

# Opći uvjeti poslovanja tvrtke Optika kabel TV d.o.o.

## Članak 1. - Uvodne odredbe

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između tvrtke Optika kabel tv d.o.o. za telekomunikacijske usluge sa sjedištem u Ulici Ilije Gregorića 1a, 10291 Brdovec (dalje u tekstu Optika kabel d.o.o.

s), kao davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga s jedne strane, te podnositelja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pretplatnika (podnositelji Zahtjeva i pretplatnici dalje u tekstu skupno i pojedinačno: Pretplatnik), kao korisnika usluga s druge strane, u vezi s davanjem i korištenjem elektroničkih komunikacijskih usluga.

1.2. Elektroničke komunikacijske usluge Optika kabel d.o.o. iz ovih Općih uvjeta jesu sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi Optika kabel - d.o.o. pruža, ili će pružati na tržištu, a koje su utvrđene u Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i ostalim pod zakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija odnosno one usluge za koje Optika kabel d.o.o. ima ishodene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja od Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije kao nadležnog regulatornog tijela (dalje u tekstu: Usluge).

1.3. Optika kabel d.o.o. sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti pruža sljedeće Usluge: javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova; usluga prijenosa slike, usluge s posebnom tarifom i besplatnog poziva, usluge davanja pristupa internetu, davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Detaljnije tehničke značajke pojedinih usluga opisane su u Posebnim uvjetima korištenja koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

1.4. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno druge tipse zahtjeve za Usluge Optika kabel d.o.o. u formi važećih obrazaca koji su priloženi ovim Općim uvjetima (dalje u tekstu: Zahtjev). Navedeni Zahtjev, Opći uvjeti, Posebni uvjeti korištenja pojedinih usluga, kao i izvadak iz važećeg cjenika Optika kabel d.o.o. za pojedinu uslugu sastavni su dio jedinstvenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: Pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Pretplatnika i Optika kabel d.o.o. (dalje u tekstu: Pretplatnički odnos). Zahtjev obuhvaća sve zahtjeve za korištenje bilo koje usluge koje Optika kabel d.o.o. pruža ili eventualno može pružati.

1.5. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema i programska podrška koju u sklopu pružanja usluga Optika kabel d.o.o. isporučuje i ugrađuje kod Pretplatnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema).

1.6. Na sve međusobne odnose između Optika kabel d.o.o. i Pretplatnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se na odgovarajući način svi važeći propisi Republike Hrvatske.

## Članak 2. - Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

2.1. Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

2.1.1. Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Optika kabel d.o.o.-om sklopila ugovor o pružanju usluga iz čl. 1.2 ovih Općih uvjeta.

2.1.2. Pretplatnik može biti samo osoba koja je u trenutku zasnivanja pretplatničkog odnosa vlasnik stana ili poslovnog prostora za koji se zasniva pretplatnički odnos, osim ako drugačije nije određeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ovlaštenoj osobi Optika kabel d.o.o., na njegov zahtjev, predložiti svoje identifikacijske isprave i isprave o vlasništvu stana ili poslovnog prostora te će dopustiti ovlaštenoj osobi da napravi presliku tih isprava kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.

2.1.3. Korisnik usluga je pravna ili fizička osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtjeva tu uslugu, u privatne ili poslovne svrhe, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge (Napomena: u tekstu ovih Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik”, s time da se sve odredbe odnose i na korisnika usluga, osim kada one na njih nisu primjenjive)

2.1.4. Pretplatnik je dužan na zahtjev Optika kabel d.o.o. predložiti i sve druge obavijesti i isprave koje Optika kabel d.o.o. može smatrati potrebnima radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, a u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

2.1.5. Pretplatnik je suglasan da Optika kabel d.o.o. može izvršiti provjeru Pretplatnikovih osobnih podataka (fizičke osobe), odnosno općih poslovnih podataka (pravne osobe), identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koje imaju pristup takvim podacima.

2.1.6. Pretplatnik - fizička osoba, odnosno ovlaštena osoba Pretplatnika - pravna osoba, potpisom Zahtjeva daje svoju izričitu suglasnost Optika kabel d.o.o. da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke, uključujući i osobni identifikacijski broj (OIB), za potrebe vlastitih evidencija. Pretplatnik odnosno ovlaštena osoba jamči

ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima. Potpisom Zahtjeva od strane ovlaštene osobe Pretplatnika – pravne osobe, Pretplatnik daje svoju izričitu suglasnost Optika kabel d.o.o. da može koristiti i upisivati njegove opće poslovne podatke za potrebe korištenja u vlastite promotivne svrhe, primjerice referentna lista, promotivni materijali, internetske stranice i sl.

2.1.7. Optika kabel d.o.o. će sve osobne podatke Pretplatnika – fizičke osobe, odnosno opće poslovne podatke Pretplatnika – pravne osobe, koristiti sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

## 2.2. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

2.2.1. Pretplatnički odnos za pojedinu Uslugu na lokaciji Pretplatnika zasniva se podnošenjem Zahtjeva/Pretplatničkog ugovora.

2.2.2. Obrazac Zahtjeva biti će dostupan Pretplatniku na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Optika kabel d.o.o., odnosno putem ovlaštenih osoba Optika kabel d.o.o., zajedno s ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima korištenja pojedinih usluga, te izvodom iz važećeg cjenika Optika kabel d.o.o..

2.2.3. Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje Optika kabel d.o.o. vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana o zaštiti i tajnosti osobnih podataka

2.2.4. Prilikom potpisivanja Zahtjeva od strane Pretplatnika, Pretplatniku se uručuju Opći uvjeti, Posebni uvjeti korištenja pojedinih usluga, te izvadak iz važećeg cjenika Optika kabel d.o.o., što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu ili Pretplatnik potpisuje da će iste preuzeti sa internetskih stranica Optika kabel d.o.o. (GigaX)

2.2.5. Pretplatnik je dužan bez odgode obavijestiti Optika kabel d.o.o. o prestanku vlasništva stana/poslovnog prostora za koji je zasnovan pretplatnički odnos, te će Optika kabel d.o.o. u trenutku primitka te obavijesti prekinuti pretplatnički odnos s Pretplatnikom, osim u slučaju ako Pretplatnik ne zatraži preseljenje usluge na drugu lokaciju. U slučaju propusta Pretplatnika da obavijesti Optika kabel d.o.o. o prestanku vlasništva stana ili poslovnog prostora za koji je zasnovan pretplatnički odnos, Optika kabel d.o.o. ima pravo naplatiti svoje usluge od Pretplatnika zaključno do trenutka primitka obavijesti o promjeni vlasništva stana/poslovnog prostora.

2.2.6. Ako Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa za javnu govornu uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi operator, Pretplatnik zajedno sa Zahtjevom podnosi zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, odnosno drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

2.2.7. U slučaju podnošenja zahtjeva iz stavka 5 ovog članka Pretplatnik je dužan, na zahtjev Optika kabel d.o.o., pored navedenog u člancima 2.3 i 2.4. ovih Općih uvjeta, na uvid dostaviti i račun za elektroničke komunikacijske usluge izdan od operatora davatelja broja, ne stariji od tri mjeseca.

2.2.8. Pretplatnik potpisom zahtjeva iz stavka 5 ovog članka ovlašćuje Optika kabel d.o.o. da isti podnese operatoru davatelju broja. Nakon što je Optika kabel d.o.o. dostavio zahtjev za prijenos broja operatoru davatelju broja, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje prijena broja.

2.2.9. Pretplatnik je suglasan da će Optika kabel d.o.o. osigurati pozitivno okončanje prijena broja za Pretplatnika u slučaju podnošenja zahtjeva iz stavka 5 ovog članka, ako Pretplatnik prethodno ispuni sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske s naglaskom da Pretplatnik prije podnošenja zahtjeva iz stavka 5 ovog članka mora podmiriti sva nesporna dugovanja prema operatoru davatelju broja za usluge ispostavljene po telefonskom broju/brojevima za koje se podnosi navedeni zahtjev najkasnije u roku od 30 dana od dana dospjeća zadnjeg računa.

2.2.10. Zahtjev iz stavka 5 ovog članka, ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa za sve usluge ugovorene s operatorom davateljem broja tj. zahtjev za obustavu svih usluga zahtijevanih od operatora davatelja broja koje se pružaju putem broja koji je predmet prijena.

2.2.11. Nakon provedenog prijena broja iz stavka 5 ovog članka, Pretplatnik ne može za isti broj zatražiti prijenos broja od drugog operatora primatelja broja u razdoblju kraćem od tri mjeseci od dana prijena broja, osim ako Pretplatničkim ugovorom nije utvrđeno drukčije.

2.2.12. Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku omogućiti da unaprijed odredi dan sklapanja, odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora, pri čemu dan raskida mora biti najmanje 12 radnih dana od podnošenja obavijesti iz članka 14.1.1. ovih Općih uvjeta.

## 2.3. Prihvat Zahtjeva

2.3.1. Optika kabel d.o.o. će u roku od najviše 30 radnih dana od zaprimanja Zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva. Zahtjev prihvaćen od strane Optika kabel d.o.o., zajedno s dokumentima iz članka 1.4 ovih Općih uvjeta čini Pretplatnički ugovor.

2.3.2. Optika kabel d.o.o. će prihvatiti Zahtjev ako ne postoje zapreke za priključenje Pretplatnika na mrežu Optika kabel d.o.o. koje su predviđene člankom 2.4.1. ovih Općih uvjeta.

2.3.3. Pretplatnička prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora kojim je zasnovan Pretplatnički odnos počinju teći

od trenutka prihvaćanja Zahtjeva, a pravo naplate od trenutka uključivanja Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor.

#### 2.4. Odbijanje Zahtjeva

2.4.1. Optika kabel d.o.o. ima pravo odbiti Zahtjev na temelju svoje slobodne procjene, a osobito u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši Optika kabel d.o.o. sukladno pravilima struke i općeprihvaćenim standardima,

b) ako je Optika kabel d.o.o. već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

c) ako u trenutku podnošenja Zahtjeva, Pretplatnik ima neispunjene, a neosporene ugovorne obveze prema Optika kabel d.o.o., a ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno važećim propisima,

d) ako Optika kabel d.o.o. procijeni da Pretplatnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene usluga Optika kabel d.o.o.,

e) ako Pretplatnik na zahtjev Optika kabel d.o.o. ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava i isprave o vlasništvu stana ili poslovnog prostora potrebne za zasnivanje Pretplatničkog odnosa prema ovim Općim uvjetima,

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

g) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njene pravne i poslovne sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

h) ako je protiv Pretplatnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, preustroja i sl., te ako Pretplatnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se iz financijskih dokumenata razabire da isti neće uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv Optika kabel d.o.o. ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje Usluga,

i) ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Optika kabel d.o.o. ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama,

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

k) ako Pretplatnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev,

l) u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

2.4.2. Optika kabel d.o.o. će prihvatiti zahtjev iz stavka 1 ovog članka ako Pretplatnik pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

a) osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja Usluge (predujam koji je Pretplatnik osigurao koristit će se za naplatu računa za korištene Usluge),

b) osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog prihvatljivog instrumenta osiguranja pladanja,

c) prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja Usluga određenog od strane Optika kabel d.o.o.,

d) ako je moguće, prihvaćanje korištenja Usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje Usluge.

2.4.3. U slučaju da Optika kabel d.o.o. iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, a do spoznaje kojih je Optika kabel d.o.o. došao naknadno, odbije Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je Optika kabel d.o.o. ipak uplatio određeni novčani iznos u svezi sa podnesenim Zahtjevom, Optika kabel d.o.o. se obvezuje vratiti uplaćeni iznos beskamatno, pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu Terminalnu opremu koju je primio do trenutka odbijanja Zahtjeva ili, ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, novčano podmiri vrijednost te opreme.

2.4.4. Optika kabel d.o.o. neće uvjetovati Pretplatniku sklapanje Pretplatničkog ugovora za Uslugu, uključujući i priključak na javnu komunikacijsku mrežu, sklapanjem Pretplatničkog ugovora za koju drugu Uslugu ili kupnjom pretplatničke terminalne opreme.

#### 2.5. Promjena podataka navedenih u Zahtjevu

2.5.1. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti Optika kabel d.o.o. o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u pogledu statusa, identiteta i sjedišta odmah, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana nastanka promjene.

2.5.2. Ako Pretplatnik ne izvijesti Optika kabel d.o.o. o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u roku predviđenom prethodnim stavkom, Pretplatnik je suglasan da mu se dostava smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika.

## 2.6. Ugovor sklopljen na daljinu

2.6.1. Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje Pretplatničkog ugovora između Optika kabel d.o.o. i Pretplatnika bez istodobne fizičke prisutnosti djelatnika Optika kabel d.o.o. i Pretplatnika na jednome mjestu.

2.6.2. Sredstva iz stavka 1 ovoga članka, između ostalih, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta.

2.6.3. Optika kabel d.o.o. može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije navedenog u stavku 2 ovog članka, uz prethodnu obavezu Optika kabel d.o.o. da korisnika obavijesti sukladno stavku 5 ovog članka.

2.6.4. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije iz stavka 2. ovog članka u svrhu sklapanja Pretplatničkog ugovora, te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između Optika kabel d.o.o. i Pretplatnika smatra sklopljenim uključanjem Usluge putem navedenog postupka, osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno.

2.6.5. U slučaju podnošenja Zahtjeva iz prethodnog stavka ovog članka Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku prethodno izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva, u pisanom ili nekom drugom dostupnom obliku. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, a koja između ostalog uključuje i obavijest Pretplatniku o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora u roku od četrnaest (14) dana od dana podnošenja Zahtjeva, odnosno od primitka potvrde prethodne obavijesti.

2.6.6. Pretplatnički odnos putem sredstava daljinske komunikacije iz stavka 2 ovog članka mogu sklapati samo punoljetne i poslovno sposobne osobe.

## Članak 3. – Terminalna oprema

3.1. Terminalna oprema iz članka 1.5. ovih Općih uvjeta koju Optika kabel d.o.o. može staviti na raspolaganje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Usluge u isključivom je vlasništvu Optika kabel d.o.o.. Pretplatnik je obavezan po raskidu Pretplatničkog ugovora vratiti predmetnu Terminalnu opremu Optika kabel d.o.o., u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Pretplatnik ne vrati terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je Optika kabel d.o.o. novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme.

3.2. Pretplatnik je obavezan uvesti certificiranu kućnu instalaciju od privoda u objekt do mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika.

3.3. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme (prema standardu ETSI ETS 300019- 1/2/3 class 3.2.), te napajanje električnom energijom 220–230 V 50 Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje Terminalne opreme u potpunosti će podmiriti Pretplatnik.

3.4. Ovlašteni predstavnik Optika kabel d.o.o. će prije priključenja Terminalne opreme izvršiti pregled uvjeta za smještaj Terminalne opreme i izvedene kućne elektroničke komunikacijske instalacije.

3.5. Optika kabel d.o.o. je dužan predati Pretplatniku Terminalnu opremu u ispravnom stanju. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme prelazi na Pretplatnika trenutkom dovršenja uspješnog instaliranja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika, odnosno potpisom Zapisnika iz čl. 4.1 ovih Općih uvjeta.

3.6. Smatra se da je oštećenje Terminalne opreme nastalo krivnjom Pretplatnika osobito, ali ne isključivo, uslijed: namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika, nepridržavanja uputa o korištenju Terminalne opreme od strane Pretplatnika, neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj Terminalne opreme od strane Pretplatnika, neispravnih instalacija Pretplatnika na koje se priključuje Terminalna oprema, neispravne terminalne opreme Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na Terminalnu opremu, isključenja ili premještanja Terminalne opreme od strane Pretplatnika, mijenjanja parametara/postavki Terminalne opreme od strane Pretplatnika.

3.7. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti Optika kabel d.o.o. telefonom ili telefaksom. Optika kabel d.o.o. je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup uslugama. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku Terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi Optika kabel d.o.o. vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom i žurnom poštanskom ili kurirskom pošiljkom. Optika kabel d.o.o. neće biti odgovoran Pretplatniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

3.8. U slučaju oštećenja Terminalne opreme, Optika kabel d.o.o. je dužan izvršiti popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Terminalne opreme uzrokovano krivnjom Pretplatnika prema čl.

3.6. ovih Općih uvjeta Pretplatnik je dužan Optika kabel d.o.o. novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju

Pretplatnika sukladno važećem Cjeniku.

3.9. Optika kabel d.o.o. je obvezan redovito održavati Terminalnu opremu koju je Pretplatniku stavio na raspolaganje za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja za neprekidnu i nesmetanu uporabu odnosno sukladno definiranim odnosima u Pretplatničkom ugovoru za pojedinu Uslugu. Pretplatnik je obvezan omogućiti Optika kabel d.o.o. slobodan pristup do prostora za smještaj Terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa.

3.10. Optika kabel d.o.o. nije obvezan postavljati uređaje za zaštitu Pretplatnikove terminalne opreme od udara groma ili električne struje. Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koje se nije moglo spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično) (dalje u tekstu: Viša sila).

3.11. Optika kabel d.o.o. ne odgovara za ispravan rad Usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da Pretplatnik na Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom Usluge.

#### **Članak 4. - Uključenje (aktivacija) Usluge**

4.1. Maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu Usluge je definiran na Zahtjevu.

4.2. Usluga se smatra uključenom u trenutku kada se ispune svi tehnički i regulatorni uvjeti za valjano korištenje Usluga, odnosno u trenutku kada su Pretplatnik i Optika kabel d.o.o. potpisali Zapisnik o ispunjenju uvjeta za uključenje usluge (dalje u tekstu: Zapisnik). Zapisnik sadrži sve podatke o opremi, programskoj podršci i aktivnostima i svim drugim parametrima koji su nužni za normalno funkcioniranje konkretne Usluge i/ili Usluga na konkretnoj lokaciji Pretplatnika, na način i pod uvjetima koji su definirani i opisani u Pretplatničkom ugovoru za konkretnu Uslugu odnosno konkretne Usluge.

#### **Članak 5. - Trajanje Pretplatničkog odnosa**

5.1. Pretplatnički ugovor može se sklopiti na određeno ili na neodređeno vrijeme.

5.2. Pretplatnički ugovor na neodređeno vrijeme se može sklopiti s minimalnim obveznim trajanjem Pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: Obvezno trajanje).

5.3. Obvezno trajanje definirano Pretplatničkim ugovorom ne može biti dulje od dvije (2) godine, pri čemu će Optika kabel d.o.o. Pretplatniku ponuditi i obavezno trajanje u razdoblju od jedne (1) godine.

5.4. Nakon isteka Obveznog trajanja Pretplatnički ugovor se smatra sklopljenim na neodređeno vrijeme bez Obveznog trajanja.

5.5. Istekom razdoblja Obveznog trajanja Optika kabel d.o.o. je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u Pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim Općim uvjetima i Cjenikom, osim u slučaju kada je Pretplatnik unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora.

5.6. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Optika kabel d.o.o. će obavijestiti Pretplatnika, pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće modi raskinuti, u slučaju ugovaranja Obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, bez plaćanja naknade navedene u članku 14.1.2. ovih Općih uvjeta. Obavješćavanje Pretplatnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje elektroničkim putem, ukoliko je Pretplatnik dao svoj pristanak.

#### **Članak 6. - Obveza čuvanja podataka o Pretplatnicima**

6.1. Optika kabel d.o.o. će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. Optika kabel d.o.o. će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećima (bez izričite suglasnosti Pretplatnika), te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe, kao i one predviđene važećim propisima Republike Hrvatske.

6.2. Pretplatnik svojim potpisom posebne rubrike u Zahtjevu daje svoju izričitu suglasnost Optika kabel d.o.o. da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke, uključujući i MBG i OIB, za potrebe vlastitih evidencija, odnosno da iste može koristiti na način i pod uvjetima predviđenim važećim propisima Republike Hrvatske, a osobito Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

6.3. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo, uz njihovu izričitu suglasnost na Zahtjevu, obavješćavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i Uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavješćavanje zabraniti pozivom u Službu za korisnike Optika kabel d.o.o. a.

6.4. U slučaju povrede osobnih podataka, ukoliko će ista štetno utjecati na osobne podatke ili privatnost Pretplatnika, Optika kabel d.o.o. je dužan, o nastaloj povredi, Pretplatnika bez odgode obavijestiti.

6.5. Optika kabel d.o.o. nije dužan obavijestiti Pretplatnika o povredi iz prethodnog stavka, ako na temelju

obavijesti Optika kabel d.o.o., Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije svojim mišljenjem utvrdi da je Optika kabel d.o.o. za osobne podatke, na koje se odnosi ta povreda, na zadovoljavajući način primijenio odgovarajuće tehnološke mjere zaštite, koje moraju činiti osobne podatke nerazumljivim bilo kojoj osobi koja im neovlašteno pristupa.

## Članak 7. - Cjenik i uvjeti plaćanja

### 7.1. Cjenik

7.1.1. Važećim cjenikom Optika kabel d.o.o. (dalje u tekstu: Cjenik) utvrđeno je sljedeće:

a) načela obračunskog sustava uz podroban opis vrste, vremena i trajanje poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu Uslugu, paket Usluga ili dodatnu uslugu.

b) cijene Usluga, paketa Usluga i dodatnih usluga, uključujući i naknade za pristup,

c) naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži Optika kabel d.o.o., a za čije uključivanje ili korištenje Pretplatnik mora dati izričitu prethodnu privolu,

d) troškovi održavanja, uključujući i sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid pretplatničkog ugovora i svim dodatnim troškovima,

e) obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi,

f) načini plaćanja usluga koje Optika kabel d.o.o. nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja,

g) najmanja potrošnja ili razdoblje Obveznog trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti,

h) svi troškovi u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje,

i) svi troškovi koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu,

j) sve druge naknade na koje Optika kabel d.o.o. bude imao pravo temeljem Pretplatničkog ugovora,

7.1.2. Optika kabel d.o.o. će Cjenik, kao i sve njegove izmjene, objaviti na svojim internetskim stranicama, te će isti učiniti dostupnim i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Optika kabel d.o.o..

7.1.3. Izmjene Cjenika će se primijeniti na postojeće Pretplatnike istekom roka od 30 dana od dana njihove objave u skladu sa stavkom 7.1.2. ovog članka.

7.1.4. U slučaju izmjena Cjenika, Optika kabel d.o.o. će obavijestiti Pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid Pretplatničkog ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena u skladu sa stavkom 7.1.2. ovog članka.

7.1.5. Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 7.1.2. ovog članka.

7.1.6. Ako su izmjene Cjenika za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluga, Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

7.1.7. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa Usluga ili dodatnih usluga, Optika kabel d.o.o. će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno ponuditi drugi paket Usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 7.1.5. i 7.1.6. ovog članka.

7.1.8. Posebne pogodnosti, kao npr. popusti na naknade i/ili promotivne minute korištenja usluge, koje Optika kabel d.o.o. dodijeli Pretplatniku prilikom zasnivanja ili za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa ne mogu se zamijeniti za novac.

7.1.9. Optika kabel ima pravo jednom godišnje uskladiti cijene s prosječnom godišnjom stopom inflacije koju objavljuje Državni zavod za statistiku, s tim da povećanje cijene ne može biti veće od 10% godišnje. Ako za traženu uslugu postoje posebni uvjeti korištenja, opisano usklađenje cijena moguće je pod uvjetom da je takva mogućnost navedena i u posebnim uvjetima korištenja zatražene usluge. Napomena se ne odnosi na korisnike koji su obveznici javne nabave.

### 7.2. Pristup brojevima hitnih službi

7.2.1. Optika kabel d.o.o. će omogućiti Pretplatnicima besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

7.2.2. Besplatni pozivi iz stavka 7.2.1. ovog članka će biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja neovisno o ugovorenoj tarifi.

7.2.3. Optika kabel d.o.o. je dužan jedinstvenom operativno-komunikacijskom centru za sve vrste hitnih situacija (dalje u tekstu: Centar 112) dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te

lokaciji s koje je upućen poziv.

7.2.4. Za pozive upućene s osobnog („nomadskog“) broja (brojevi s pristupnim kodom 74, 75) prema broju 112 Optika kabel d.o.o. će dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112 iz članka 7.2.3. osim podatka o lokaciji s koje je upućen poziv.

7.2.5. Optika kabel d.o.o. će podatke o pozivajućem broju iz stavka 7.2.3. ovoga članka dostavljati Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj Pretplatnika prikriven.

7.2.6. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

7.2.7. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 Optika kabel d.o.o. ima obvezu, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničku terminalnu opremu Pretplatnika, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

7.2.8. Ako se utvrdi da je Pretplatnik iz stavka 7.2.7. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova pretplatnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

7.2.9. Ako se i nakon isteka razdoblja iz stavka 7.2.8. ovoga članka utvrdi da je isti Pretplatnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, Optika kabel će njegovu pretplatničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti Pretplatnički ugovor, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

### 7.3. Ograničenje potrošnje Usluga

7.3.1. Optika kabel d.o.o. će bez odgode omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos. Navedenu zabranu Pretplatnik ostvaruje putem usluge Limit mjesečne potrošnje. Uvjeti korištenja navedene usluge utvrđeni su Posebnim uvjetima korištenja usluge Limit potrošnje koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta.

7.3.2. Optika kabel d.o.o. će bez odgode omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

7.3.3. Optika kabel d.o.o. će, na zahtjev Pretplatnika i bez naknade, omogućiti sljedeće:

- mogućnost zabrane odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju,
- u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
- mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga.

7.3.4. Neovisno o zabranama iz stavaka 1, 2 i 3 ovog članka Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku omogućiti dolazne pozive te odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike Optika kabel d.o.o. 0800 400 999 .

### 7.4. Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga

7.4.1. Optika kabel d.o.o. Pretplatniku ispostavlja mjesečne račune nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene, uz datum dospijeca naveden na računu. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti Optika kabel d.o.o. u pisanom obliku u rokovima navedenim u članku 12. ovih Općih uvjeta. U suprotnom će se smatrati da Pretplatnik prihvaća račun. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa, osim kod ustanova s kojima je Optika kabel d.o.o. ugovorio posebne uvjete.

7.4.2. Ispisani račun mora biti dostupan svim Pretplatnicima. Optika kabel d.o.o. Pretplatnicima može nuditi i mogućnost dobivanja e- računa, odnosno računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno sa ispisanim računom).

7.4.3. Optika kabel d.o.o. će, na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, pružiti valjani ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana

7.4.4. Pretplatnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu iako unutar određenog razdoblja uslugu nisu koristili ili pokušali koristiti osim u slučaju neosnovanog isključenja Pretplatnika kao i u slučajevima definiranim u članku 13. ovih Općih uvjeta.

7.4.5. Optika kabel d.o.o. je ovlašten prenijeti na banke kreditore pravo naplate računa Pretplatnika. Ako primi pisanu obavijest od Optika kabel d.o.o., Pretplatnik je dužan dospjeli iznos računa za obavljene Usluge i naknade platiti izravno bankama kreditorima u skladu s obavijesti, pri čemu Pretplatnik ne snosi nikakve dodatne troškove i/ili naknade. Optika kabel d.o.o. je bankama kreditorima ovlašten predati potrebne podatke radi omogućenja tog ustupa.

7.4.6. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Optika kabel d.o.o. će smatrati da je tražbina podmirena 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. Na dospjele, a neplaćene tražbine Optika kabel d.o.o. ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

7.4.7. Troškovi učinjeni za Usluge kao i usluge koje pruža treća strana, a naplaćuju se putem računa Optika

kabel d.o.o., mogu biti obračunati i nakon obračunskog razdoblja u kojem su učinjeni.

#### 7.5. Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevarena

7.5.1. U svrhu zaštite Pretplatnika, Optika kabel d.o.o. će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe Usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja Usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija).

7.5.2. U slučajevima kada Pretplatnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca Optika kabel d.o.o. će u najkraćem mogućem roku upozoriti Pretplatnika u trenutku kada ukupan trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.5.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluga Optika kabel d.o.o. može Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

7.5.4. Optika kabel d.o.o. će u slučaju iz prethodnog stavka ovog članka tek nakon upozorenja Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijepremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

7.5.5. Ukoliko Optika kabel d.o.o. nije Pretplatnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za oobavješćavanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada je Optika kabel d.o.o. Pretplatnika obavijestio.

7.5.6. Ukoliko Optika kabel d.o.o. nije Pretplatnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji.

7.5.7. U slučaju kada Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

#### 7.6. Naplata neplaćenih tražbina

7.6.1. Ako Pretplatnik nije podnio pisani prigovor na iznos kojim je zadužen iz članka 12. ovih Općih uvjeta i ako ne podmiri dugovanje do datuma dospijeca navedenog na računu, Optika kabel d.o.o. će mu dostaviti pisanu opomenu (dalje u tekstu: Opomena) zbog neplaćanja računa. Opomena sadrži upozorenje prema kojem će, po proteku roka od 30 dana ili više od dana dostavljanja Opomene, Usluge Pretplatnika biti ograničene (djelomična suspenzija), odnosno privremeno isključene (potpuna suspenzija), te će ostati privremeno isključene do podmirjenja ukupnog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa, sukladno ovim Općim uvjetima.

7.6.2. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene, kao i troškove ponovnog uključanja, sukladno ovim Općim uvjetima i važećem Cjeniku.

7.6.3. Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od sljedećih 30 dana od dana privremenog isključenja Usluge, Optika kabel d.o.o. može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) Pretplatnikovu Uslugu i raskinuti Pretplatnički odnos.

### Članak 8. – Imenik Pretplatnika

8.1. Optika kabel d.o.o. je dužan redovito obnavljati javni imenik svojih Pretplatnika, osim Pretplatnika koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik, a koji mora biti javno dostupan svim Pretplatnicima u prikladnom elektroničkom obliku.

8.2. Svi Pretplatnici Optika kabel d.o.o. imaju pravo na uvrštenje u javni imenik pretplatnika te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika.

8.3. Pretplatnici koji su Pravne osobe, ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka, nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju, u javni imenik pretplatnika.

### Članak 9. – Prijenos Pretplatničkog odnosa

#### 9.1. Trajni prijenos Pretplatničkog odnosa

9.1.1. Pretplatnik može, bez naknade, trajno prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa na drugu fizičku ili pravnu osobu (dalje u tekstu: Novi Pretplatnik) podnošenjem zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne Usluge, supotpisanog od strane Pretplatnika (dalje u tekstu: Prethodni pretplatnik) i Novog pretplatnika, uz ispunjenje uvjeta propisanih ovim Općim uvjetima.

9.1.2. Trajni prijenos Pretplatničkog odnosa izvršit će se nakon što Optika kabel d.o.o. prihvati zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa. Prije prihvaćanja zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa Optika kabel d.o.o. je ovlaštena poduzeti sve aktivnosti vezane uz zasnivanje Pretplatničkog odnosa s Novim Pretplatnikom za koje je



inače ovlašten temeljem ovih Općih uvjeta.

9.1.3. Optika kabel d.o.o. će prihvatiti trajni prijenos Pretplatničkog odnosa samo u slučaju da Novi pretplatnik pristane nastaviti koristiti Usluge za koje se obavlja trajni prijenos Pretplatničkog odnosa na istoj lokaciji, putem istog priključka i pretplatničkog broja odnosno autentifikacijskih korisničkih podataka.

9.1.4. Optika kabel d.o.o. neće izvršiti trajni prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje neki od razloga odbijanja Zahtjeva definiranih u članku 2.4. ovih Općih uvjeta.

9.1.5. Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i korištenja Usluga do trenutka izvršenja prijenosa Pretplatničkog odnosa, a Novi Pretplatnik od tog trenutka. Optika kabel d.o.o. će Prethodnom pretplatniku dostaviti račun u pisanom obliku za Usluge koje je dužan platiti.

## 9.2. Privremeni prijenos Pretplatničkog odnosa

9.2.1. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika podnošenjem zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa supotpisanog od strane najmodavca ili zakupodavca i najmoprimca ili zakupnika,

9.2.2. Prihvaćanjem zahtjeva iz prethodnog stavka ovog članka od strane Optika kabel d.o.o. najmoprimac ili zakupnik postaje privremeni pretplatnik (dalje u tekstu: Privremeni pretplatnik) te od tog trenutka odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora. U tom slučaju zakupodavac/najmodavac ( vlasnik stana ) odgovara za obveze proizašle iz pretplatničkog odnosa prenijetog na zakupoprimca/najmoprimca solidarno s zakupoprimcem/najmoprimcem.

9.2.3. Supotpisom zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa na kojem je označen prekid privremenog pretplatničkog odnosa od strane najmodavca ili zakupodavca i najmoprimca ili zakupnika prava obveze iz Pretplatničkog odnosa ponovno se izravno i bez odgode prenose na najmodavca ili zakupodavca.

9.2.4. Sva prava i obveze koja proizlaze iz ovih Općih uvjeta, a primjenjuju se na Pretplatnika, također se bez posebnih utanačenja primjenjuju i na Privremenog pretplatnika.

9.2.5. Ograničenja prava Privremenog pretplatnika su ovdje utvrđena kako slijedi:

- a) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti potpuno isključenje privremeno prenesenih Usluga koje je preuzeo od Pretplatnika
- b) Privremeni pretplatnik nema pravo ugovoriti uključanje dodatnih Usluga Optika kabel d.o.o. za koje bi on bio Privremeni pretplatnik
- c) U slučaju promjene parametara privremeno prenesenih Usluga, Zahtjev za promjenom pretplatničkog odnosa mora biti supotpisan od strane Pretplatnika i Privremenog pretplatnika da bi bio pravovaljan i proizvodio sve pravne učinke.
- d) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti prijenos Pretplatničkog odnosa, trajni ili privremeni, za privremeno prenesene Usluge koje je preuzeo od Pretplatnika
- e) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti preseljenje priključka za privremeno prenesene Usluge koje je preuzeo od Pretplatnika
- f) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti prijenos broja.

9.2.6. Optika kabel d.o.o. će u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja Privremenog pretplatnika obavijest o privremenom isključenju poslati i Pretplatniku, odnosno vlasniku stana/poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu iz stavka 1 ovog članka.

9.2.7. U slučaju iz prethodnog stavka Optika kabel d.o.o. neće trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, pretplatničku liniju će vratiti natrag na Pretplatnika, a s kojim postupkom je Pretplatnik upoznat putem zahtjeva iz stavka 1 ovog članka.

9.2.8. Vlasnik stana ili poslovnog prostora je obavezan obavijestiti Optika kabel d.o.o. o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon zaprimanja navedene obavijesti Optika kabel d.o.o. će prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

## Članak 10. - Preseljenje Usluge

10.1. Pretplatnik može zatražiti premještanje svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka), pisanim putem.

10.2. Optika kabel d.o.o. će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje.

10.3. Za preseljenje iz stavka 1 ovog članka, Optika kabel d.o.o. ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Optika kabel d.o.o..

## Članak 11. - Kakvoća Usluga, smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Optika kabel d.o.o. mreže i isključenje odgovornosti

11.1. Optika kabel d.o.o. pruža Usluge Pretplatniku unutar zadanih vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Pretplatničkog ugovora. Optika kabel d.o.o. se obvezuje

otkloniti sve eventualne smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze iz Pretplatničkog ugovora. U protivnom, Pretplatnik ima pravo na naknadu sukladno članku 12.9. ovih Općih uvjeta.

11.2. Potpisom Zahtjeva Pretplatnik prihvaća da Optika kabel d.o.o. Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže, koje zadovoljavaju vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Pretplatničkog ugovora.

11.3. Optika kabel d.o.o. ne odgovara za štetu ako je razina kakvoće obavljene Usluge manja od propisane razine kakvoće Usluge zbog događaja Više sile).

11.4. Optika kabel d.o.o. se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja mreže Optika kabel d.o.o., koje može utjecati na kvalitetu usluge. Optika kabel d.o.o. je dužan na prikladan način obavijestiti Pretplatnike o nastalim smetnjama.

11.5. U slučaju planiranog prekida rada mreže Optika kabel d.o.o. u razdoblju duljem od 2 sata, Optika kabel d.o.o. će na odgovarajući i prikladan način o istom obavijestiti Pretplatnika.

11.6. Internet je međunarodna računalna mreža koju Optika kabel d.o.o. izravno ne nadzire već je na istu samo vezan. Optika kabel d.o.o. ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom uporabom.

11.7. Optika kabel d.o.o. neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja Usluga ili uslijed bilo kojih drugih razloga štetu, osim za nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Optika kabel d.o.o., osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

11.8. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Optika kabel d.o.o. postoji mogućnost da pojedinačna Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava Optika kabel d.o.o..

11.9. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja Usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji Optika kabel d.o.o. ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji neće biti dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedena svojstva i odstupanja kod pružanja pojedinih Usluga detaljnije su navedene u posebnim uvjetima korištenja Usluge i/ili Cjeniku. U opisanim slučajevima Optika kabel d.o.o. ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Optika kabel d.o.o.

11.10. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu do brzine 20 Mbps/s Optika kabel d.o.o. određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika: najmanje 50% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa Internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata), najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

11.11. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu iznad brzine 20 Mbps/s Optika kabel d.o.o. određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika: najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa Internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata), najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

11.12. Optika kabel d.o.o. neće biti odgovoran za štetu koja Pretplatniku nastane greškom Pretplatnika.

11.13. Optika kabel d.o.o. ne snosi odgovornost za smanjenu kakvoću Usluge ako Pretplatnik ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

11.14. Optika kabel d.o.o. neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog neispravnosti terminalne opreme Pretplatnika, koja je nastala greškom ili nepažnjom Pretplatnika.

11.15. Optika kabel d.o.o. neće biti odgovoran za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (dial- up) (0800 brojevi), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.

11.16. Optika kabel d.o.o. ne odgovara za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi operator pružaju bilo kojim fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže Optika kabel d.o.o.. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog operatora.

11.17. U svrhu zaštite od zlouporabe i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Optika kabel d.o.o. će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Optika kabel d.o.o.. Optika kabel d.o.o. će prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga Pretplatnika upoznati sa zaštitom od zlouporaba i prijevара u pisanom obliku.

11.18. Optika kabel d.o.o. je obvezna nadzirati uobičajeno ponašanje pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje pretplatnike uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije određeno odlukom nadležnog regulatornog tijela), Optika kabel d.o.o. može obustaviti pružanje određene usluge nakon upozorenja pretplatniku.

11.19. U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u vlastitoj mreži, Optika kabel d.o.o. će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa.

11.20. Optika kabel d.o.o. će poduzeti sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost i cjelovitost mreže ili usluga, ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti mreže Optika kabel d.o.o..

11.21. Ukoliko je Optika kabel d.o.o. ispunio svoju obavezu iz stavka 18 ovog članka, Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu terminalne opreme Pretplatnika, računalnih programa te podataka. Optika kabel d.o.o. neće snositi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik koristi Terminalnu opremu ili Uslugu na način koji je suprotan uputama Optika kabel d.o.o., ovim Općim uvjetima i važećim popisima.

11.22. Ukoliko način korištenja Usluge Optika kabel d.o.o. od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Optika kabel d.o.o., Optika kabel d.o.o. ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

## **Članak 12. – Podnošenje prigovora Pretplatnika i zahtjevi za naknadu**

12.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, te prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

12.2. Prigovor iz stavka 1 ovoga članka Pretplatnik podnosi isključivo u pisanom obliku nadležnoj Službi za korisnike Optika kabel d.o.o., koja provodi postupak rješavanja prigovora na prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

12.3. Pretplatnik može podnijeti prigovor iz stavka 1 ovoga članka :

na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeća računa za pružene usluge, ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, ili na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge, ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge u svim drugim slučajevima iz stavka 1 ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

12.4. Služba za korisnike Optika kabel d.o.o. donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučajevima navedenim u stavku 5. ovog članka.

12.5. Optika kabel d.o.o. je dužan prigovor Pretplatnika, a koji se odnosi na usluge s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, riješiti u 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

12.6. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1 ovog članka, Optika kabel d.o.o. mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog Optika kabel d.o.o. je dužan izdati Pretplatniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Optika kabel d.o.o. u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

12.7. Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz stavka 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, plaća, do rješavanja prigovora, nesporni dio iznosa računa za pružene Usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Optika kabel d.o.o. ima pravo postupiti u skladu s odredbama stavka 7.6 ovih Općih uvjeta.

12.8. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu koja uključuje širokopolasni pristup Internetu, Optika kabel d.o.o. će, uz podatke propisane za ispis računa, prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Pretplatnikovog korisničkog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa će sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

12.9. Pretplatniku, koji je podnio prigovor iz stavka 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, Optika kabel d.o.o. ne smije obustaviti pružanje Usluge, niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže sukladno članku 7.5. ovih Općih uvjeta, do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije ili kojega drugoga izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički odnos.

12.10. U slučaju kada je Pretplatnik podnio prigovor iz stavka 1 ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, Optika kabel d.o.o. će provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene Usluge koje osobito uključuju provjeru Terminalne opreme kao i provjeru pristupnog voda na elektroničku komunikacijsku mrežu Optika kabel d.o.o., a putem kojeg se navedena Usluga pruža.

12.11. Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz stavke 1 ovog članka na kakvoću pružene Usluge, može tražiti naknadu štete od Optika kabel d.o.o., ako se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene

Pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima ili Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

12.12. Optika kabel d.o.o. nije obavezna Pretplatniku nadoknaditi štetu iz prethodnog stavka, ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Optika kabel d.o.o. će pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.

12.13. U slučaju prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu Pretplatnik mora dostaviti Optika kabel d.o.o. rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata) tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten na obrascu Zahtjeva. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane Agencije. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu se nalazi na internetskim stranicama Optika kabel d.o.o.. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika sukladno članku 12 ovih Općih uvjeta te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane Optika kabel d.o.o. i/ili Agencije.

12.14. U slučaju da se prigovor iz prethodnog stavka ovog članka pokaže utemeljenim, Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa Internetu ili raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru Pretplatnika.

12.15. Ako se tijekom Pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu iz stavka 9 ovog članka ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Usluga Optika kabel d.o.o. ili neke druge tražbine iz Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati samo ako Optika kabel d.o.o. prihvati ove tražbine ili ako su takve tražbine utvrđene pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

12.16. Pretplatniku koji je podnio prigovor iz stavke 1 ovoga članka, Optika kabel d.o.o. će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene Usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu Uslugu plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

12.17. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u odgovornosti Optika kabel d.o.o., a koju Optika kabel d.o.o. nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje Usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnika na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.

12.18. Optika kabel d.o.o. će nastojati sve sporove povodom prigovora s Pretplatnicima kao potrošačima riješiti mirnim i van sudskim putem. Optika kabel d.o.o. je obvezan dostaviti pisani odgovor Pretplatniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1 ovog članka u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora. Na pisani odgovor Optika kabel d.o.o. o utemeljenosti podnesenog prigovora, Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, koji će sadržavati i obavijest o ovoj činjenici. Povjerenstvo razmatra reklamacije Pretplatnika kao potrošača u drugom stupnju, ako reklamaciju ili spor s Pretplatnikom kao potrošačem nije riješila odnosno ako je za Pretplatnika negativno riješila nadležna služba (Služba za korisnike) Optika kabel d.o.o. u prvom stupnju povodom prigovora Pretplatnika. Povjerenstvo će ispitati osnovanost reklamacije i pisano odgovoriti Pretplatniku kao potrošaču na podnesenu reklamaciju, te će odgovor na reklamaciju s nalogom ili preporukom daljnjeg postupanja dostaviti Upravi Optika kabel d.o.o. i zaposleniku ili službi zaduženoj za područje rada na koje se odnosi reklamacija. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Pretplatniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (reklamacije).

12.19. Ako se utvrdi da je Optika kabel d.o.o. povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz stavka 1 ovoga članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja Usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

12.20. Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske u slučaju spora između Pretplatnika i Optika kabel d.o.o. u svezi sa prigovorom Pretplatnika na iznos zaduženja prigovora na kakvoću pružene Usluge Optika kabel d.o.o., Pretplatnik može u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva, podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u odgovoru Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

12.21. Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijek rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su

imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštom preporučeno ili telegrafskim putem, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje organu kojem su upućeni.

### **Članak 13. – Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge**

13.1. Optika kabel d.o.o. ima diskrecijsko pravo trenutačnog privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Pretplatniku ako za vrijeme Pretplatničkog odnosa Optika kabel d.o.o. utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

- postojanje okolnosti navedenih u članku 2.4 ovih Općih uvjeta, osim u slučaju iz članka 2.4.1. točka d. ovih Općih uvjeta,
- neispravnost Terminalne opreme,
- pretplatnik nije dopustio Optika kabel d.o.o. obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Pretplatnik upozoren pisanim putem,
- pretplatnik je uklonio postojeću/instaliranu Terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

13.2. Optika kabel d.o.o. će, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz prethodnog stavka ovog članka, u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.

13.3. U slučaju privremenog isključenja iz čl. 7.5.1 Optika kabel d.o.o. će Pretplatniku omogućiti dolazne pozive, odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike Optika kabel d.o.o.

13.4. Usluga Pretplatniku će biti ponovno uključena najkasnije u roku od (3) radna dana od dana kada razlozi za ograničenje korištenja Usluge ili privremeno isključenje Usluge prestanu.

13.5. Pretplatnik ima pravo zatražiti Uslugu privremenog isključenja najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najviše tri (3) mjeseca.

13.6. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika Optika kabel d.o.o. neće naplaćivati mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. U slučaju da je pretplatnički odnos ugovoren na određeni rok trajanja ugovora, za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev pretplatnika neće se uračunavati protek vremena.

13.7. Optika kabel d.o.o. ima pravo naplatiti naknadu za Privremeno isključenje i uključenje radi neplaćanja, kao i naknadu za Privremeno isključenje i uključenje na zahtjev Pretplatnika, a sukladno važećem Cjeniku.

13.8. Neograničeno se podrazumijeva do preuzimanja 500 Gbyte mjesečno za navedene brzine u cjeniku. Nakon iskorištene količine podataka Optika kable d.o.o. ima pravo korigirati brzinu na 20/10Mbps.

### **Članak 14. – Prestanak Pretplatničkog odnosa**

#### 14.1. Uvodne odredbe

14.1.1. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora u pisanom obliku, preporučenom poštom, naslovljenom na važeću adresu Optika kabel d.o.o.. U tom slučaju otkazni rok iznosi dvanaest (12) radnih dana od dana primitka obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora.

14.1.2. Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da Pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora iz članka 5.2 ovih Općih uvjeta mora platiti mjesečnu naknadu, sukladno Cjeniku, za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika.

14.1.3. Naknada u visini popusta na ostvarene proizvode i usluge računa se kao zbroj sljedećih popusta koje je Pretplatnik ostvario od dana uključanja Usluge do dana raskida Pretplatničkog ugovora:

- popust na priključne pristojbe i/ili jednokratne naknade za instalaciju/priključenje (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
- popust na mjesečne naknade (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
- popust na korištenje usluge (razlika u cijeni između potrošnje obračunate po tarifi sukladno važećem Cjeniku i potrošnje obračunate po ugovorenoj tarifi).

14.1.4. Istekom razdoblja Obveznog trajanja Pretplatnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade.

14.1.5. Pretplatnik je po prestanku Pretplatničkog odnosa dužan vratiti Optika kabel d.o.o. svu Terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Pretplatnik ne vrati Terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je Optika kabel d.o.o. novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme.

14.1.6. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije samog uključanja Usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Optika kabel d.o.o. sve troškove koje je Optika kabel d.o.o. imao u vezi s instalacijom, ali ne više od iznosa Priključne pristojbe, sukladno važećem Cjeniku Optika kabel d.o.o..

14.1.7. U slučaju kada Optika kabel d.o.o. nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obveze u skladu s općim uvjetima poslovanja, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade iz stavka 2. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene Usluge.

14.1.8. U slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa i/ili Usluge Optika kabel d.o.o. zadržava pravo brisanja svih podataka Pretplatnika pohranjenih u sustavima Optika kabel d.o.o., u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske. To uključuje i podatke pohranjene na poslužiteljima Optika kabel d.o.o. i podatke nastale sigurnosnim kopiranjem.

14.1.9. Pretplatnik je upoznat da Optika kabel d.o.o. može nakon isteka šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa dodijeliti telefonski broj novom Pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.

14.1.10. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Optika kabel d.o.o., a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge Optika kabel d.o.o., po prestanku Pretplatničkog odnosa, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

14.1.11. U slučaju da Optika kabel d.o.o. zaprimi zahtjev za prijenos broja od drugog operatora primatelja broja za broj koji je Pretplatniku dodijeljen u sklopu Usluge za koju Pretplatnik s Optika kabel d.o.o. ima sklopljen važeći Pretplatnički ugovor, Optika kabel d.o.o. će prihvatiti navedeni zahtjev u slučaju da je Pretplatnik prije podnošenja navedenog zahtjeva podmirio Optika kabel d.o.o. dugovanja za navedenu Uslugu najkasnije u roku od 30 dana od dana dospjeća zadnjeg računa, osim u slučaju osporavanja računa u sudskom i/ili izvansudskom postupku do dovršetka postupka te ukoliko su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora za vrijeme do trenutka prijena broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja. Neovisno o prestanku Pretplatničkog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe Pretplatničkog ugovora između Optika kabel d.o.o. kao operatora davatelja broja i Pretplatnika vezane uz naplatu i/ili povrat Terminalne opreme su primjenjive sve do trenutka podmirjenja svih dugovanja za predmetnu Uslugu.

14.1.12. U slučaju iz stavka 9 ovog članka Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku završetka prijena broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja i ne primjenjuje se otkazni rok iz stavka 1 ovog članka.

14.1.13. U slučaju iz stavka 9 ovog članka Optika kabel d.o.o. će odbiti zahtjev za prijenos broja ako je Usluga u sklopu koje je Pretplatniku dodijeljen pretplatnički broj za koji se traži prijenos, privremeno ili trajno isključena iz elektroničke komunikacijske mreže Optika kabel d.o.o..

14.1.14. Pretplatnički odnosi između Optika kabel d.o.o. i Pretplatnika mogu prestati zbog razloga navedenih u važećim propisima Republike Hrvatske, kao i zbog sljedećih razloga:

- u slučaju nepridržavanja važećih Općih uvjeta;
- u slučaju opisanom u članku 2.4. ovih Općih uvjeta;
- ako Pretplatnikova Usluga bude privremeno isključena zbog razloga opisanih u članku 7.5 ovih Općih uvjeta, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana nakon dana privremenog isključenja;
- ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Optika kabel d.o.o. ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
- ako Optika kabel d.o.o. sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika lažan i nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljani u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Optika d.o.o.;
- ako Optika kabel d.o.o. sazna da je Pretplatnik vršio zlouporabe Usluge koju pruža Optika kabel d.o.o. ili ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik omogućuje trećima preko svoje opreme i uređaja takve zlouporabe, ili ako postoji opravdana sumnja da usluge Optika kabel d.o.o. koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na Terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
- ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti Terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
- ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
- u slučaju opetovanog kršenja pravila korištenja IT Usluga, opisanih u članku 16.4.2. ovih Općih uvjeta.

14.2. Ostali razlozi za prestanak Pretplatničkog odnosa

Pretplatnički ugovor može biti raskinut i zbog sljedećih razloga:

14.2.1. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u zajedničkom kućanstvu dužni su obavijestiti Optika kabel d.o.o. o smrti Pretplatnika najkasnije u roku od 30 dana od dana smrti.

14.2.2. Ako se nakon smrti Pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti Uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od Optika kabel d.o.o. zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. Optika kabel d.o.o. ne mora prihvatiti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

14.2.3. Ako Pretplatnikovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva u obavijesti o smrti ne zatraže od Optika kabel d.o.o. promjenu imena u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim po sili zakona danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju Optika kabel d.o.o. u skladu sa odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Pretplatnika kao i za potraživanja Optika kabel d.o.o. koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Pretplatnika.

14.2.4. Optika kabel d.o.o. će prestati pružati Usluge u slučaju prestanka dozvole koju mu je dodijelila Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije ili prestanka pružanja usluge temeljem općeg ovlaštenja sukladno važećim propisima. U tom slučaju svi Pretplatnički ugovori smatrat će se raskinuti danom prestanka dozvole, O navedenoj činjenici Optika kabel d.o.o. je obvezan obavijestiti sve svoje Pretplatnike najmanje 30 dana unaprijed.

14.2.5. Optika kabel d.o.o. će Pretplatnika obavijestiti o namjeri obustave pružanja Usluge, pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed.

#### **Članak 15. - Prestanak Pretplatnika - pravne osobe**

15.1. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika dolazi do raskida Pretplatničkog ugovora, a ovlaštena osoba na strani Pretplatnika dužna je o toj činjenici izvijestiti Optika kabel d.o.o. odmah u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.

15.2. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos Pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Optika kabel d.o.o. koja nastanu do trenutka isključenja usluge, a sukladno Stečajnom zakonu.

#### **Članak 16. - Posebni uvjeti korištenja IT Usluga Optika kabel d.o.o.**

##### 16.1. Uvodne odredbe

16.1.1. Posebni uvjeti korištenja IT Usluga i prihvatljivi načini ponašanja Pretplatnika IT Usluga utvrđeni su s ciljem zaštite Pretplatnika od uznemirujućih i nezakonitih aktivnosti.

##### 16.2. Korisnički račun

16.2.1. U svrhu autorizacije prilikom korištenja IT Usluga, Pretplatnik dobiva korisnički račun. Pretplatnik je dužan dobiveni korisnički račun čuvati od neovlaštenog korištenja.

16.2.2. Pod pretpostavkom da je Optika kabel d.o.o. ispunio obveze iz čl. 11.17. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je odgovoran za sve aktivnosti autorizirane njegovim korisničkim računom. Optika kabel d.o.o. neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu i/ili troškove koji mogu nastati Pretplatniku i/ili trećim stranama, uslijed nepridržavanja ovih odredaba i/ili nepravilnog postupanja i/ili neovlaštenog korištenja korisničkog računa Pretplatnika.

16.2.3. Ukoliko Pretplatnik posumnja u zlouporabu svog korisničkog računa, Pretplatnik je odgovoran za sve moguće aktivnosti te štete i/ili troškove nastale radnjama autoriziranim njegovim korisničkim imenom do trenutka dok ne obavijesti Optika kabel d.o.o. o sumnji o neovlaštenom korištenju. Prijave neovlaštenog korištenja korisničkog računa smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, Službi za korisnike Optika kabel d.o.o., uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi utvrđivanja svih činjenica u vezi prijave.

##### 16.3. Sadržaji

16.3.1. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže Optika kabel d.o.o., Optika kabel d.o.o. omogućuje pristup informacijama, podacima, programima, audio i video zapisima kao i svim drugim materijalima (dalje u tekstu: Sadržaj).

16.3.2. Optika kabel d.o.o. ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na Sadržaje koji su Pretplatniku dostupni korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže Optika kabel d.o.o.. Isto tako, Optika kabel d.o.o. neće biti odgovoran ni za kakve izravne, neizravne, slučajne, posljedične ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja IT Usluga ili zbog bilo koje pogreške, točnosti ili nepotpunosti u Sadržaju do kojeg je

Pretplatnik došao korištenjem IT Usluga ili za štete do kojih je na opisani način došlo u odnosu na treće strane.

16.3.3. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže Optika kabel d.o.o., Optika kabel d.o.o. omogućuje pristup Sadržajima zaštićenim pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava). Pretplatnik je suglasan da će koristiti Sadržaj sukladno ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske koji reguliraju prava intelektualnog vlasništva.

16.3.4. U sklopu IT Usluga Pretplatnicima je omogućen smještaj Sadržaja na poslužitelje Optika kabel d.o.o.. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost, točnost, kvalitetu i korisnost svih Sadržaja, uključujući i pripadajuće servise (chat, forum, news grupe), koje smjesti na poslužitelje Optika kabel d.o.o. i/ili koje učini dostupnima korištenjem IT Usluga. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi Sadržaj koji je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava) bez pristanka vlasnika Sadržaja.

16.3.5. Optika kabel d.o.o. ima pravo, u slučaju sumnje na zlouporabu, kontrolirati Sadržaje koje Pretplatnik postavlja na poslužitelje Optika kabel d.o.o.. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo trenutnog uklanjanja Sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima ili važećim propisima Republike Hrvatske, te pravo poduzimanja daljnjih mjera opisanih u čl. 16.4.1. ovih Općih uvjeta.

16.3.6. Niti u kojem slučaju Optika kabel d.o.o. ne snosi odgovornost za protupravnu aktivnost sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, a gdje su spomenute aktivnosti rezultat korištenja IT Usluga, odnosno do kojih je došlo neposredno ili posredno korištenjem IT Usluga.

16.3.7. Pretplatnik je odgovoran za izradu lokalnih kopija svojih podataka. Optika kabel d.o.o. ne snosi odgovornost u slučaju gubitka podataka Pretplatnika koji se nalaze na poslužiteljima Optika kabel d.o.o. i/ili u slučaju gubitka sigurnosno pohranjenih podataka Pretplatnika.

#### 16.4. Korištenje IT Usluga

16.4.1. Pretplatnik se slaže da u slučaju korištenja IT Usluga na nedozvoljen način, kako je to ovdje u nastavku utvrđeno, Optika kabel d.o.o. zadržava pravo, nakon utvrđivanja činjeničnog stanja, poduzeti odgovarajuće mjere. Ovisno o stupnju počinjene zlouporabe, Optika kabel d.o.o. može izdati upozorenje pretplatniku, ograničiti korištenje ili privremeno isključiti IT Usluge, o čemu će bez odgode, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika. Pretplatnik se slaže da Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za bilo kakve štete koje nastaju ograničavanjem korištenja ili privremenim isključenjem IT Usluga zbog neprihvatljivog ili nedozvoljenog načina korištenja.

16.4.2. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja IT Usluga smatra se:

a) Nezakoniti Sadržaj

Pretplatnik ne smije objavljivati ili prenositi informacije koje krše važeće propise Republike Hrvatske.

b) Neistinite informacije

Pretplatnik je suglasan da neće objavljivati ili prenositi informacije za koje zna ili bi trebao znati da su neistinite, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim Pretplatnicima, odnosno korisnicima Interneta.

c) Neistinито oglašavanje

Pretplatnik ne smije objavljivati ili prenositi promotivne i reklamne materijale koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Pretplatnik se slaže da neće drugim korisnicima, Pretplatnicima i ostalim korisnicima Interneta slati ili prenositi reklamne ili promotivne materijale bez njihovog pristanka ili traženja te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena.

d) Objavljivanje, prenošenje ili slanje zaštićenih Sadržaja

Pretplatnik ne smije objavljivati osobne i tajne podatke neke osobe, tvrtke, servisa ili drugog subjekta. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati, slati ili prenositi vrijedajuće Sadržaje.

e) Lažno predstavljanje

Pretplatnik se obvezuje da se neće lažno predstavljati pri korištenju Internet servisa.

f) Lančana pisma

Pretplatnik se obvezuje da neće objavljivati, slati ili prenositi Sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama.

g) Neprikladni Sadržaji

Pretplatnik se obvezuje da neće objavljivati Sadržaje za na to neprikladnim mjestima (npr. promotivne materijale na news grupama koje nisu za to predviđene).

h) Neželjene poruke elektronske pošte (spam)

Zabranjeno je, u svrhu izravne promidžbe i prodaje, slanje elektroničke pošte, u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljalatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, kao i slanje elektroničke pošte ili poruka bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije. Zabranjeno je objavljivanje ili slanje sadržaja iste poruke, neovisno o sadržaju, na više od 10 usenet news grupa.

i) Dugotrajna veza i višestruko logiranje

Neaktivno korištenje pristupnih resursa: Pretplatnik dijeli ograničene pristupne resurse sa svim korisnicima usluge.



Optika kabel d.o.o. zadržava pravo prekida veze ako se ustanovi da se ista ne koristi duže vrijeme. Korištenje PING servisa dozvoljeno je isključivo za potrebe ispitivanja rada servisa na Internetu. Svaka zlouporaba PING servisa u svrhu preopterećenja servisa ili ometanja istih strogo je zabranjena i bit će adekvatno sankcionirana. Višestruko logiranje sa istim korisničkim računom nije dozvoljeno. Pokušaji višestrukog logiranja bit će praćeni od strane Optika kabel d.o.o..

j) Maliciozni ili neispravan programski kod

Korištenje programskog koda na Pretplatnikovim web stranicama koji zbog nestručnog ili nesavjesnog programiranja ili nedovoljnog ispitivanja na razvojnoj platformi ili zbog štetne namjere autora uzrokuje smetnje u radu poslužitelja na kojem je kod smješten ili drugih računala ili Optika kabel d.o.o. mrežne infrastrukture, gubitak podataka, zastoj u pružanju IT Usluga Pretplatnicima.

16.4.3. Pretplatnik se obvezuje da u sklopu korištenja IT Usluga neće koristiti servise i poslužitelje na bilo koji način koji bi mogao ugroziti njihov normalan rad. Pretplatnik se obvezuje da će temeljito i savjesno ispitati sve komponente koje smješta na poslužitelje, te da će na zahtjev Optika kabel d.o.o. pružiti na uvid izvorni kod i pružiti potrebna objašnjenja u smislu ispitivanja utjecaja Pretplatnikovih programskih komponenti na rad IT Usluga.

## **Članak 17. – Posebni uvjeti korištenja usluga distribucije audiovizualnih sadržaja Optika kabel d.o.o. i odnosi u vezi audiovizualnih djelatnosti**

### 17.1. Osnovni pojmovi

17.1.1. Usluge distribucije audiovizualnih sadržaja su telekomunikacijske usluge prijenosa, odnosno distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka (dalje u tekstu: AV sadržaji), odašiljanih iz jednog središta Pretplatnicima putem kabela ili optičke distribucijske mreže Optika kabel.

17.1.2. Audiovizualnim djelatnostima se smatraju razvoj, proizvodnja, promocija, distribucija i prikazivanje audiovizualnih djela, odnosno audiovizualnih sadržaja sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju to područje.

### 17.2. Zaštićeni AV sadržaji i ostala prava

17.2.1. Optika kabel d.o.o. ili pravni subjekti koji su Optika kabel d.o.o. odobrili prava za distribuciju AV sadržaja je/su te će ostati vlasnik(ci) prava intelektualnog vlasništva na materijale i AV sadržaje koje opskrbljuje Optika kabel d.o.o. unutar postojećih Usluga.

17.2.2. Osim ako je drugačije određeno, Pretplatniku će biti odobreno ne-ekskluzivno pravo korištenja AV sadržaja samo u svrhu korištenja Usluga. Pretplatnik ima pravo koristiti AV sadržaj isključivo za svoje potrebe te ne smije omogućiti pravo korištenja AV sadržaja javnosti. Javnost označava veći broj osoba koje su izvan uobičajenoga užeg kruga osoba usko povezanih s Pretplatnikom rodbinskim ili drugim osobnim vezama.

17.2.3. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem Usluga, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

17.2.4. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem Usluga, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.

17.2.5. Cjelokupna programska podrška, te audio ili video datoteke AV sadržaja (dalje u tekstu: Datoteke) koje su dane na raspolaganje Pretplatniku zaštićeni su po odredbama važećih propisa kojima se uređuju prava intelektualnog vlasništva. Upotreba Datoteke koju je Pretplatnik učitao s poslužitelja uređena je uvjetima licence za upotrebu (dalje u tekstu: Licenca). Licenca mora biti u potpunosti prihvaćena prije upotrebe pojedine Datoteke. Osim ako je u Licenci drugačije određeno, niti jedna od odredbi sadržanih u Pretplatničkom ugovoru ne podrazumijeva dodjelu Pretplatniku prava intelektualnog vlasništva nad Datotekom.

17.2.6. Kršenje jamstva iz ovog članka predstavlja bitnu povredu Pretplatničkog ugovora, te pretplatnik odgovara Optika kabel d.o.o. za svu štetu koja izravno ili neizravno nastane zbog kršenja navedenog jamstva.

### 17.3. Ograničenje odgovornosti za AV sadržaj

17.3.1. Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za sadržaj i formu AV sadržaja koja se nudi, te ne provjerava čini li se AV sadržajem povreda nekog zakonom zaštićenog prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava AV sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.

17.3.2. Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za nepostojanje oznake AV sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu AV sadržaja i njegovu kategorizaciju (eng. parental guidance), te za posljedice nepostojanja oznake roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da AV sadržaj nije primjeren djeci prema propisima, koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.

17.3.3. Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za štetu koja je nastane objavljivanjem AV sadržaja kojim se čini

povreda zakonom zaštićenih autorskih prava.

17.3.4. Optika kabel d.o.o. nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o AV sadržajima, programima ili vremenima njihovog emitiranja.

17.3.5. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti AV sadržaj u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, te o propisima o pravu industrijskog vlasništva.

17.3.6. Pretplatnik je suglasan da Optika kabel d.o.o. ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti pristup AV sadržajima, ako pretplatnik postupi protivno odredbi iz prethodnog stavka ovog članka. Optika kabel d.o.o. neće odgovarati ni za kakvu štetu koja bi mogla nastati pretplatniku zbog ograničenja ili uskraćivanja pružanja AV sadržaja.

#### 17.4. Raspored kanala

17.4.1. Rasporedom Optika kabel d.o.o. određuje TV i radio kanale koje distribuira Pretplatnicima u sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja. Optika kabel - d.o.o. zadržava pravo mijenjanja rasporeda kanala na način da zamijeni postojeće kanale novim kanalima, uvodi nove kanale uz postojeće kanale ili ukida pojedine postojeće kanale. Pretplatnik će imati pravo na raskid ugovora bez obzira na razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno bez naplate naknade zbog prijevremenog raskida, u slučaju za pojedinog Pretplatnika značajnije izmjene pojedinog paketa programa koji se distribuira Pretplatniku.

17.4.2. Optika kabel d.o.o. ima pravo i prije izmjene rasporeda kanala prestati distribuirati pojedini kanal ako mu nakladnik kanala zabrani distribuiranje kanala ili distribuiranje uvjetuje plaćanjem naknade ili promjenom tehničkih uvjeta potrebnih za nesmetano emitiranje sadržaja, te samim time poveća troškove u iznosu koji je Optika kabel d.o.o. neprihvatljiv iz poslovnih razloga. Optika kabel d.o.o. ne jamči pretplatniku da nakladnik kanala neće prestati sa emitiranjem kanala.

#### 17.5. Zabrana pristupa AV sadržajima koji nisu namijenjeni djeci

17.5.1. U sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja putem optičke distribucijske mreže Pretplatnicima se nudi funkcionalnost Roditeljske zaštite koja im omogućuje da primjenom osobnog identifikacijskog koda (PIN kod) onemoguće pristup neprimjerenim AV sadržajima.

#### 17.6. Naplata korištenja AV sadržaja

17.6.1. Budući da priroda usluga kabelaške distribucije to ne dopušta, Pretplatnik nema pravo da mu cijena Usluga, odnosno pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

#### 17.7. Oprema za prijem AV sadržaja

17.7.1. Pretplatnik je obavezan omogućiti Optika kabel d.o.o. slobodan pristup radi pregleda i provjere ispravnosti priključene Pretplatnikove opreme za prijem AV sadržaja (TV ili radijski prijemnik ili druga terminalna oprema), radi provjere izaziva li neispravna oprema smetnje u radu distribucijske mreže i provjere je li priključena oprema u skladu s Pretplatničkim ugovorom.

17.7.2. Optika kabel d.o.o. ne preuzima nikakvu obvezu, jamstvo niti odgovornost u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikove opreme za prijem AV sadržaja da prima ili pohrani sve programe i frekvencije koje Optika kabel d.o.o. distribuira i koji su predmet Pretplatničkog ugovora.

#### 17.8. Priključak na kabelašku distribucijsku mrežu

17.8.1. Optika kabel d.o.o. će izvesti fizički priključak na kabelašku distribucijsku mrežu u skladu sa Pretplatničkim ugovorom i tehničkim mogućnostima. Pretplatnik ne smije izvoditi nikakve preinake na fizičkom priključku i s njim povezanim vodovima i instalacijama, ne smije sam održavati i popravljati fizički priključak i instalacije niti za to angažirati treće osobe. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti Optika kabel d.o.o. pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere ne izaziva li neispravan fizički priključak ili instalacija kakve smetnje u radu kabelaške distribucijske mreže. Optika kabel d.o.o. 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. Pretplatnik je obavezan omogućiti Optika kabel d.o.o. popravak i održavanje fizičkog priključka kada Optika kabel d.o.o. opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kabelaške distribucijske mreže. Ako je prouzročio potrebu popravka ili izvanrednog održavanja, Pretplatnik je dužan podmiriti troškove popravka ili održavanja.

17.8.2. Pretplatnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduvjet za njegov priključak na kabelašku distributivnu mrežu da Optika kabel d.o.o. postavi kabelašku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Pretplatnik se obvezuje omogućiti Optika kabel d.o.o. nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

17.8.3. Pretplatnik je obavezan omogućiti Optika kabel d.o.o. nesmetano izvođenje fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena Terminalna oprema, te nesmetano izvođenje drugih instalacija kabelaške distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Pretplatnik uredio pravne i

stvarne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju kakva druga prava na prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor, te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da Optika kabel d.o.o. ne bude onemogućen u izvođenju priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari da Optika kabel d.o.o. ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. Optika kabel d.o.o. će obavijestiti Pretplatnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

17.8.4. Optika kabel d.o.o. nije obvezan angažirati se u rješavanju sporova između Pretplatnika i osoba koje osporavaju Pretplatnikovo pravo da izvede priključak na kabelsku distribucijsku mrežu i da budu položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distribucijske mreže neophodne za taj priključak. Optika kabel d.o.o. nije obvezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili polaganje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima Optika kabel d.o.o. nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili polaganja vodova i instalacija.

17.8.5. 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 položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelsku distributivnu mrežu. S obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo Optika kabel d.o.o.), u slučaju da Optika kabel d.o.o. bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrati će se da je Optika kabel d.o.o. spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici izvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

17.8.6. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo vlasništva fizičkog priključka i cjelokupne instalacije izvedene odnosno položene od strane Optika kabel d.o.o.. Pretplatnik je obvezan omogućiti Optika kabel d.o.o. slobodan pristup do prostora za fizički priključak i instalaciju te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa. Optika kabel d.o.o. može angažirati drugog izvođača koji će za račun Optika kabel d.o.o. izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

## **Članak 18. - Naknada štete**

18.1. Ako neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje usluga Optika kabel d.o.o. od strane Pretplatnika uzrokuje štetu Optika kabel d.o.o., drugim Pretplatnicima Optika kabel d.o.o. ili trećim osobama, Pretplatnik će snositi odgovornost sukladno važećim propisima ili pravomoćnoj odluci suda.

## **Članak 19. - Rješavanje sporova**

19.1. Za sve sporove koji bi mogli proizići iz zaključenih Pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Optika kabel d.o.o. i Pretplatnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan Općinski građanski sud 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.

## **Članak 20. - Završne odredbe**

20.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Usluge koje Optika kabel d.o.o. pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove Usluge, koje će Optika kabel d.o.o. pružati u budućnosti.

20.2. Ovi Opći uvjeti objavit će se sukladno važećim propisima Republike Hrvatske te će biti dostupni na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Optika kabel d.o.o. i na ovlaštenoj Internet adresi Optika kabel d.o.o.

<https://gigax.hr/> .

20.3. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na internetske stranice Optika kabel d.o.o. gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i Posebni uvjeti korištenja pojedinih usluga, ako isti postoje.

20.4. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta biti će objavljene u najmanje jednom dnevnom listu koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na službenim internetskim stranicama Optika kabel d.o.o. sukladno važećim propisima.

20.5. Optika kabel d.o.o. zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima o čemu će Pretplatnik biti pisanim ili elektroničkim putem obaviješten. U slučaju izmjena koje su za Pretplatnika nepovoljnije,



Optika kabel d.o.o. će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave. U tom slučaju Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. U protivnom smatra se da je Pretplatnik suglasan s izmjenama. Izmjene koje su isključivo u korist Pretplatnika mogu se primijeniti bez odgode.

20.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve nove Pretplatnike danom objave. Na sve postojeće Pretplatnike, isti se počinju primjenjivati protekom razdoblja od 30 (trideset) dana od dana objavljivanja ovih Općih uvjeta pod uvjetom da u navedenom roku Pretplatnički odnos nije prestao. Iznimno, odredbe članka 11, stavaka 10 i 11, te članka 12, stavaka 13 i 14 stupaju na snagu s danom 1. srpnja 2012. godine.

20.7. U slučaju da je jedna od odredaba ovih Općih uvjeta nevaljana ili postane nevaljana, ostale odredbe ovih Općih uvjeta vrijede.

20.8. Na ove Opće uvjete se primjenjuje Hrvatsko pravo.



**Optika kabel TV d.o.o.**

Izdanje 01.01.2023.