

U skladu s odredbama članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08) društvo Optika Kabel TV d.o.o. za telekomunikacije sa sjedištem u Zaprešiću, Drage Švajcara 1, OIB: 50999639699, utvrdilo je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja društva Optika Kabel TV d.o.o.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Općih uvjeta

Članak 1.

(1) Ovim se Općim uvjetima opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Optika Kabel TV d.o.o. (dalje u tekstu: OKTV) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Pretplatnik) i OKTV.

(2) Elektroničke komunikacijske usluge koje su predmet ovih općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga) i
- javno dostupna telefonska usluga (dalje u tekstu: Telefonska usluga) (dalje u tekstu obje pojedinačno i skupno: Usluge).

(3) Na odnose između OKTV i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

Internet i telefonska usluga

Članak 2.

(1) Internet usluga, putem vlastite optičke infrastrukture omogućava stalni pristup internetu, a može biti dostupna kao:

- Flat rate usluga – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka,

Članak 3.

(1) OKTV pruža javno dostupnu telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

II. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 4.

(1) Pretplatnički odnos se zasniva pismeno, podnošenjem ispravno popunjenog obrasca Zahtjeva čiji oblik određuje OKTV (dalje u tekstu: Zahtjev), a kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.

(2) Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva OKTV- u ili ovlaštenoj osobi predočiti svoje identifikacijske dokumente navedene u Zahtjevu te će dopustiti ovlaštenoj osobi presliku istih isprava (osobna iskaznica ili drugi važeći dokument - za fizičke osobe; preslika rješenja Trgovačkog suda i valjane dokaze o platežnoj sposobnosti - za pravne osobe, ili izvratke iz drugih registara (npr. obrtni registar i sl.), da bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.

(3) Pretplatnik je suglasan da OKTV izvrši provjeru podataka iz stavka 2. ovog članka pri nadležnim tijelima koji imaju pristup takvim podacima.

(4) Potpisom Zahtjeva, Krajnji korisnik daje svoju izričitu privolu OKTV-u da može koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući OIB za potrebe vlastitih evidencija. Krajnji korisnik nadalje daje svoju privolu da OKTV, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, osobne podatke Krajnjeg korisnika proslijedi financijskim institucijama, bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, društvima registriranim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti, operatorima javnih komunikacijskih usluga, pravnim ili fizičkim osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) i djelatnosti izdavanja javnih imenika, operatorima usluga s posebnom tarifom u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, provjere platežne sposobnosti, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Krajnjeg korisnika i OKTV-a, te umanjenja budućeg duga.

Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 5.

(1) Obrazac Zahtjeva osobito mora sadržavati sve elemente propisane člankom 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11) i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima OKTV-a, zajedno s Općim uvjetima i OKTV Cjenikom. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.

(2) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje OKTV vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana.

Prijenos i dodjela brojeva

Članak 6.

(1) Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa može, ukoliko želi zadržati telefonski broj koji mu je dodijelio drugi operator, podnijeti Zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti te ga ispuniti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

(2) Pretplatnik je upoznat da prilikom prijena broja na primatelja broja prestaje pretplatnički odnos s prethodnim operatorom davateljem broja, radi čega će Pretplatnik izgubiti sve usluge i postavke iz ranijeg pretplatničkog odnosa vezano uz Telefonsku uslugu, a moguće i uz ostale usluge koje Pretplatnik ima s prethodnim operatorom, o čemu je Pretplatnik dužan sam voditi brigu. Pretplatnik je upoznat s odredbom iz članka 11. stavka 3. Pravilnika o prenosivosti broja (NN 71/14) prema kojoj Pretplatnik prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja mora podmiriti sva dospjela dugovanja, tj. ispuniti sve ugovorne obveze prema prethodnom operatoru davatelju broja.

(3) Ukoliko Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zatraži da mu se dodijeli(e) novi telefonski broj(evi) isti će mu se dodijeliti, sukladno Zahtjevu.

(4) Pretplatnik podnošenjem Zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje Pristupnog operatora da podnese Zahtjev za prijenos broja prethodnom operatoru davatelju broja te time ujedno podnese konačni zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa Pretplatnika i prethodnog operatora.

(5) Ako prethodni operator bude kasnio s prijenosom brojeva, OKTV će odmah obavijestiti Pretplatnika o istom putem telefonskog broja koji je Pretplatnik označio za kontakt na Zahtjevu za prijenos broja i dogovoriti novi termin prijena broja(eva).

(6) Ako prijenos broja ne bude moguć, OKTV će obavijestiti Pretplatnika o istom te će mu na zahtjev dodijeliti novi broj.

(7) Ukoliko Pretplatnik iz prethodnog stavka ovog članka ne podnese Zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijena, Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa će se smatrati nevažećim.

(8) Pretplatnik je upoznat s mogućnošću da u razdoblju od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja (zajedno s priloženim dokazom o podmirjenju posljednjeg dospjelog računa izdanog od strane prethodnog operatora – davatelja broja) do dana u kojemu je davatelj broja dužan izvršiti prijenos broja, račun za tekući mjesec izdan od strane prethodnog operatora davatelja broja može dospjeti i da će radi toga prethodni operator u pravilu odbiti izvršiti prijenos dok se ne podmiri i taj račun. OKTV u takvom slučaju neće odgovarati za kašnjenje u prijenu broja.

(9) OKTV ne snosi odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenu broja uzrokovano od strane Pretplatnika ili prethodnog operatora davatelja broja.

(10) Nakon uspješnog prijena broja Pretplatnik ne može zatražiti prijenos broja na drugog operatora u roku kraćem od 3 (tri) mjeseca od dana prijena broja.

Prihvata Zahtjeva

Članak 7.

(1) OKTV će prihvatiti Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- da postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje terminalne opreme te ako OKTV ocijeni da je u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

- da ne postoje druge zapreke za priključenje Pretplatnika na OKTV-ovu mrežu.

Pretplatnički odnos

Članak 8.

(1) Pretplatnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Pretplatniku.

(2) Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa odobren od strane OKTV-a, zajedno s Općim uvjetima poslovanja čini Pretplatnički ugovor.

(3) Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine.

(4) Pretplatnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

(5) Ako je Pretplatnički ugovor u okviru posebne ponude OKTV-a sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Pretplatnik nije ovlašten otkazati Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude OKTV-a. Ako tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora Pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu preostalih mjesečnih naknada za Uslugu za sve preostale mjesece do kraja minimalnog ugovornog razdoblja ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika.

(6) U slučaju Telefonske usluge te Zahtjeva za prijenos broja, vrijeme početka Pretplatničkog odnosa između OKTV-a i Pretplatnika počinje danom uključenja Usluge, a nakon realizacije Zahtjeva za prijenos broja od strane Pristupnog operatora.

Odbijanje Zahtjeva

Članak 9.

(1) OKTV može odbiti Zahtjev u slučaju:

- kada procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,

- ako je OKTV ili bilo koji drugi davatelj telekomunikacijskih usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje mrežne terminalne opreme,

- ako Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva nije na Zahtjevu ishodio potpis vlasnika nekretnine glede suglasnosti s postavljanjem mrežne terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini,

- ako Pretplatnik ima nepodmirena dugovanja prema OKTV-u po bilo kojoj osnovi,

- ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano,

- ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

- ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža OKTV ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama,

- ako postoji osnovana sumnja da će OKTV-ove Usluge isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,

- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na OKTV-ovu distribucijsku mrežu ili na fizički priključak drugog pretplatnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane OKTV-ovom distribucijskom mrežom, sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i OKTV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na distribucijsku mrežu, i

- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg pretplatnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši pretplatnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg pretplatnika, ili na OKTV-ovu distribucijsku mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati

cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i OKTV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na distribucijsku mrežu.

Nepriključenje

Članak 10.

(1) U slučaju da OKTV iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je izvršio određene uplate OKTV mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od OKTV-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

III. PRUŽANJE USLUGA

Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Članak 11.

(1) OKTV će izvesti fizički priključak na distribucijsku mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.

(2) Fizički priključak obuhvaća vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koje su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.). Fizički priključak završava na udaljenosti 3m od točke ulaska u stan ili u drugu nekretninu u etažnom vlasništvu.

(3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka OKTV će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u sljedećem članku), a koje je OKTV Pretplatniku dati, ovisno o Cjeniku OKTV-a i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.

(4) Ako nije drugačije ugovoreno, OKTV će izvesti fizički priključak za priključenje jednog komada terminalne opreme.

(5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektroničku komunikacijsku mrežu OKTV-a.

(6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije OKTV određuje OKTV Cjenikom. Cijenu instalacije OKTV može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uvjetima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog (komada druge terminalne opreme) viša je razmjerno troškovima instalacije.

(7) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Pretplatnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stječe pravo vlasništva u skladu s odredbama članka 31. ovih Općih uvjeta ili u skladu s ugovorom.

(8) Pretplatnik je obavezan omogućiti OKTV-u nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Pretplatnik samostalno uređio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te s posjednicima ili susjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da OKTV bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da OKTV ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. OKTV će obavijestiti Pretplatnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

(9) Nakon što je Fizički priključak izveden, Pretplatnik potpisuje radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu OKTV-a i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Pretplatnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni sukladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Pretplatnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(10) OKTV nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Pretplatnika i osoba koje osporavaju Pretplatnikovo pravo da izvede priključak na distribucijsku mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije distribucijske mreže neophodne za taj priključak. OKTV nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima OKTV nema vlastito pravo izvođenja priključka ili postavljanja vodova i instalacija.

(11) Pretplatnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabela distribucijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelsku distribucijsku mrežu. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne OKTV-ovo pravo), u slučaju da OKTV bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrat će se da je OKTV spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(12) Pretplatnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduvjet za njegov priključak na kabelsku distribucijsku mrežu da OKTV postavi kabelsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Pretplatnik se obavezuje omogućiti OKTV-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

(13) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti OKTV-a, Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju dužem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje (odnosno 10 sati u nepokretnoj mreži OKTV), u postupku

rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Krajnji korisnik na drugi način obeštećuje.

(14) OKTV pruža uslugu besplatnog pozivanja na broj 112, kao i na ostale pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno važećem Zakonu odnosno podzakonskom aktu. Pozivi prema brojevima hitnih službi usmjeravaju se najbližoj nadležnoj lokaciji centra pozivane hitne službe s obzirom na lokaciju priključka u korisnika usluga u nepokretnoj mreži OKTV-a. Krajnji korisnik upoznat je da odabir najbliže nadležne lokacije centra pozivane hitne službe neće odgovarati stvarnoj zemljopisnoj lokaciji priključka nepokretno mreže s kojeg je poziv upućen u slučaju neodgovarajućeg broja pozivatelja sadržanog u prometnim podacima koje šalje korisnikova centrala ili neodgovarajuće adrese lokacije za određeni broj pozivatelja koju je Krajnji korisnik dostavio OKTV-u.

Terminalna oprema

Članak 12.

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

- Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, optički terminalni uređaj) u vlasništvu OKTV-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu OKTV-a.

- Pretplatnikova terminalna oprema: pretplatnikova oprema (npr. telefon, telefaks, switch, router i sl.) priključena na mrežu OKTV-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu OKTV-a.

(2) Na mrežu OKTV-a smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo OKTV-a ili isporučena od strane OKTV-a.

(3) Na mrežnu terminalnu opremu Pretplatnik priključuje pretplatnikovu terminalnu opremu, a po jednom mrežnom terminalu na raspolaganju su istovremeno dva telefonska priključka (dva različita broja u numeraciji). Terminalna oprema koja se priključuje mora imati odobrenje za stavljanje u promet RITT opreme koju izdaje HAKOM. Analogni telefonski aparati koji se priključuju moraju zadovoljavati preporuke ITU-T Q.23.

(4) Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti OKTV-u pregled i provjeru ispravnosti priključene pretplatnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće pretplatnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u OKTV-ovoj distribucijskoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti OKTV-u i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s OKTV-ovom mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Pretplatnik je dužan na zahtjev OKTV-a zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Ako Pretplatnik koristi OKTV-ovu terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s OKTV-ovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti OKTV o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme.

(6) Ugovorne strane suglasne su da Pretplatnik u slučaju raskida Pretplatničkog Ugovora od bilo koje strane, mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja osobno vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu OKTV-a.

(7) U slučaju kad korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim podacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem OKTV Cjeniku.

Održavanje fizičkog priključka i instalacija

Članak 13.

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

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

(3) Pretplatnik je obavezan omogućiti OKTV-u popravak i održavanje fizičkog priključka kada OKTV opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu distribucijske mreže.

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

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Pretplatnik ne može koristiti Usluge, iz razloga koji leže na strani Pretplatnika (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Pretplatnik će snositi troškove OKTV-a za ponovnu uspostavu Usluge. Pretplatnik će u takvom slučaju biti dužan platiti OKTV-u uslugu dolaska djelatnika OKTV-a te uspostave Usluge standardne kvalitete, koje će biti određene u cjeniku OKTV-a.

Premještanje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

Članak 14.

(1) OKTV će na zahtjev i o trošku Pretplatnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Pretplatnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinaičiti radi povećanja ili smanjenja broja terminalne opreme.

(2) Pretplatnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- postoji OKTV mreža na novoj lokaciji,

- ne postoje nepodmirena dugovanja prema OKTV-u,

- i pod uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prijenos pretplatničkog odnosa.

Minimalna kakvoća Usluga

Članak 15.

(1) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).

(2) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge OKTV-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(3) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti OKTV sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga OKTV-a neće biti dostupna u

svako vrijeme. Pretplatnik je tako suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći primjerice do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem OKTV-ovog sustava (u odnosu na Internet uslugu) te do nemogućnosti uspostave telefonske veze (u odnosu na Telefonsku uslugu).

Izmjene vrste i opsega Usluga

Članak 16.

(1) Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu OKTV pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i OKTV Cjenikom. Da bi vrsta ili opseg Usluga bili izmijenjeni, Pretplatnik je obavezan podnijeti OKTV-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja ugovora.

Cijene Usluga i plaćanje

Članak 17.

(1) Cijene Usluga, kao i sve druge naknade na koje OKTV ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su OKTV Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. OKTV je ovlašten mijenjati Cjenik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom OKTV-ovom prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi, na OKTV internetskim stranicama (dalje u tekstu: OKTV Cjenik).

(2) Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim OKTV Cjenikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.

(3) Obveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavom pretplatničkog odnosa.

(4) Naknada se plaća za prethodni mjesec u tekućem mjesecu, na temelju ispostavljenog računa. Cijena ostvarenog telefonskog prometa se također plaća za prethodno proteklo razdoblje.

(5) OKTV ima pravo jednostrano određivati i mijenjati OKTV Cjenik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

(6) Cjenikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja, OKTV može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je člankom 34. predviđen za objavu izmjena ovih Općih uvjeta.

(7) OKTV može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena OKTV Cjenikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u OKTV Cjeniku.

Prijenos pretplatničkog odnosa

Članak 18.

(1) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti OKTV Uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.

(2) Pretplatnički odnos se prenosi ustupanjem pretplatničkog ugovora putem Zahtjeva i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj pretplatničkog ugovora) podnesu OKTV-u Zahtjev.

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

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

(5) U slučaju smrti Pretplatnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, njegov nasljednik ili član obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne točke mreže mora putem Zahtjeva zatražiti promjenu podataka pretplatnika.

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

(7) OKTV može uskratiti pristanak na ustupanje pretplatničkog ugovora ako Pretplatnik nije platio dospjeli dug s osnove pretplatničkog ugovora ili ako za to ima drugi osobito važan razlog. Ako OKTV u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Pretplatnika da ne pristaje na ustupanje pretplatničkog ugovora, pristanak je dao prešutno, pod uvjetom da Pretplatnik nema nepodmirenih dugovanja.

(8) Ako OKTV do 20. (dvadesetog) dana u mjesecu pristane na ustupanje pretplatničkog ugovora, pretplatnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.

(9) Pretplatnik i osoba na koju je pretplatnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju OKTV-u za nepodmirene obveze Pretplatnika s osnove pretplatničkog ugovora koje dospjevaju nakon OKTV-ovog pristanka na prijenos pretplatničkog ugovora.

IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika

Članak 19.

(1) OKTV će na Pretplatnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 6 mjeseca, prestati s pružanjem Usluga Pretplatniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na distribucijsku mrežu (privremeno isključenje).

(2) OKTV će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg

dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.

(3) Pretplatnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje. Privremeno isključenje ne može trajati dulje od 6 mjeseca. Pretplatnik plaća naknadu za ponovno uključivanje prema OKTV Cjeniku. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.

(4) Pretplatnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.

(5) Ako je pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produljiti za vrijeme za koje je pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kableske distributivne mreže.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika

Članak 20.

(1) OKTV ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Pretplatnika, u sljedećim slučajevima:

- ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena,

- ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na pretplatnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na OKTV-ovu distribucijsku mrežu,

- ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora OKTV utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi),

- ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu distribucijske mreže,

- ako Pretplatnik ne omogućio pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka OKTV-ovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana,

- ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta,

- ako je potrebno izvesti radove na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja i

- temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Ako Pretplatnik krši druge obveze iz pretplatničkog ugovora ili ovih Općih uvjeta (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluga), ili ako je potrebno izvesti radove na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, OKTV ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnik

bezuspješno upozorio na kršenje pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

(3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika, Pretplatnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Pretplatnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, OKTV će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika.

Privremeno isključenje i raskid pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja

Članak 21.

(1) Pretplatnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospijeca navedenog na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cijelosti do dana dospijeca OKTV će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja.

(2) Ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospijeca naznačenog na dostavljenoj opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, OKTV ima pravo Pretplatniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablesku distribucijsku mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).

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

(4) U slučaju da je Pretplatnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 dalje u tekstu: ZEK), OKTV će privremeno isključenje Pretplatnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Pretplatnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Telefonska usluga, potom Internet usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

(5) OKTV će Pretplatniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.

(6) Nakon što OKTV dobije potvrdu (dokaz) da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove opomene i ponovnog priključenja određene OKTV Cjenikom, OKTV će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku, i u skladu s tehničkim mogućnostima

(7) Tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude OKTV-a iz članka 8. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta. Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga ugovorna obveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

V. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Raskid pretplatničkog odnosa od strane OKTV-a zbog drugih razloga

Članak 22.

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

- u slučaju opisanom u članku 23. stavku 2.,

- ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju OKTV nije odgovoran,
- ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz OKTV mreže,
- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu usluge,
- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz OKTV mreže,
- ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih OKTV nije u mogućnosti izvršiti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružiti ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, OKTV mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, OKTV će o tome obavijestiti bivšeg Pretplatnika čiji je pretplatnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i

- na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
 (2) OKTV nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg pretplatnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja.

Raskid pretplatničkog odnosa otkazom Pretplatnika Članak 23.

- (1) Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u svako doba pismeno putem vlastoručno potpisanoj Zahtjevu.
- (2) Otkaz nastupa i pretplatnički odnos se raskida isključivo istekom posljednjeg dana u mjesecu u kojem je Zahtjev zaprimljen.
- (3) Osim prava na raskid iz članka 25. stavak 1. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik koji je ugovor sklopio izvan poslovnih prostorija OKTV-a ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, dostavljanjem vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu. U tom slučaju, pretplatnički ugovor se raskida s danom kada OKTV primi pisanu izjavu o raskidu i Pretplatnik nije dužan platiti nikakvu pretplatu niti podmiriti bilo kakve troškove u vezi sa raskidom.
- (4) Ukoliko je Ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, OKTV se obavezuje Pretplatniku ispostaviti potvrdu prethodne obavijesti. Potvrda o prihvatanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača. Sukladno tome, Pretplatnik može raskinuti Ugovor u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka prethodne obavijesti bez navođenja razloga raskida. Ugovor se raskida slanjem vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu OKTV-u. Pretplatnik nema pravo na raskid pretplatničkog ugovora sukladno odredbi ovog stavka ako je Pretplatnik počeo koristiti Uslugu prije roka iz ovog stavka.

Ostali razlozi za raskid

Pečaćenje

Članak 24.

- (1) Pretplatnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem pretplatnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti OKTV-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u pretplatnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio i drugih usluga putem distribucijske mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulazanja u pretplatnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

VI. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

Razumna uporaba mrežnih resursa ("fair use")

Članak 25.

- (1) Pretplatnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.
- (2) Ukoliko Pretplatnikov način upotrebe OKTV usluge pristupa Internetu značajno utječe na kvalitetu isporuke usluga drugim Pretplatnicima, OKTV ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

Zloupotreba

Članak 26.

- (1) Pretplatnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server OKTV-a, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lažna pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.
- (2) Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu.
- (3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obavezuje OKTV-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.
- (4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama OKTV-a i koji se s vremenom na vrijeme nadopunjuje i uskladuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

VII. OSTALA PRAVA I OBEVEZE PRETPLATNIKA I OKTV-A

Objavljivanje Općih uvjeta i OKTV Cjenika, komuniciranje OKTV-a s pretplatnicima

Članak 27.

- (1) OKTV objavljuje Opće uvjete, OKTV Cjenik te izmjene istih na svojim internetskim stranicama (dalje u tekstu: OKTV web).
- (2) Račune za Usluge OKTV šalje Pretplatnicima prije dospeljeća. Pretplatnik je obavezan obavijestiti OKTV ako u uobičajenom roku ne primi račun.
- (3) Obavijesti koje se odnose na sve pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava pretplatnika OKTV će objaviti na svojim internetskim stranicama.

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih pretplatnika OKTV će slati tim pretplatnicima običnom poštom.

(5) OKTV će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika upoznati s postojanjem OKTV weba, na kojima će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu neposredno komunicirati s OKTV-om.

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

Vlasništvo

Članak 28.

- (1) Vlasnik nekretnine stječe pravo vlasništva Fizičkog priključka, a OKTV mrežne terminalne opreme, koje je OKTV postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.
- (2) OKTV zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama distribucijske mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.
- (3) Ako u slučajevima iz stavka 1. ovoga članka cijena instalacije nije plaćena unaprijed, OKTV zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.
- (4) OKTV može angažirati drugog izvođača koji će za račun OKTV-a izvršiti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Osobni podaci Pretplatnika

Članak 29.

(1) OKTV će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. OKTV će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupiti trećim stranama (bez odobrenja Pretplatnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računalnim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članku 4. stavak 4.

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

Odgovornost za štetu

Članak 30.

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

(2) OKTV ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja distribucijske mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog OKTV-ove grube nepažnje ili namjere.

(3) Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da OKTV ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju OKTV ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom OKTV-a.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da OKTV ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima usljed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu OKTV-a.

(5) Pretplatnik je odgovoran OKTV-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. OKTV ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Općih uvjeta.

Rješavanje sporova

Članak 31.

(1) Pretplatnik može OKTV-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu te prigovor na kakvoću obavljene Usluge.

(2) Prigovori na kvalitetu pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu korisničke podrške OKTV-a, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Općih uvjeta, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu odnosno 30 (trideset) dana od dana dospeljeća osporavanog računa za korištene Usluge. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) OKTV će Pretplatniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške OKTV-a će u prvom stupnju provesti postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvjestiti podnositelja prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Pretplatnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Na prvostupajnsku odluku o utemeljenosti prigovora, Pretplatnik ima pravo na pritužbu OKTV-vom Povjerenstvu za rješavanje pritužbi, koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koji imenuje Uprava OKTV-a te predstavnika Saveza udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja žalbe.

(6) U slučaju spora između Pretplatnika i OKTV-a, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka sukladno prethodnim stavcima, Pretplatnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za zaštitu prava korisnika Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva za rješavanje pritužbi.

(7) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, OKTV se obavezuje zastati sa svim postupcima prema Pretplatniku do okončanja spora pred Agencijom. O pokretanju zahtjeva za rješavanje spora pri Agenciji, OKTV će biti obaviješten ili od strane Pretplatnika ili Agencije.

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

(9) Ako je OKTV obavustavo pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog ili izvanjudskog postupka.

(10) Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, OKTV će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za

plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

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

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

(13) Ako Pretplatnik osporava račun OKTV-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, OKTV neće Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

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

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

Članak 32.

(1) Pretplatnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava OKTV-a i trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljenena raspolaganje Pretplatniku.

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

VIII. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI OKTV-OVE MREŽE

Članak 33.

(1) OKTV se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze. Ova obveza odnosi se završno na izlaznoj točki fizičkog priključka iz čl. 11 st. 2.

(2) OKTV pruža Telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži bez uporabe radio frekvencijskog spektra pa Pretplatnici potpisom Zahtjeva prihvaćaju da OKTV takve Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže te da zbog toga Usluga neće biti dostupna svugdje.

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

(4) OKTV ne odgovara za štetu koja bi Pretplatniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 34.

(1) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, stavlja se van snage Pravilnik o uvjetima za obavljanje usluge distribucije OKTV-a od 01.04.2010.

X. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

Članak 35.

(1) OKTV će objaviti i učiniti dostupnim na uobičajen način sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu te OKTV webu. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opći uvjeti OKTV-a.

XI. RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 36.

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

XII. STUPANJE NA SNAGU

Članak 37.

(1) Opći uvjeti stupaju na snagu 31. (tridesetprvog) dana nakon dana objavljivanja.

OKTV d.o.o.

Izdanje I, kolovoz 2016.