikacijsku priključnu liniju iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, krajnji korisnik usluga ne podmiri dug iz Opomene. Danom dostave Opomene krajnjem korisniku smatra se treći dan od dana kada je Hrvatski Telekom uručio Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku pri čemu će Hrvatski Telekom dan dostave te Opomene definirati u posebnim uvjetima.
3. Krajnji korisnik usluga koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeca računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
4. Ako ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma i ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje/ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Hrvatskog Telekoma, ograničiti samo na one usluge

za koje dospjeli iznos nije podmiren. U slučaju djelomičnog plaćanja, kad krajnji korisnik usluga prima mjesečni jedinstveni račun za sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, privremena obustava, odnosno isključenje primijenit će se na sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, osim ako krajnji korisnik usluga izričito pisanim putem izjavi na koje se ugovorene telekomunikacijske priključne linije odnosi podmirenje djelomičnog iznosa računa.

5. Ako krajnji korisnik usluga ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, Hrvatski Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.
6. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Hrvatski Telekom neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati krajnjem korisniku usluga zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (telekomunikacijske priključne linije) iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, odnosno ograničenja korištenja usluga.
7. Hrvatski Telekom zadržava pravo obračunati krajnjem korisniku usluga troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
8. Hrvatski Telekom je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema krajnjem korisniku usluga trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu krajnji korisnik usluga ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

## Članak 9.

### Obveze Hrvatskog Telekoma

1. U svrhu pružanja fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom će:
  - za usluge koje to po svojoj prirodi zahtijevaju dodijeliti Pretplatniku određeni pretplatnički telefonski broj u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekoma pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Hrvatski Telekom i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma pretplatničkog telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima o prenosivosti broja. Hrvatski Telekom zadržava pravo izmjene pretplatničkog telefonskog broja u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekoma u slučaju izmjene Plana numeriranja sukladno odluci nadležnog tijela. Hrvatski Telekom je dužan unaprijed, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika o navedenoj izmjeni, i to pravne osobe 60 dana unaprijed, a fizičke osobe 30 dana unaprijed. U tom slučaju Pretplatnik nema pravo na naknadu štete nastale uslijed izmjene pretplatničkog telefonskog broja u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekoma;
  - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu), odnosno, korisničku identifikacijsku oznaku Pretplatnika kao i ostale identifikacijske šifre i lozinke (u daljnjem tekstu: PIN šifre) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Hrvatskom Telekomu i njegovim uslugama;
  - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
  - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma;
  - automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem podrobnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
  - na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku za razdoblje unatrag godinu dana;
  - na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva nakon što troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija);

- na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112;
  - osigurati besplatan pristup korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma te za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova te informiranja o uslugama HT-a, koja će biti stalno dostupna korisnicima tijekom 24 sata, svakog dana u tjednu. Hrvatski Telekom zadržava pravo blokiranja poziva službi za korisnike koji je ostvaren u druge svrhe osim navedenih.
  - u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Hrvatski Telekom će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;
  - ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim Pretplatnicima, kao i novom Pretplatniku prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci;
  - u slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi Pretplatnika, obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.
2. Kao davatelj univerzalnih usluga, Hrvatski Telekom sukladno odluci Agencije omogućuje:
    - posebne pogodnosti za socijalno ugrožene skupine korisnika usluga;
    - pristup jednom sveobuhvatnom Javnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji odobrava Agencija;
    - pristup Službi obavijesti Hrvatskog Telekoma, uključujući davanje obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj,
    - koja će biti stalno dostupna pretplatnicima tijekom 24 sata svakog dana u tjednu.
  3. Hrvatski Telekom osigurava ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Hrvatski Telekom će redovito održavati, nadograđivati, modernizirati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprečavanja zagušenja mreže Hrvatski Telekom poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
  4. U slučaju kada Hrvatski Telekom osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora.
  5. Hrvatski Telekom ne jamči, niti snosi odgovornost za dostupnost usluga koje nema pod izravnom kontrolom, odnosno koje putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma Pretplatniku pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku pri tom mogla nastati.
  6. Hrvatski Telekom ne odgovara za sadržaj komunikacija koji se prenosi putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma.
  7. Hrvatski Telekom nije dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (poput elektroničkih poruka, datoteka ili internetskih stranica) pohranjene na poslužiteljima Hrvatskog Telekoma, duže od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja korisnika internetskim uslugama putem korisničke oznake Hrvatskog Telekoma uz koju su ti podaci vezani ili od zadnjeg datuma korisnikovog pristupa svom korisničkom pretincu za elektroničke poruke, koja god okolnost nastupi kasnije.
  8. Hrvatski Telekom nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Hrvatskog Telekoma u sklopu pružanja fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, osim ako nije drugačije propisano i ugovoreno.

## Članak 10.

### Kvaliteta fiksne usluge Hrvatskog Telekoma i održavanje i pregled terminalne opreme

1. Hrvatski Telekom pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Hrvatski Telekom će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizira svoju mrežu te osigura integritet i kontinuitet fiksne mreže Hrvatskog Telekoma te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Hrvatski Telekom ima pravo provesti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekoma. U tom slučaju, Pretplatnik će omogućiti Hrvatskom Telekomu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.
3. a) Isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja fiksne usluge Hrvatskog Telekoma u pitanju, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da je Hrvatski Telekom ovlašten pristupiti daljinskim putem pretplatničkoj terminalnoj opremi (uključujući pristup korisničkim oznakama na pretplatničkoj terminalnoj opremi) radi pregleda pretplatničke terminalne opreme, i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji za spomenutu svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja fiksne usluge Hrvatskog Telekoma u pitanju.  
b) Pretplatniku se neće naplatiti promet koji je ostvaren prilikom postupka utvrđivanja ispravnosti funkcioniranja usluge.  
c) Ako Pretplatnik zatraži uslugu tehničke podrške Hrvatskog Telekoma udaljenim pristupom računalu (bilo kao samostalne usluge ili dijela druge usluge), podnošenjem zahtjeva izražava privolu na poduzimanje nužnih radnji po Hrvatskom Telekomu za pružanje te usluge.  
d) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da prilikom pregleda pretplatničke terminalne opreme iz ovog stavka može doći do privremenog prekida pružanja usluge, kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.
4. Ako Hrvatski Telekom pregledom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost fiksne mreže Hrvatskog Telekoma ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama Hrvatskog Telekoma najkasnije u roku od 30 dana po zaprimanju upozorenja Hrvatskog Telekoma. Hrvatski Telekom ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta, sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.
5. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar sukladno prethodno navedenom, ili ne omogući Hrvatskom Telekomu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, Hrvatski Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.
6. Ako Hrvatski Telekom pregledom utvrdi da je pretplatnička terminalna oprema spojena na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom ima pravo trajno isključiti predmetnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.
7. Sve troškove prouzročene Hrvatskom Telekomu zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka pretplatničke terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar ne odgovara Hrvatski Telekom.
8. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Hrvatskog Telekoma postoji mogućnost da pojedina fiksna usluga Hrvatskog Telekoma neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava Hrvatskog Telekoma.
9. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih fiksni usluga Hrvatskog Telekoma koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekoma koje se temelje na IP tehnologiji Hrvatski Telekom ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekoma koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno predodabira operatora. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih fiksni usluga

Hrvatskog Telekom, što uključuje ali bez ograničenja na javne govorne usluge u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom, detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekom. U opisanim slučajevima Hrvatski Telekom ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Hrvatskog Telekom.

10. Prijenosni opseg pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekom je maksimalni prienosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
11. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada korisničke podrške Hrvatskog Telekom, dokazivanja sklapanja pretplatničkog odnosa ili izmjene istog te rješavanja mogućih prigovora korisnika na rad djelatnika korisničke podrške Hrvatskog Telekom, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine Hrvatskog Telekom te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika Hrvatskog Telekom i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. Hrvatski Telekom će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
12. Hrvatski Telekom pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112), kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. Hrvatski Telekom će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Pretplatnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.
13. Dodatne odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga utvrđene su posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje donosi Vijeće Agencije.
14. Hrvatski Telekom će u posebnim uvjetima korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela definirati moguća ograničenja korištenja pojedine fiksne usluge Hrvatskog Telekom.

## Članak 11.

### Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, Hrvatski Telekom će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem fiksne mreže Hrvatskog Telekom. Primjerene mjere zaštite moraju osigurati razinu sigurnosti koja odgovara postojećoj razini opasnosti za sigurnost mreže, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja i troškove tih mjera. Hrvatski Telekom će upoznati Pretplatnika s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga.
2. Hrvatski Telekom će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te će ga upozoriti o svakom neuobičajenom ili iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. U slučaju da Pretplatnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje će se odnositi na svaki element paketa zasebno. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca.
3. Hrvatski Telekom zadržava pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže, odnosno privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Pretplatnika i Hrvatskog Telekom, kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, npr. putem usluge poluautomatskog biranja, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa). Uvjeti privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže propisuju se u posebnim uvjetima korištenja svake pojedine usluge. Hrvatski Telekom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključenja.
4. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, Hrvatski Telekom utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema

namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Hrvatski Telekom ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu Hrvatskog Telekoma, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje Hrvatski Telekom smatra potrebnim (polog, bankovno jamstvo i sl.) i to ukoliko je korištenje usluge četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Ako Pretplatnik ne ispuni navedeni zahtjev Hrvatskog Telekoma unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, Hrvatski Telekom ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta.

5. Za vrijeme privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz razloga navedenih u stavcima 2., 3. i 4. ovog članka, Pretplatniku će biti omogućeni pozivi na brojeve hitnih službi, dolazni pozivi te pozivi prema besplatnom broju službe za korisnike.
6. Pretplatnik se obvezuje da će fiksne usluge Hrvatskog Telekoma koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, ili njihove pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama bez prethodnog pisanog odobrenja Hrvatskog Telekoma.
7. Pretplatnik je dužan pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Hrvatski Telekom pruža putem javne komunikacijske mreže te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži sukladno uputama Hrvatskog Telekoma, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih internetskih stranica Hrvatskog Telekoma ili na drugi prikladan način.
8. Osobito, Pretplatnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga pristupa internetu te korištenja internetskih usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja propisanih od strane Hrvatskog Telekoma, te objavljenih u skladu sa stavkom 6. ovog članka, osobito u vezi s pristupom internetu Hrvatskog Telekoma te, u slučaju promjene uputa i pravila ponašanja pripadajućeg davatelja usluga pristupa internetu. Između ostalog, Pretplatnik je dužan voditi dužnu pažnju i odgovorno poduzimati odgovarajuće mjere radi sprečavanja zlouporaba pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, uključujući sve mjere navedene u članku 6. stavak 11. ovih Uvjeta.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma i/ili fiksne mreže Hrvatskog Telekoma u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav Hrvatskog Telekoma. Također, zabranjeno je korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma (uključujući, usluga pristupa internetu) i/ili usluga fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuda prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima, što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuda prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup budem korisničkom računu ili resursima huda računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, ili svako omogućavanje neovlaštenim osobama korištenje korisničkih identifikacijskih oznaka, sukladno članku 6. stavak 11. ovih Općih uvjeta, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma i/ili mrežom Hrvatskog Telekoma protivno važećim propisima.
10. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.
11. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma, uključivo usluge pristupa Internetu sukladno važećim propisima, te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
12. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati Hrvatskom Telekomu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 6. do 10. ovog članka.



13. U slučaju opetovanog kršenja obveza iz ovoga članka od strane Pretplatnika, Hrvatski Telekom ima pravo trajno izbrisati Pretplatnikov korisnički račun elektroničke pošte i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.

## Članak 12.

### Usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga

1. Hrvatski Telekom ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju krajnjim korisnicima fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, Hrvatski Telekom rješava prigovore krajnjeg korisnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, uz pridržavanje rokova navedenih u članku 14. ovih Općih uvjeta.
2. Ako krajnji korisnik fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga, korištenje tih usluga krajnjem korisniku usluga u pravilu obračunava i naplaćuje operator javnih komunikacijskih usluga koji ih pruža. Osim u pogledu usluga s posebnom tarifom koje Hrvatski Telekom može, ovisno o postignutom komercijalnom dogovoru s operatorom usluga s dodanom vrijednosti, naplatiti za operatora tih usluga, Hrvatski Telekom nema obvezu i u pravilu ne naplaćuje usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga.
3. Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv koji putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma uspostavi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između krajnjeg korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima.
4. U slučaju da krajnji korisnik usluga izabere uslugu odabira ili predodabira operatora, Hrvatski Telekom će omogućiti krajnjem korisniku usluga korištenje usluga (pred)odabranog operatora ako je uspostavljeno međupovezivanje mreža između Hrvatskog Telekoma i (pred)odabranog operatora. Korištenje usluga (pred)odabranog operatora putem odabira ili predodabira operatora podliježe uvjetima koje određuje (pred)odabrani operator.
5. U slučaju kad krajnji korisnik usluga izabere uslugu predodabira operatora, krajnji korisnik usluga će i dalje imati mogućnost koristiti određene fiksne usluge Hrvatskog Telekoma za pojedine pozive putem kratkoga koda za odabir operatora Hrvatskog Telekoma, osim ukoliko je krajnji korisnik usluga temeljem veleprodajne usluge najma korisničke linije ugovorio uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži sa predodabranim operatorom.
6. U slučaju iz stavka 4. ovog članka, Hrvatski Telekom će korisnički paket koji krajnji korisnik usluga koristi u trenutku aktivacije usluge predodabira operatora promijeniti u korisnički paket HALO pristup (za privatne pretplatnike), odnosno korisnički paket Start (za poslovne pretplatnike), počevši od prvog sljedećeg dana od dana aktivacije usluge predodabira operatora. U tom slučaju krajnji korisnik usluga i dalje ima obvezu plaćati Hrvatskom Telekomu mjesečnu naknadu za pristup sukladno prethodno navedenim korisničkim paketima. Za krajnjeg korisnika usluga koji koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga putem usluge odabira operatora nema promjena u postojećem korisničkom paketu za kojeg se krajnji korisnik usluga opredijelio. Postojećim krajnjim korisnicima usluge predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, danom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije između Hrvatskog Telekoma i predodabranog operatora automatski se raskida postojeći ugovor o pristupu (Pretplatnički ugovor) sklopljen između Hrvatskog Telekoma i krajnjeg korisnika usluga i za uslugu pristupa pruženu od navedenog dana krajnji korisnici usluga nemaju obvezu plaćanja mjesečne naknade za pristup Hrvatskom Telekomu. Krajnji korisnik usluga može zahtijevati da mjesečnu naknadu za pristup, umjesto predodabranom operatoru plaća Hrvatskom Telekomu, u kojem slučaju će njegov pisani zahtjev za nastavak plaćanja usluge pristupa Hrvatskom Telekomu, predodabrani operator proslijediti Hrvatskom Telekomu u roku od 24 sata od njegova primitka. Tada će krajnji korisnik usluga imati obvezu i dalje plaćati Hrvatskom Telekomu standardnu mjesečnu naknadu za pristup. Krajnji korisnici usluga koji koriste uslugu predodabira operatora, neovisno o tome kome plaćaju mjesečnu naknadu za pristup, zadržavaju postojeći telefonski broj. Krajnji korisnici

usluga koji budu zahtijevali nastavak plaćanja mjesečne naknade za pristup Hrvatskom Telekomu reguliraju s Hrvatskim Telekomom sva prava i obveze koje proizlaze iz korištenja telefonskog broja.

7. Iznimno od odredbe stavka 6., ugovori između Hrvatskog Telekoma i krajnjeg korisnika usluga koji imaju ili zahtijevaju uslugu predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, sklopljeni na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora iz članka 18. stavka 2. Općih uvjeta za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži, ne raskidaju se automatski. Na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, koji može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, Hrvatski Telekom će u slučaju prijevremenog raskida ugovora krajnjem korisniku bez odgode, u zatraženom obliku, dati informaciju o ukupnom iznosu dugovanja te načinu uplate kao i omogućiti podmirivanje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.
8. U slučaju da krajnji korisnik usluga ostvaruje sve ili pojedine vrste poziva putem (pred)odabranog operatora, na takav promet se ne primjenjuju bonusi koje Hrvatski Telekom dodjeljuje u sklopu svoje javno dostupne telefonske usluge u obliku besplatnih minuta, pogodnosti izraženih u novčanom iznosu ili na neki drugi način.
9. Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da usluge koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju putem fiksne mreže Hrvatskog Telekoma neće biti na raspolaganju krajnjem korisniku usluga tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme i/ili telekomunikacijske priključne linije iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma sukladno ovim Općim uvjetima u slučajevima kada iste predstavljaju tehnološki preduvjet za pružanje usluga drugih operatora.

## Članak 13.

### Smetnje u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekoma

1. Hrvatski Telekom se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja fiksne mreže Hrvatskog Telekoma koje može utjecati na kvalitetu usluge, Hrvatski Telekom je dužan na prikladan način obavijestiti pretplatnike o nastalim smetnjama.
2. U slučaju planiranog prekida rada fiksne mreže Hrvatskog Telekoma u razdoblju dužem od 2 sata Hrvatski Telekom će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Hrvatski Telekom, pristup ili korištenje fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma onemogućeno Pretplatniku dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na kućnim instalacijama i/ili produženje radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika. Vrijeme u kojem Hrvatskom Telekomu nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Hrvatskog Telekoma, neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stavka.
4. Hrvatski Telekom obavezan je otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Pretplatnika, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, Hrvatski Telekom je obavezan otkloniti kvar najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko Hrvatski Telekom ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Hrvatski Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
5. Ukoliko Hrvatski Telekom nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 4. ovog članka, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjesto četrdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 14 ovih

Općih uvjeta. Kvarom u smislu stavka 4. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.

6. Hrvatski Telekom neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu Pretplatniku uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Hrvatskog Telekoma, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
7. Hrvatski Telekom neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju «višom silom» kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, rat, štrajk i slično.

## Članak 14.

### Rješavanje prigovora, zahtjeva za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja i zahtjeva za naknadom zbog kašnjenja u realizaciji usluge

1. Pretplatnik usluga ima pravo Hrvatskom Telekomu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
2. Prigovor iz stavka 1. ovog članka krajnji korisnik usluga podnosi korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) i to:
  - na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge;
  - na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge;
  - u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Ukoliko prigovor na iznos računa nije podnesen sukladno navedenom, smatrat će se da je i iznos računa prihvaćen.

Pretplatniku koji podnese prigovor na prodajnom mjestu izdat će se potvrda s datumom primitka prigovora ili preslika prigovora s datumom primitka prigovora, pečatom i potpisom djelatnika koji je prigovor zaprimio.

U slučaju prigovora Pretplatnika usluga na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži Hrvatskog Telekoma, Pretplatnik je obvezan dostaviti Hrvatskom Telekomu mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije, a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika usluga.

3. Korisnička podrška Hrvatskog Telekoma provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Korisnička podrška Hrvatskog Telekoma donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Pretplatnika usluga u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.
4. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnika usluga ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu Hrvatskog Telekoma za rješavanje pritužbi na odluke o utemeljenosti prigovora potrošača u kojem su zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo Hrvatskog Telekoma će pisano odgovoriti krajnjem korisniku usluga na zaprimljenu žalbu u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe.
5. U slučaju spora između krajnjeg korisnika fiksnih usluga i Hrvatskog Telekoma u vezi s iznosom zaduženja po računu ili u vezi s iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, krajnji korisnik usluga može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva Hrvatskog Telekoma.
6. Pretplatnik usluga neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne

odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je sporni iznos računa već u cijelosti plaćen, Hrvatski Telekom će Pretplatniku usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po sljedećem računu Hrvatskog Telekoma.

7. Pretplatnik usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka 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 slučaju nepodmirenja nespomog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Pretplatnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Hrvatski Telekom ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta.
8. Pretplatnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću pruženih fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma ima pravo tražiti od Hrvatskog Telekoma naknadu štete ukoliko se od strane Hrvatskog Telekoma ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge niža od propisane i/ili ugovorene, osim ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.
9. Ako se utvrdi da je Hrvatski Telekom povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
10. Neovisno od navedenog u članku 17. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku usluga iz članka 8. stavak 3. ovih Općih uvjeta, koji osporava račun Hrvatskog Telekoma u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Hrvatski Telekom neće obustaviti pružanje usluge niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka. Ako je Hrvatski Telekom obustavio pružanje usluge ili je isključio pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma prije nego što je od Pretplatnika sluga, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom postupku ili izvansudskom postupku iz ovog stavka, po primitku predmetne obavijesti, Hrvatski Telekom će, bez naknade, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku usluga do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
11. U slučaju podnošenja Zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, Hrvatski Telekom će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika usluga, Hrvatski Telekom može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.
12. Obveza iz stavka 10. ovog članka odnosi se i na slučaj kada Hrvatski Telekom pokrene postupak prisilne naplate protiv Pretplatnika usluga.
13. Ukoliko Pretplatnik usluga ima sklopljen Pretplatnički ugovor s Hrvatskim Telekomom, Hrvatski Telekom je obavezan riješiti prigovor Pretplatnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga te dostaviti pisani odgovor Pretplatniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.
14. Hrvatski Telekom će upoznati krajnjeg korisnika usluga putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Hrvatskog Telekoma za rješavanje prigovora i reklamacija, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacija.
15. U postupku prijena broja u fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma iz nepokretne mreže drugog operatora (dalje u tekstu: davatelj broja), Pretplatnik ima pravo Hrvatskom Telekomu podnijeti Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijena broja u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijena broja po zahtijevanom broju.

Zahtjev za isplatom naknade Pretplatnik može podnijeti korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) na način opisan na Internet stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)) najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijena broja. Hrvatski Telekom će u

roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je Hrvatski Telekom prouzročio.

Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio davatelj broja, Hrvatski Telekom će u roku od jednog radnog dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade davatelju broja. Davatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Hrvatskog Telekoma obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je davatelj broja prouzročio.

Hrvatski Telekom će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremeni prijenos broj koji je prouzročio Hrvatski Telekom najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika.

16. U postupku prijena broja iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma u nepokretnu mrežu drugog operatora (dalje u tekstu: primatelj broja), Pretplatnik podnosi primatelju broja Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijena broja u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijena broja po zahtijevanom broju i to najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijena broja. Primatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je on prouzročio. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio Hrvatski Telekom, primatelj broja će u roku od jednog radnog dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade Hrvatskom Telekomu. Hrvatski Telekom će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja obavijestiti krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je Hrvatski Telekom prouzročio. Hrvatski Telekom će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremeni prijenos broj koji je Hrvatski Telekom prouzročio najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja.
17. U slučaju odbijanja Zahtjeva za isplatom naknade, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.
18. Odredbe članka 14., stavci 15., 16. i 17. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u slučaju kada Pretplatnik otkáže prijenos broja zbog toga što je postupak prijena broja kasnio dulje od 8 radnih dana. U tom slučaju Pretplatnik Zahtjev za isplatom naknade može podnijeti u roku od 30 dana od dana otkazivanja prijena broja.
19. U slučaju da Hrvatski Telekom ne realizira Pretplatniku zatraženu uslugu u roku iz članka 3. stavka 6. ovih Općih uvjeta, odnosno članka 16. stavka 3. Ovih Općih uvjeta, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid i pravo na naknadu za kašnjenje u realizacije usluge u iznosu od dvjesto četrdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Zahtjev za isplatom naknade Pretplatnik može podnijeti korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) na način opisan na Internet stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)) najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijena broja iz stavka 15. i 16. ovog članka, isključuje pravo Pretplatnika na ostvarivanje naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge opisane u ovom stavku.
20. Rok za realizaciju zahtjeva, odnosno rok za preseljenje ne teče ako je na lokaciji Pretplatnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Hrvatski Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži

## Članak 15.

### Prijenos i privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se u pravilu prenijeti na novog Pretplatnika zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim Pretplatnikom u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da novi Pretplatnik nastavi koristiti fiksne usluge

Hrvatskog Telekoma i to putem postojeće telekomunikacijske priključne linije (na istoj lokaciji priključenja) i istog pretplatničkog telefonskog broja s promjenom imena u naslovu Pretplatnika. Na isti način, na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnički se ugovor može prenijeti na člana obiteljskog domaćinstva Pretplatnika. Hrvatski Telekom će izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Pretplatnik je upoznat i suglasan da u slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom za uslugu čije je korištenje uvjetovano korištenjem neke druge fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, automatski dolazi i do prijenosa Pretplatničkog ugovora i za tu drugu uslugu, a što je navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.

2. U slučaju iznajmljivanja stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac može privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, koja se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, najmoprimcu odnosno zakupniku koji time postaje Privremeni pretplatnik. Najmodavac ili zakupodavac je obavezan obavijestiti Hrvatski Telekom o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon što Hrvatski Telekom zaprimi tu obavijest obavezan je prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora vratiti na najmodavca ili zakupodavca.
3. U slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, Pretplatnički će se ugovor prenijeti tek nakon što Hrvatski Telekom prihvati Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora novog Pretplatnika odnosno Zahtjev za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac. U slučaju prijenosa odnosno privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora, prethodni Pretplatnik odnosno Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac ostaje odgovoran za obveze stvorene do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik, odnosno Privremeni pretplatnik. Iznimno, pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz postojećeg Pretplatnika odnosno Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac ne prenose se na novog odnosno Privremenog pretplatnika. Kod prijenosa i privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora na novog odnosno Privremenog pretplatnika, Hrvatski Telekom ima pravo tražiti od novog Pretplatnika odnosno Privremenog pretplatnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja.
4. U postupku povodom Zahtjeva za prijenos Pretplatničkog ugovora novog Pretplatnika odnosno Zahtjeva za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac u gore opisanim slučajevima, Hrvatski Telekom je ovlašten poduzeti sve aktivnosti koje je ovlašten obavljati temeljem ovih Općih uvjeta u pogledu sklapanja Pretplatničkog ugovora. Hrvatski Telekom je ovlašten odbiti Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora odnosno Zahtjev za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora ukoliko prethodni Pretplatnik odnosno Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac nije podmirio sve svoje obveze prema Hrvatskom Telekomu do trenutka podnošenja Zahtjeva, uključujući i obveze za mjesec u kojem je izvršen prijenos odnosno privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora.
5. U slučaju prijenosa i privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, smatra se da nema prekida u Pretplatničkom ugovoru te se u tom slučaju ne plaća cijena instalacije.

## Članak 16.

### Premještaj i preseljenje pretplatničke terminalne opreme

1. Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje pretplatničke terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora (premještaj) ili s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva i preseljenje pretplatničke terminalne opreme unutar iste lokacije (adrese) priključenja, ukoliko se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora.
2. Hrvatski Telekom će premjestiti pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 dana, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj.
3. Hrvatski Telekom će u roku od petnaest (15) dana po primitku zahtjeva Pretplatnika za preseljenjem dostaviti Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje, ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta, govorni automat (IVR)). U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, Hrvatski Telekom će, u roku od najviše trideset (30) dana od dana primitka zahtjeva za preseljenjem,

izvršiti preseljenje pretplatničke terminalne opreme na lokaciju (adresu) navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz članka 3. i 5. ovih Općih uvjeta.

4. Za premještaj, odnosno preseljenje pretplatničke terminalne opreme, Hrvatski Telekom ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.

## Članak 17.

### Privremeno isključenje

1. Hrvatski Telekom može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma:
  - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Hrvatski Telekom utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog ugovora temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta, odnosno razloga za raskid Pretplatničkog ugovora sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta;
  - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
  - ako Hrvatski Telekom utvrdi da je Pretplatnik povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta, a za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno privremeno isključenje;
  - temeljem odluke nadležnog suda i/ili tijela, odnosno zbog drugih razloga predviđenih važećim propisima.
2. U slučaju privremenog ograničenja usluga i/ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika, Hrvatski Telekom će obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u Zahtjevu za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora.
3. Pored prethodno navedenog, ako Pretplatnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenima u članku 11. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti korištenje usluga pristupa Internetu. U tom slučaju Hrvatski Telekom ima pravo privremeno onemogućiti uporabu Pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, o čemu će bez odgode, pisanim putem obavijestiti Pretplatnika.
4. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.
5. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Hrvatski Telekom će ponovo omogućiti korištenje usluga.
6. Na zahtjev Pretplatnika, Hrvatski Telekom će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma na razdoblje od tri (3) mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Hrvatski Telekom će izvršiti privremeno isključenje u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključanja telekomunikacijske priključne linije koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, Hrvatski Telekom će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Pretplatnika. U slučaju da Pretplatnik nije izričito naveo datum ponovnog uključanja, Hrvatski Telekom će automatski omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja. Hrvatski Telekom može omogućiti privremeno isključenje ostalih fiksnih usluga Hrvatskog Telekoma na zahtjev Pretplatnika sukladno pripadajućoj Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
7. Bez utjecaja na prethodno navedeno, Hrvatski Telekom zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja za pojedine kategorije korisnika usluga, odnosno za pojedine usluge, a što će biti određeno u Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.

8. Hrvatski Telekom ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
9. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. i 2. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo Hrvatskog Telekoma.
10. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, a prije raskida Pretplatničkog ugovora sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatno m broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

## Članak 18.

### Trajanje Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine. Pretplatnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude Hrvatskog Telekoma. Zahtjev ili prihvata ponude Hrvatskog Telekoma Pretplatnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika. Pri tome se šutnja Pretplatnika neće smatrati pristankom.
3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti ili elektroničkim putem Hrvatskom Telekomu sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu Pretplatnik će na zahtjev pružiti Hrvatskom Telekomu u sve informacije i dokumente koje bi Hrvatski Telekom mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog ugovora, a u skladu s posebnim propisima.
4. Pravne posljedice otkaza Pretplatničkog ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju danom kad je Hrvatski Telekom zaprimio obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Pretplatnik sam odredio u obavijesti kao dan prestanka Pretplatničkog ugovora, koji god slučaj nastupi kasnije.
5. Ako je Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude Hrvatskog Telekoma, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
6. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora za uslugu koja predstavlja (tehnološki) preduvjet za pružanje neke druge fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, Pretplatnik će biti prebačen na odgovarajuću fiksnu uslugu Hrvatskog Telekoma ili će doći do prestanka Pretplatničkog ugovora za tu drugu uvjetovanu fiksnu uslugu Hrvatskog Telekoma, ovisno o izboru Pretplatnika, o kojoj mogućnosti će Hrvatski Telekom na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.
7. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Hrvatskom Telekomu sve troškove koje je Hrvatski Telekom imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma.
8. U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem (on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Hrvatski Telekom učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija



Hrvatskog Telekoma, a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, Pretplatnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Pretplatnički ugovor pisanom obavijesću o raskidu upućenom Hrvatskom Telekomu sukladno važećim propisima o zaštiti potrošača.

9. U slučaju iz stavka 8. ovog članka, Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada Hrvatski Telekom zaprimi obavijest o raskidu.
10. Neovisno o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 8. ovog članka, Pretplatnik zadržava pravo otkaza Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 3. ovog članka.
11. Hrvatski Telekom će pisanim putem, između ostalog, upoznati Pretplatnika da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora o korištenju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da Pretplatnik može, ako to želi, zadržati svoje korisnike račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
12. U trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirivanja računa od strane najmoprimca ili zakupnika, Hrvatski Telekom će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca.

## Članak 19.

### Raskid Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
  - ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma, a Pretplatnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;
  - ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
  - ako Pretplatnik ne postupi po obvezama iz članka 5. stavak 13. ovih Općih uvjeta;
  - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma temeljem članka 8. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
  - ako, u skladu s člankom 10. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili ne omogući Hrvatskom Telekomu pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme;
  - ako, temeljem članka 10. stavak 6. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na fiksnu mrežu Hrvatskog Telekoma bez ovlaštenja ili da je fiksna mreža Hrvatskog Telekoma na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 11. stavak 3. i 4. ovih Općih uvjeta, pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, a Pretplatnik ne plati Hrvatskom Telekomu iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Hrvatskog Telekoma, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 13. stavak 6. do 11. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa Internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
  - ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Hrvatskog Telekoma na području Republike Hrvatske nepoznata.
2. Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

3. U svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja Hrvatskog Telekoma za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
4. Pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora temeljem stavaka 1., 2. i 3. ovog članka nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Pretplatničkog ugovora iz stavaka 1., 2. i 3. ovog članka.
5. U slučaju smrti Pretplatnika, Hrvatski Telekom će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije. Do tada, osoba koja nastavi koristiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika nakon njegove smrti smatrat će se Privremenim pretplatnikom u smislu članka 15. ovih Općih uvjeta.
6. Ako je nad Pretplatnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je obavijestiti Hrvatski Telekom o takvom postupku pisanim putem u roku od 30 dana od dana kada je otvoren navedeni postupak. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti također zatraži izmjenu imena u nazivu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, Hrvatski Telekom će prenijeti Pretplatnički ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Pretplatnika. U suprotnom, Pretplatnički će se ugovor smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Pretplatnikom.
7. U razdoblju od 30 dana prije trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Hrvatskog Telekoma, Pretplatniku će se omogućiti primanje dolaznih poziva te pozivanje na brojeve hitnih službi, uključujući pristup jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, kao i besplatnom broju korisničke podrške Hrvatskog Telekoma. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme na temelju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika.
8. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.
9. U slučaju da Pretplatnik podnese Zahtjev za prijenos broja u mrežu drugog operatora Pretplatnik mora Hrvatskom Telekomu podmiriti nesporna dugovanja za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma ispostavljene po telefonskom broju/brojovima za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja, a što ne utječe na postupak prijenosa broja. Pretplatnik ostaje u obvezi Hrvatskom Telekomu podmiriti sva dugovanja za pružene fiksne usluge Hrvatskog Telekoma i ispuniti ostale obveze iz Pretplatničkog ugovora.
10. U slučaju postojanja ugovorne obveze Pretplatnika koji podnese Zahtjev za prijenos broja ili Zahtjev za prijevremeni raskid ugovora, Hrvatski Telekom mora na zahtjev Pretplatnika, bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem. Također, Hrvatski Telekom, kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Hrvatskog Telekoma, u kojem slučaju se postupak prijenosa broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja.
11. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem obavijesti o raskidu ugovora poštom, potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu ili putem prodajnog zastupnika, elektroničkim putem, o putem elektroničkog obrasca na Moj T Portalu ili putem telefona. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Hrvatski Telekom će od Pretplatnika u svrhu identifikacije tražiti sljedeće podatke: ime i prezime Pretplatnika koji je fizička osoba odnosno tvrtku Pretplatnika koji je pravna osoba, OIB Pretplatnika i poziv na broj računa Pretplatnika ili broj računa Pretplatnika. Dodatno, u slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Pretplatnika koji je pravna osoba zahtjev za raskid Hrvatskom Telekomu može podnijeti isključivo osoba koja je ovlaštena za zastupanje Pretplatnika koji je pravna osoba. Također, zahtjev za raskid se može podnijeti Hrvatskom Telekomu isključivo s adrese elektroničke pošte odnosno s kontakt broja Pretplatnika koji je pravna osoba koji su kod Hrvatskog Telekoma pohranjeni kao elektronička pošta odnosno kontakt broj osobe ovlaštene za zastupanje pojedinog Pretplatnika. Hrvatski Telekom će obavijestiti Pretplatnika koji je podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa o raskidu istog pisanim putem.

12. Pretplatnik mora vratiti Pretplatničku terminalnu opremu u roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu, u kojem slučaju će sve naknade vezane za istu biti stornirane. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Pretplatničku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade.
13. Hrvatski Telekom će u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida Pretplatničkog ugovora obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid Pretplatničkog ugovora.

## Članak 20.

### Rješavanje sporova

Hrvatski Telekom i Pretplatnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mimim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta Pretplatnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

## Članak 21.

### Važeći zakon

Ovi Opći uvjeti, uključujući Pretplatnički ugovor, tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

## Članak 22.

### Završne odredbe

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve krajnje korisnike od 09. siječnja 2023. godine.
2. Hrvatski Telekom zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta Hrvatski Telekom će objaviti u najmanje jednom dnevnom listu, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim službenim internetskim stranicama sukladno važećim propisima.
3. U slučaju izmjena i dopuna Općih uvjeta isključivo u korist krajnjeg korisnika usluga, primijenit će se na postojeće krajnje korisnike usluga danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 1. ovog članka. U slučaju izmjena Općih uvjeta koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete, krajnji korisnik usluga ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. U protivnom smatrat će se da je krajnji korisnik suglasan s izmjenama.
4. Trajanje promotivnih akcija/ponuda ograničava se na period od najdulje dva mjeseca. Uvjeti iz promotivne akcije/ponude ne primjenjuju se dulje od tri mjeseca od dana potpisivanja Pretplatničkog ugovora koji je sklopljen u vrijeme trajanja promotivne akcije/ponude. Promotivne akcije/ponude za iste usluge ili usluge istih karakteristika ne smiju se ponavljati unutar razdoblja od godine dana od početka promotivne akcije/ponude. Promotivne pogodnosti mogu se nuditi i ugovarati samo novim krajnjim korisnicima usluga i postojećim krajnjim korisnicima usluga koji ne koriste uslugu koja je predmet promotivne akcije.
5. Postojeći Pretplatnik koji je zasnovao Pretplatnički odnos s Hrvatskim Telekomom do dana objave ovih Općih uvjeta potvrđuje da je valjano dao odnosno uskratio davanje privola iz članka 6. stavak 5. Ovih Općih uvjeta i to na jedan od načina predviđenih Općim uvjetima za fiksne usluge Hrvatskog Telekomom a za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži za krajnje. korisnike odobrenim odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije 17. srpnja 2009.g.; klasa: 344-09/01-497, ur.broj: 376-12-09-04 ŽK/GB i svim njihovim izmjenama i dopunama.

U odnosu na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Hrvatskim Telekomom do dana objave ovih Općih uvjeta, a koji su dali privolu za izravnu promidžbu usluga i proizvoda Hrvatskog Telekomom putem pisanih

obavijesti Hrvatskog Telekomu, smatrat će se da su dali istu privolu i u odnosu na usluge i proizvode partnera Hrvatskog Telekomu, pod uvjetom da po primitku obavijesti o istom u pisanom ili elektroničkom obliku ne uskrate privolu u roku od 30 dana od dana objave izmjena ovih Općih uvjeta.

6. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br: 90/2011) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.
7. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa člankom 10. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (14/2019) i člankom 3. te člankom 10. stavak 2. Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.
8. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.