

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 kabelaške distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),

- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga) i

- javno dostupna telefonska usluga (dalje u tekstu: Telefonska usluga)

(dalje u tekstu sve tri pojedinačno i skupno: Usluge).

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

TV usluga

Članak 2.

(1) Usluga kabelaške distribucije TV signala je elektronička komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kabelaške distribucijske mreže. OKTV pruža Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim ili pravnim osobama.

(2) OKTV samostalno i ovisno o regiji prima određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Pretplatnicima, a koji se redovito objavljuju putem OKTV internet stranice i informacijskog kanala kabelaške distribucijske mreže (dalje u tekstu: Raspored programa). OKTV može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno. Pakete programa OKTV distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno OKTV može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev pretplatnika. Pretplatnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Pretplatnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. OKTV nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev pretplatnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način.

OKTV može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novima ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.

(3) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, pretplatnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

Internet usluga

Članak 3.

(1) Internet usluga 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,

- Metered rate usluga – usluga s naplatom ostvarenog prometa i naplatom fiksnog iznosa za pristup internet mreži.

Telefonska usluga

Članak 4.

(1) OKTV Telefonsku uslugu pruža u suradnji s drugim davateljima telefonskih usluga koji imaju opće ovlaštenje za pružanje telefonskih usluga (dalje u tekstu: Pristupni operator).

II. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 5.

(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 izvatke 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, Pretplatnik daje pristanak OKTV-u da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući MBG i OIB za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003). Pretplatnik također daje pristanak OKTV-u da može proslijeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Pretplatnik jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima.

Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 6.

(1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve elemente propisane člankom 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08) 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 7.

(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 Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije te ga ispuniti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

(2) Pretplatnik je upoznat da prilikom prijensa 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 7. stavka 9. Pravilnika o prenosivosti broja (NN 42/09) 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 prijensa 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 prijensa, 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 podmiranju 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 prijensu broja.

(9) OKTV i Pristupni operator ne snose odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijensu broja uzrokovano od strane Pretplatnika ili prethodnog operatora davatelja broja.

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

Prihvata Zahtjeva

Članak 8.

(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 120 (sto dvadeset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

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

Pretplatnički odnos

Članak 9.

(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) Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

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

(5) Ako je Pretplatnički ugovor u okviru posebne ponude 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.

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

Odbijanje Zahtjeva

Članak 10.

(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 njezinoj 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, prijevorne 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 kabelašku 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 privremeno isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane OKTV-ovom kabelaškom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i OKTV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kabelašku 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 kabelašku 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 kabelašku distribucijsku mrežu.

Nepriključenje

Članak 11.

(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 12.

(1) OKTV će izvesti fizički priključak na kabelsku 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 postavljene 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 koju će 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 televizijskog ili radijskog prijamnika ili jednog komada druge 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 televizijskog ili radijskog prijamnika (ili 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 kabelske 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 kabelsku distribucijsku mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske 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 kabelske 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. Smatrać 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 obvezuje omogućiti OKTV-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protiv postavljanja instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

Terminalna oprema

Članak 13.

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

- Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, filterski sklopovi, digitalni DVB/analogni prijamnik/dekoder za kodiranje sadržaje, optički terminalni uređaj) u vlasništvu OKTV-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu OKTV-a.

- Pretplatnikova terminalna oprema: pretplatnikova oprema (npr. telefon, telefaks, TV prijamnik, DVB-T prijemnik, 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 (TV prijamnik i radio prijamnik za prijem analognog ili digitalnog signala).

(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) Pretplatnik ima pravo na priključnu točku (fizički priključak) kabelske distribucijske mreže priključiti samo TV ili radijski prijamnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje koje bi mogle utjecati na rad kabelske distribucijske mreže i na kvalitetu signala koji primaju ostali pretplatnici.

(6) Pretplatnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijamnik za prijam analognih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijama kanal do kanala, frekventno područje od 47MHz do 862MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch02 do Ch12, Ch21 do Ch69).

(7) OKTV ne preuzima nikakvu obvezu, odgovornost niti daje jamstvo u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikovog TV ili radijskog prijamnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje OKTV distribuira i koji su predmet pretplatničkog ugovora. Ako će OKTV distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijamnika, koji se redovito nude na tržištu, ne mogu primati bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje pretplatnike.

(8) Pretplatnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijamnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijamnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(9) OKTV može obustaviti prijenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(10) Za korištenje digitalnih usluga, OKTV će Pretplatnicima osigurati adekvatnu mrežnu terminalnu opremu.

(11) Za povezivanje digitalnog prijamnika na TV prijamnik, TV prijamnik korisnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijam HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.

(12) 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.

(13) 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.

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

Održavanje fizičkog priključka i instalacija

Članak 14.

(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 kabelske 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 kabelske 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, ili postoje smetnje u prijemu signala, 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. Premještaj priključka i promjena lokacije isporuke Usluga

Članak 15.

(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 preinacirati radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijamnika ili druge 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 16.

(1) OKTV će osigurati minimalnu kakvoću Usluga, i to u pogledu razine napona nositelja signala i razlike razina napona nositelja i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključnicama), subjektivne ocjene kvalitete slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu s hrvatskim normama.

(2) Moguće je da nakladnik određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev nakladnika, OKTV bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog nakladnika. OKTV ne odgovara za smetnje u prijenosu programa do kojih dolazi zbog nakladnika programa.

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

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

(5) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti OKTV sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga OKTV-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Pretplatnik je tako suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), 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 17.

(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 obaveza minimalnog trajanja ugovora.

(2) Pretplatnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu OKTV distribuiraju samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu OKTV distribuiraju neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može s osnove takvog zahtjeva ostvariti razmjerno nižu pretplatu. Međutim, OKTV će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine pretplatnika, u granicama tehničkih i financijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Pretplatnika za izmjenama u ponudi programa.

Prestanak distribuiranja programa

Članak 18.

(1) OKTV ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuira prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po regijama drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.

(2) OKTV ne jamči Pretplatniku da nakladnik programa neće prestati s emitiranjem programa bez prethodne najave.

Cijene Usluga i plaćanje

Članak 19.

(1) Cijene Usluge, 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 obvezuje obavijesti 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 te informacijskom kanalu kabelaške distribucijske mreže (dalje u tekstu: OKTV Cjenik).

(2) Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenom 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 tekući mjesec u tekućem mjesecu, na temelju ispostavljenog računa, a cijena ostvarenog telefonskog prometa se plaća za prethodno proteklo razdoblje. OKTV može OKTV Cjenikom Pretplatniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.

(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 članom 37. 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.

(8) OKTV može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuiraju li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev pretplatnika, ili se distribuiraju uz dekodiranje, i slično.

Prijenos pretplatničkog odnosa

Članak 20.

(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 najmodavca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s OKTV-om najmodavac postaje privremeni pretplatnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmodavca, najmodavac je obavezan bez odgode obavijestiti OKTV, a sve u svrhu prijenosa prava i obveze iz pretplatničkog odnosa s najmodavca 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 dospijevaju nakon OKTV-ovog pristanka na prijenos pretplatničkog ugovora.

IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika

Članak 21.

(1) OKTV će na Pretplatnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 3 mjeseca, prestati s pružanjem Usluga Pretplatniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kabelašku 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 3 mjeseca. Pretplatnik plaća naknadu za ponovno

isključenje 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 produžiti za vrijeme za koje je pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kabelaške distributivne mreže.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika

Članak 22.

(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 kabelašku distribucijsku mrežu,

- ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora OKTV utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Ineternet 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 kabelaške distribucijske mreže,

- ako Pretplatnik ne omogući 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 kabelaškoj 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 Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kabelaškoj 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 Pretplatnika

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 23.

(1) Pretplatnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospjeća navedenog na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjeća 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 dospjeća 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 kabelašku 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 podmirio dugovanje. Ako Pretplatnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Telefonska usluga, potom Internet usluga te na kraju TV 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) OKTV će obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno Cjeniku.

(7) 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

(8) Tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude OKTV-a iz članka 9. 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 24.

(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 izvesti 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 građevinski ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kabelaške distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, OKTV će o

to me 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 podmirenja dugovanja.

Raskid pretplatničkog odnosa otkazom Pretplatnika

Članak 25.

(1) Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u svako doba pismeno putem vlastoručno potpisanog Zahtjeva.

(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 obvezuje Pretplatniku ispostaviti potvrdu prethodne obavijesti. Potvrda o prihvaćanju 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

Članak 26.

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

Pečaćenje

Članak 27.

(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 prijam programa i drugih usluga putem kabelaške 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 28.

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

(2) 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 29.

(1) Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zagađuje 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 obvezuje 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 obvezuje 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 uslugu koji je objavljen na internetskim stranicama OKTV-a i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

VII. OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA I OKTV-A

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

Članak 30.

(1) OKTV objavljuje Opće uvjete, OKTV Cjenik i izmjene istih, u dnevnom listu, prema vlastitom izboru, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim internetskim stranicama (dalje u tekstu: OKTV web).

(2) Račune za Usluge OKTV šalje Pretplatnicima prije dospijea. 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 i na informacijskom kanalu kabelaške distribucijske mreže (dalje u tekstu: IK).

(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 IK i 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 31.

(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 kabelaške 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 izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Osobni podaci Pretplatnika

Članak 32.

(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 ustupati 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 5. 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 33.

(1) OKTV nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, koji nisu posljedica rada kabelaške 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 kabelaške 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 uslijed 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 34.

(1) Pretplatnik može OKTV-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Uslugu te prigovor na kakvoću obavljenе 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 Usluga za koju se podnosi prigovor na kvalitetu odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijea 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 obasag za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške OKTV-a će u prvom stupnju provesti postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti 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-om Povjerenstvu za rješavanje pritužbi, koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje 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 Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije 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 obvezuje 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, neispravnim terminalnom opremom Pretplatnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je OKTV obustavio 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 izvansudskog 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 neubičajeno 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 umanjenja 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 Usluga 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 proslijediti 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, sporazumno, 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 35.

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

(2) Pretplatnik će biti odgovoran 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 36.

(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. 12 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, nekvaletnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 37.

(1) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, stavlja se van snage Pravilnik o uvjetima za obavljanje usluge kableske distribucije OKTV-a od 01.09.2008.

X. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

Članak 38.

(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 39.

(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 40.

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

OKTV d.o.o.

Izdanje I, travanj 2010.