

Opći uvjeti poslovanja

Temeljem članka 42 stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11) kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem istog Zakona, Fenice Telekom Grupa d.o.o., MB: 040246893, OIB: 39845327325 sa sjedištem u Rijeci, Ulica Gornja Vežica 16/a.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

FENICE TELEKOM GRUPE d.o.o. iz Rijeke ZA PRUŽANJE JAVNE KOMUNIKACIJSKE USLUGE (u daljnjem tekstu: OPĆI UVJETI)

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

1) Fenice Telekom Grupa d.o.o. sa sjedištem u Rijeci, Ulica Gornja Vežica 16 A, (u daljnjem tekstu: FTG) ovim Općim uvjetima poslovanja za pružanje javne elektroničke komunikacijske usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje odnose između FTG-e, kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane i Pretplatnika, odnosno Pre-paid Korisnika (u daljnjem tekstu: Korisnik) FTG usluga s druge strane.

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

3) Cjenik FTG-a sadrži načela obračunskog sustava, pripadajuće cijene pojedinih usluga i paketa usluga te dodatnih usluga. Cjenik FTG-e objavljen je na internet stranici Društva, i svakodnevno dostupan krajnjim Korisnicima usluga FTG-e putem internetske stranice FTG i na druge zakonom propisane načine, te se redovito uređuje ovisno o promjenama. Cjenik FTG čini sastavni dio Ugovor zaključenog između FTG i Korisnika.

4) Opći uvjeti, Uvjeti korištenja, obrasci Zahtjeva za uključenje, promjenu i raskid usluge, te važeći Cjenik FTG-a, dostupni su svakom Korisniku na ovlaštenim prodajnim mjestima FTG-a, internet stranici **www.fenice.hr** (u daljnjem tekstu: internet stranica FTG-e), te Korisniku mogu biti dostavljeni poštom uz prethodno postavljeni zahtjev Korisnika pozivom na besplatni broj telefona 0800 7577, ili E-mailom na **podrska@fenice.hr**. Na ugovorni odnos s Korisnikom usluga FTG-a, uz Opće uvjete primjenjuju se i odgovarajući Uvjeti korištenja za pojedine FTG usluge te odgovarajući dio Cjenika. Sve pogodnosti koje se odnose na uvjete pružanja FTG usluga, (kao npr. popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva, i sl.) detaljno su opisani u Cjeniku i na internet stranicama FTG-e. FTG će pri sklapanju ugovornog odnosa kao i za vrijeme njegova trajanja omogućiti Korisniku detaljne informacije o svim odredbama ugovora, uslugama i cijenama usluga FTG-e te njihovim promjenama.

5) FTG će svakom Korisniku svojih usluga, neovisno o načinu zasnivanja ugovornog odnosa uručiti/dostaviti i/ili učiniti dostupnim primjerak važećih Općih uvjeta, Uvjeta korištenja te izvadak iz važećeg Cjenika FTG-a za ugovorenu uslugu te će ga uputiti i na internet stranicu FTG-a na kojoj se može informirati o istima. Pri sklapanju ugovora, Korisnik aktivno potvrđuje

svojim potpisom na odgovarajućem obrascu, da su mu uručeni navedeni dokumenti odnosno da je pravovremeno obaviješten o mogućnosti preuzimanja istih na internet stranici FTG-e.

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

7) Na sve međusobne odnose FTG i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima ili su uvjeti izmijenjeni temeljem mjerodavnog zakona primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, pod-zakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona, Zakona o zaštiti potrošača, te drugih odgovarajućih propisa Republike Hrvatske.

8) Potpisivanjem Zahtjeva za uključenje Korisnik prihvaća Opće uvjete, Uvjete korištenja FTG usluga utvrđenih ovim Općim uvjetima i Cjenik FTG-e

VRSTE I OPIS USLUGA

Članak 2.

1) U smislu ovih Općih uvjeta javne elektroničke komunikacijske usluge FTG između ostalog obuhvaćaju: javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge davanja u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova, usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika putem interneta, usluge davanja pristupa internetu, kao i druge dodatne usluge koje FTG pruža temeljem dobivenih odobrenja od nadležnog regulatora i ovih Općih uvjeta.

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

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

ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I AKTIVACIJA USLUGE

Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Korisničkog (pretplatničkog) odnosa

Članak 3.

1) Korisnik podnosi FTG-i Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog / pre-paid odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev) na propisanom obrascu FTG-e, a ovisno o odabiru usluge. Korisnik svojim potpisom aktivno potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja usluga FTG-e koje su definirane Općim uvjetima.

Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži:

- podatke o podnositelju Zahtjeva: ime, prezime, adresa prebivališta, OIB (za fizičke osobe podatak nije obavezan), odnosno naziv, sjedište, adresa sjedišta, matični broj subjekta, OIB, djelatnost koju obavlja (za pravne osobe);

- adresu priključne točke na kojoj se Korisniku omogućuje pristup mreži FTG-e;

- adresa za dostavljanje obavijesti, i računa za pružene FTG usluge koja može biti istovjetna adresi priključne točke;
- vrstu usluge koja se ugovora i dodatne usluge koje je moguće pružiti, ovisno o vrsti FTG usluge;
- osnovne podatke o usluzi, trajanje ugovora i trajanje ugovorne obveze ukoliko ista postoji;
- obavijest o pravu na raskid pretplatničkog ugovora ukoliko se radi o ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija FTG-e;
- obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu);
- adresu elektroničke pošte na koju Korisnik želi primiti obavijesti;
- napomenu u vezi prikupljanja i korištenja osobnih podataka;
- broj ugovora, datum i mjesto potpisa te vlastoručni potpis Korisnika, odnosno ovlaštene osobe za zastupanje i pečat (za pravne osobe);

2) Korisnik mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba.

U svrhu provjere uvjeta za valjano sklapanje ugovora, prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje ugovornog / pre-paid odnosa, Korisnik će se ovlaštenoj osobi FTG-e legitimirati predocjenjem identifikacijske isprave te će dopustiti ovlaštenoj osobi FTG-e da napravi presliku predmetne isprave kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Korisnika.

3) Pretplatnik može do trenutka prihvata Zahtjeva od strane FTG-e, uz prethodno podnesenu pisanu izjavu, odustati od već podnesenog Zahtjeva sukladno važećim obvezno-pravnim propisima.

Prihvaćanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa Članak 4.

1) FTG će u roku od najviše 30 dana od dana primitka Zahtjeva donijeti odluku o prihvaćanju ili odbijanju istog i o tome obavijestiti Korisnika. Potpisani Zahtjev prihvaćen od strane FTG-e zajedno s Općim uvjetima, Uvjetima korištenja i Cjenikom čini pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Datum naznačen na obavijesti o prihvaćanju Zahtjeva se smatra datumom prihvaćanja Zahtjeva od strane FTG-e.

2) Ukoliko Korisnik nije posebno unaprijed odredio na Zahtjevu datum sklapanja ugovora, smatrati će se da je datum sklapanja ugovora, datum naznačen na obavijesti FTG-e o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno ako tog datuma nema, datum aktivacije zatražene usluge.

3) Ukoliko Korisnik želi u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum sklapanja ugovora, isti ne može nikako biti prije isteka rokova koji su ostavljeni FTG-i za realizacijom i/ili provjerom mogućnosti realizacije zatražene usluge kod drugih operatora, temeljem reguliranih veleprodajnih usluga odnosno prije isteka roka koji je FTG-i neophodno potreban radi provjere tehničke mogućnosti pružanja zatražene usluge i prihvaćanja Zahtjeva Korisnika.

4) Ukoliko Korisnik želi, može i u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum raskida ugovora. Ukoliko Korisnik odredi unaprijed dan raskida ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje u tom slučaju neće biti oslobođen plaćanja naknade za prijevremeni prestanak ugovora te je suglasan i pristaje na plaćanje iste sukladno Cjeniku FTG-a, osim ako se naznačeni dan raskida odnosi na dan isteka ugovorne obveze, odnosno nakon isteka ugovorne obveze.

5) Usluga odabira dana sklapanja odnosno raskida pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati, sukladno Cjeniku FTG-a.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 5.

1) FTG može odbiti Zahtjev na temelju slobodne procjene, a osobito u slijedećim slučajevima:

1. ako Zahtjev nije uredno ispunjen, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke za prihvatanje Zahtjeva;
2. ako na lokaciji priključka podnositelja zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene FTG usluge;
3. ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, odnosno osoba kojoj je sukladno važećim propisima oduzeta poslovna sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti, a nema prihvatljivo odobrenje zakonskog zastupnika, odnosno ukoliko pravo na zastupanje nije pravno valjano, te neprihvatljivo za prihvatanje Zahtjeva;
4. ako podnositelj zahtjeva ne pruži dokaze o identitetu, odnosno ako postoji osnovana sumnja da podaci iz isprave o identitetu fizičke osobe podnositelja zahtjeva, pravnoj osobnosti ili identitetu pravne osobe, platežnoj sposobnosti ili podaci o ovlaštenoj osobi za zastupanje, nisu istiniti ili točni;
5. ako je nad podnositeljem zahtjeva pokrenut stečaj, likvidacija ili preustroj, kao i ako po razumnoj procjeni FTG-a neće moći podmiriti svoja buduća dugovanja za FTG usluge ili je zbog drugih teškoća u poslovanju upitna njegova platežna sposobnost,
6. ako je FTG već raskinuo pretplatnički odnos s podnositeljem zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluge te zaštite trećih osoba;
7. ako podnositelj zahtjeva ima nepodmirena dugovanja prema FTG-i po bilo kojoj osnovi, izuzev u slučaju da iste osporava u sudskom ili kojem drugom izvan sudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo te ako ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje FTG usluga, odnosno izvrši uplatu osiguranja ili predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge, dostavi bankovno jamstvo ili neko drugo primjereno osiguranje;
8. ako FTG osnovano sumnja da podnositelj zlorabi ili ima namjeru zlorabiti FTG usluge ili isto osigurava trećim osobama ili nije prijavio radnje trećih osoba koje FTG ocijeni prijernim, a koje je bio dužan prijaviti;
9. ukoliko FTG nedvojbeno utvrdi da je podnositelj zahtjeva ranije uočen kao izvor ugroze ili slanja neželjenih elektroničkih poruka sukladno važećim propisima;
10. u ostalim slučajevima utvrđenim Općim uvjetima.

2) U slučaju da potrebni uvjeti za aktivaciju usluge Korisniku iz odredbe članka 9 stavka 3 ovih Općih uvjeta nisu ostvareni, FTG će u pisanom obliku obavijestiti podnositelja zahtjeva o nemogućnosti pružanja zahtijevane usluge u roku od 30 dana od dana saznanja za nemogućnost.

3) Pojedine usluge FTG-e nisu dostupne na čitavom području Republike Hrvatske ili su dostupne uz određena ograničenja, o čemu će Korisnik biti obaviješten prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, u mjeri u kojoj je to objektivno moguće.

Trajanje ugovora

Članak 6.

1) Ugovor se u pravilu sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu. Obvezno trajanje ugovora ovisno o vrsti usluga može biti 1, 3, 6, 12 ili 24 mjeseca. Ukoliko FTG pojedinu uslugu nudi uz obvezno trajanje od 2 godine, ponuditi će istu uslugu pod uvjetima obveznog trajanja od 1 godine. FTG omogućava Korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, i bez obaveznog trajanja ugovora, a sve sukladno Cjeniku FTG-a.

2) FTG pridržava pravo potraživati naknadu utvrđenu Cjenikom FTG-e ukoliko Korisnik otkáže/raskine Ugovor s ugovorenim obveznim trajanjem prije isteka obveznog trajanja. Otkazom će se smatrati i podnošenje zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru ili podnošenje zahtjeva od strane drugog operatora za aktivacijom ugovorene usluge za Korisnika s kojim FTG ima ugovorni odnos. Isti uvjeti primijenit će se i u slučaju otkaza/raskida od strane FTG-e koji je uzrokovan krivnjom Korisnika (primjerice: raskid zbog nemogućnosti i/ili odbijanja aktivacije ugovorene usluge, raskid zbog neplaćanja nespornih dospjelih obveza, ugrožavanja sigurnosti usluge, zlouporaba i prijevara i sl).

3) FTG naknadu za prijevremeni prestanak ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida od strane Korisnika, koji su nastali kao posljedica neizvršavanja ili neurednog izvršavanja ugovorne obveze FTG-e.

4) Visina naknade za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa, neovisno o uzrocima prestanka, utvrđena je u Cjeniku FTG-e te ovisi o vrsti usluge, odabranom paketu, obveznom trajanju ugovora, visinama mjesečnih naknada te danim i/ili ostvarenim pogodnostima.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 7.

1) FTG će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim zakonskim propisima.

2) FTG će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije, voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Korisnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije koristiti će se kod postojećih i novih Korisnika, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili potpuno novih usluga.

3) Upućivanjem zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost FTG-i na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.

4) FTG će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, Uvjetima korištenja, Cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju ili adresi elektroničke pošte za informacije i sl.

5) Po primitku Zahtjeva, FTG će u roku iz članka 4. ovih Općih uvjeta poslati elektroničku ili pisanu potvrdu putem pošte o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva. Ukoliko FTG prihvati Zahtjev, navedena potvrda će se smatrati potvrdom prethodne obavijesti u smislu odredaba važećeg propisa o zaštiti potrošača. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 7 (sedam) radnih dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Raskid se podnosi u pisanom obliku, a stupa na snagu u trenutku kada je FTG zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

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

Posebne odredbe o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija FTG-a

Članak 8.

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

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

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

Aktivacija ugovorene FTG usluge i priključenje na FTG mrežu

Članak 9.

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

2) FTG ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ukoliko je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Korisnika. FTG Korisniku nudi svu terminalnu opremu koja je potrebna za pružanje svih usluga iz ponude FTG-e pod uvjetima objavljenim u Cjeniku i Uvjetima korištenja. Ako je za korištenje odabranih usluga za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa FTG dao Korisniku na korištenje i/ili u najam opremu koja je u vlasništvu FTG-e, ista se daje pod uvjetima utvrđenim Cjenikom FTG-e. Korisnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo FTG-e pažnjom dobrog gospodarstvenika. U slučaju uništenja i/ili oštećenja opreme, kao i u slučaju ne vraćanja opreme po prestanku ugovornog odnosa, Korisnik je dužan naknaditi FTG-i punu cijenu preuzete opreme sukladno važećem Cjeniku FTG-e. Korisnik može koristiti i vlastitu opremu samo ako je ona kompatibilna s tehničkim rješenjem usluga FTG-e i ako ne ugrožava sigurnost i kvalitetu usluga kod drugih pretplatnika FTG-e. Međutim, Korisnik koji je samostalno osigurao opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti opremi FTG-e, ili u kombinaciji sa tehničkim rješenjem FTG-e može uzrokovati veće ili manje smetnje, ne može tražiti odgovornost za štetu, niti raskid ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za svoju uslugu predvidio FTG.

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

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

5) Korisnik je upoznat i suglasan da, ako je inicijalno na Zahtjevu odabrao opciju „instalacija pretplatničke opreme od strane djelatnika ili ovlaštene osobe Fenice Telekom Grupe d.o.o.“, koja se zasebno naplaćuje sukladno važećem Cjeniku FTG-e, nakon obavještanja o datumu instalacije nema mogućnost naknadno zatražiti i promijeniti način instalacije usluge odnosno odabrati opciju samoinstalacije opreme.

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

Privremeno uključenje Terminalne opreme FTG-e

Članak 10.

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

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

PODACI O KORISNIKU, CIJENE, NAPLATA, PRIGOVORI KORISNIKA

Postupanje s podacima Korisnika

Članak 11.

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

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

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

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

5) FTG pridržava pravo, u okvirima privole Korisnika, na sve zakonom dopuštene načine obavještavati Korisnika o proizvodima i uslugama, kao i aktualnim ponudama FTG-a. FTG će prikupljene osobne podatke koristiti u svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva Korisnika kvalitetom usluge FTG-a, kao i radi promidžbe i preporuke drugih usluga putem obavijesti ili poziva. Ukoliko nastane potreba za novom obradom već prikupljenih osobnih podataka Korisnika ili za zaštitom osobnih podataka Korisnika, FTG će o tome na primjereni način

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

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

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

Imenik Korisnika

Članak 12.

1) FTG putem svoje Službe za brigu o korisnicima omogućuje pružanje podataka o pretplatničkim brojevima Korisnicima FTG-e, objavu istih u javnom imeniku FTG Korisnika u elektronskom obliku (u daljnjem tekstu: FTG imenik), kao i u sveobuhvatnom javnom imeniku svih Korisnika/pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga te osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika, sukladno važećim propisima.

2) FTG će prije unošenja osobnih podataka u imenik Korisnika, besplatno obavijestiti Korisnika o svim pojedinostima vezanim uz FTG imenik, kao i uz imenik koji je dostupan javnosti putem Službe davanja obavijesti (informacija), kao i mogućnostima uporabe osobnih podataka u okviru elektroničkog izdanja imenika.

3) FTG će bez naknade uvrstiti Korisnika FTG-e u FTG imenik, izuzev onih koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik. Korisnik aktivno na Zahtjevu potvrđuje i suglasan je da se osobni podaci koji se tiču imena i prezimena, telefonskog broja, te adrese stanovanja uvrste u FTG imenik, sveobuhvatni imenik svih pretplatnika, kao i u imenik FTG-a koji je dostupan javnosti putem službe davanja obavijesti (informacija).

4) Svaki Korisnik može putem pisanog zahtjeva zatražiti uključivanje, povlačenje privole, odnosno brisanje svih ili dijelova vlastitih podataka iz objavljenih imenika ili nadopuniti sve ili samo dio podataka koji se odnose na njegovu pretplatu bez naplate troškova, a o čemu će FTG obavijestiti Korisnika prilikom sklapanja Ugovora.

5) FTG će na zahtjev Korisnika besplatno ispraviti bilo koju pogrešku u FTG imeniku koja se odnosi na pretplatnički odnos uz najmanje moguće vremensko odlaganje objave podataka.

6) Pravne osobe koje su Korisnici FTG-a ne mogu ograničiti unos podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u FTG imenik.

Cijene FTG-e

Članak 13.

1) Korisnik plaća cijene ugovorenih FTG usluga sukladno važećem Cjeniku FTG-e koji je objavljen na internetskim stranicama FTG-e i dostupan je Korisniku sukladno članku 1. Općih uvjeta. Važećim Cjenikom FTG-e osobito je utvrđeno slijedeće:

- načela obračunskog sustava, podroban opis vrste, vremena i trajanja poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu uslugu, paket usluga ili drugu dodatnu uslugu

- cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga uključujući i naknade za pristup

- naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži FTG-e, a za čije uključivanje ili korištenje Korisnik mora dati izričitu prethodnu privolu

- troškove održavanja, uključujući i sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid pretplatničkog ugovora i svim dodatnim troškovima

- obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi

- načine plaćanja usluga koje FTG nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja

- najmanju potrošnju ili obvezno razdoblje trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti

- sve troškove u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje

- sve troškove koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu

- sve druge naknade koje proizlaze iz pretplatničkog ugovora

2) Cijena FTG usluga, ovisno o vrsti ugovorene usluge, se u pravilu sastoji od:

- jednokratne naknade za uključivanje što predstavlja cijenu instalacije,

- mjesečne naknade koja predstavlja cijenu pristupa FTG mreži,

- cijene ostvarenog telekomunikacijskog prometa koja je određiva prema vrsti ugovorene FTG usluge, vrsti prometa, vremenu uspostave poziva, duljini trajanja obračunske jedinice i/ili količini prenesenih podataka

- cijene dodatnih usluga ukoliko su iste ugovorene.

3) Ovisno o vrsti ugovorene FTG usluge, obračunska jedinica za javnu govornu uslugu može biti najmanje 1 sekunda, odnosno kod FTG usluga interneta najmanje 1 MB.

4) FTG zadržava pravo promjene tarifnih modela, cijena i dodatnih usluga iz Cjenika FTG-e o čemu će pravovremeno, bez naknade, pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti Korisnika, kao i o njegovim potrošačkim pravima sukladno važećim propisima.

5) Izmjene Cjenika FTG-e će se primjenjivati na postojeće Korisnike istekom roka od 7 dana od njihove objave na internetskim stranicama FTG-e. U slučaju izmjene Cjenika FTG će obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama i pravu Korisnika na raskid ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na internetskim stranicama FTG-e. Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Korisnika, primijeniti će se na iste danom njihove objave. Ako su izmjene Cjenika za Korisnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene usluga, isti ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena u na internetskim stranicama FTG-e, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika:

- posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona,
- posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
- posljedica izmjene veleprodajnih cijena domaćih i inozemnih partnera na koje FTG kao operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja

6) U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, FTG će obavijestiti svoje Korisnike pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje odredbe stavka 5. ovog članka.

7) Posebne pogodnosti dodijeljene Korisniku prilikom ili za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, kao na primjer, ali ne i isključivo popusti na naknade i/ili besplatne minute korištenja usluge, ne mogu se zamijeniti za novčani ekvivalent.

8) Pozivi prema broju 112 (jedinstvenom europskom broju za hitne službe) te ostalim pozivnim brojevima za hitne slučajeve, neće se naplaćivati te će odlazni pozivi na predmetne brojeve biti omogućeni i u slučajevima isključenja Pretplatnika sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i ostalim važećim propisima.

Računi i uvjeti plaćanja

Članak 14.

1) FTG ispostavlja Korisniku račun nakon isteka ugovorenog obračunskog razdoblja u kojem su usluge korištene. Račun se dostavlja Korisniku u pisanom obliku na obrascu FTG-e.

2) FTG omogućuje Korisniku fizičkoj osobi primitak računa ili u elektronskom obliku na adresu elektroničke pošte dostavljene FTG-u (e-mail adresa), a sukladno važećim zakonskim propisima ili putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu Korisnika naznačenu kao adresa za dostavu računa. Korisniku koji je obveznik PDV-a račun se uvijek upućuje putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu Korisnika naznačenu kao adresa za dostavu računa.

3) Ako Korisnik plaća račun na drugom obrascu, isti je dužan unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu FTG-e.

4) Obračunsko razdoblje za obračun i naplatu ispostavljenih usluga je u pravilu kalendarski mjesec, osim ako internim aktom FTG-e nije predviđeno neko drugo vremensko razdoblje. U slučaju promjene obračunskog razdoblja, FTG će na prikladan način i pravovremeno obavijestiti Korisnika, te će promjena početi primjenjivati počevši od prvog narednog mjeseca različitog od mjeseca u kojem je donesen interni akt.

5) Iznimno od odredbe stavka 4. ovog članka, FTG može izdati račun s minimalnim iznosom zaduženja od 25,00 HRK, u koji iznos je uračunat i porez na dodanu vrijednost, odnosno račun za manji iznos za vremenski period od najduže godinu dana.

6) Uvidom u račun FTG-e, Korisnik se može informirati o rokovima dospijeca, načinima plaćanja, uvjetima i rokovima podnošenja prigovora, kao i o podacima o kontakt Službi za Korisnike.

7) FTG će na pisani zahtjev Korisnika, u okvirima svojih mogućnosti, omogućiti bez naknade primi-tak računa prilagođen slijepim i slabovidnim osobama.

8) Korisnik može na Internet stranici FTG-e izvršiti besplatan pregled ostvarenih poziva (u daljnjem tekstu: podroban ispis računa) u zadnja tri mjeseca uključujući i tekući mjesec u kojem Korisnik vrši uvid u iste. Predmetna usluga omogućena je Korisniku 24 sata dnevno 7 dana u tjednu.

9) Ukoliko Korisnik želi primati podroban ispis računa poštom, uz račun i/ili putem e-mail-a, može poslati pisani Zahtjev za pružanjem predmetne usluge. FTG će na zahtjev Korisnika bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godine dana;

10) Podroban ispis računa ovisno o pruženoj usluzi sadrži:

1. podatke o datumu i vremenu uspostave veze, biranom broju, trajanju poziva, količinu prenesenih podataka;
2. evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom s nazivom operatora usluga s posebnom tarifom i, ako postoji mogućnost, podatak o, tipu usluge s posebnom tarifom.

11) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani ili neće biti tarifirani na ispisu računa. FTG će navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora.

Naplata potraživanja

Članak 15.

1) Korisnik je obvezan uredno podmirivati iznose računa za pružene usluge FTG-e prema datumima dospijeca naznačenim na računu FTG-e.

2) Ako Korisnik ne podmiri račune do datuma dospijeca naznačenom na računu, FTG pridržava pravo slanja pisanih opomena Korisniku sa izričitom napomenom da će terminalna oprema biti privremeno isključena iz FTG mreže, odnosno da će mu se privremeno ograničiti pružanje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane opomene ne podmiri neosporeni dospjeli dug. FTG pridržava pravo naplate administrativnog troška slanja opomene Korisniku sukladno Cjeniku. Korisniku koji je potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača opomena će

biti iskazana na samom računu, te se ista neće naplaćivati. U tom slučaju rok od 30 dana za privremeno isključenje terminalne opreme iz FTG mreže odnosno za privremeno ograničenje FTG usluga teče od prvog sljedećeg dana nakon isteka roka dospijeca naznačenom na računu.

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

4) U slučaju opisanom stavkom 3. ovog članka, FTG će omogućiti Korisniku dolazne pozive (bez mogućnosti preusmjerenja), odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora.

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

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

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

8) Korisnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama, te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od FTG-a.

9) FTG pridržava pravo zaračunavati zakonske zatezne kamate Korisniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.

Privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje FTG usluga

Članak 16.

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

1. u skladu s odredbom čl. 15. Općih uvjeta;
2. zbog obavljanja radova u FTG mreži na koju je priključena terminalna oprema pa do završetka tih radova, u kojem će slučaju privremeno isključenje terminalne opreme odnosno ograničavanje FTG usluge biti kraće od tri dana, a o čemu je FTG dužan prethodno obavijestiti Korisnika;
3. nakon što je Korisnik prethodno upozoren zbog kršenja odredbe članka 18. Općih uvjeta;
4. ukoliko je po razumnoj ocjeni FTG-e ugrožena naplata potraživanja zbog postojanja opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga iz članka 18. stavka 3. Općih uvjeta, a telekomunikacijski promet koji je ostvario Korisnik u određenom obračunskom razdoblju prelazi količinu prometa koji je uprava Društva odlukom proglasila kao rizičnu, dok Korisnik ne položi odgovarajuće osiguranje ili dok

ne podmiri prijevremeni račun za isporučene usluge najkasnije u roku koji je naveden na tom računu. Putem predmetnog računa Korisnik će ujedno biti obaviješten i o mogućnosti trajnog isključenja u slučaju neplaćanja;

5. ako FTG nedvojbeno utvrdi neovlaštenu uporabu korisničkog imena, zaporke ili o čemu je dužan naknadno pisanim putem obavijestiti Korisnika usluga pristupa FTG internetu;
6. ukoliko se utvrdi da je Korisnik ostvario zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive prema broju 112, temeljem pisanog Zahtjeva Centra 112;
7. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda;
8. ako je Pretplatnik 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.

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

3) FTG će na zahtjev Korisnika, bez naknade privremeno isključiti terminalnu opremu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju od najmanje jednog do najviše 6 (šest) mjeseci. Korisnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja usluge. U slučaju da nije navedeno vremensko razdoblje, smatrat će se da je zahtijevano najkraće vremensko razdoblje. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja terminalne opreme na zahtjev Korisnika, Korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup FTG mreži. Ukoliko Korisnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane FTG-a može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge FTG-a, ukoliko se radi u tehnički uvjetovanim uslugama, o čemu će se Korisnika informirati prije aktivacije isključenja.

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

Prigovori Korisnika

Članak 17.

1) Korisnik može FTG-i podnijeti pisani prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, kao i prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Prigovor mora sadržavati činjenične navode i dokazne prijedloge na kojima se temelji. U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu FTG internet usluge Korisnik je dužan FTG-i dostaviti rezultate minimalno sedam mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (19-23h) tijekom razdoblja od deset uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Opisano mjerenje mora se obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije te samo takvi rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika. Prigovore vezane uz usluge s posebnom tarifom rješava FTG nakon provedene administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

2) FTG će putem računa i na druge prikladne načine, sve ovisno o tehničkim mogućnostima, izvještavati Korisnika o uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za brigu

o korisnicima kao službe FTG-e nadležne za rješavanje prigovora Korisnika, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

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

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

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

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

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

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

6) Ukoliko se u postupku po prigovoru Korisnika utvrdi da je FTG povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, korisnik koji je podnio prigovor ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa. U slučaju prigovora na račun za pružene internet usluge, FTG će, ovisno o tehničkim mogućnostima, dostaviti Korisniku odgovarajuće podatke sukladno važećim propisima. U slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge, Korisnik može tražiti naknadu štete od FTG-a ukoliko se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine propisane ili ugovorene kakvoće usluge. FTG nije obvezan platiti naknadu štete ukoliko je razina kakvoće pružene usluge manja od propisane ili ugovorene razine kakvoće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja pretplatničkog ugovora, a koji su rezultat više sile.

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

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

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

10) Korisnik može na pisani odgovor FTG-e uložiti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije pri FTG-u, i to u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno reklamaciju Korisnika riješiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

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

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

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

SADRŽAJ, SIGURNOST I KAKVOĆA PRUŽANJA FTG USLUGA

Primjerena zaštita

Članak 18.

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

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

3) FTG će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te će ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela) FTG pridržava pravo po prethodnom upozorenju Korisniku privremeno obustaviti pružanje FTG usluge. U slučaju kada Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri mjeseca FTG će Korisnika upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, ukoliko je takva naknada ugovorena. Izuzev navedenog ovim stavkom, FTG zadržava pravo da u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga Korisniku obustavi pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca.

Neuobičajenom i iznenadnom potrošnjom neće se smatrati ona potrošnja koja je rezultat promjene paketa usluga od strane Korisnika, ugovaranja novih ili dodatnih usluga koje su aktivirane u razdoblju koje ulazi u osnovicu za izračun prosječne potrošnje. FTG neće slati posebna upozorenja o povećanoj potrošnji ukoliko je iznos povećane potrošnje dosegnuo barem iznos od 25,00 HRK (PDV uračunat), odnosno ukoliko iznos ukupno ostvarene potrošnje nije dosegnuo minimalan iznos potreban za izdavanje računa, osim ukoliko Korisnik izrijekom ne zatraži da ga obavještavamo i u tim slučajevima. Korisnik u svakom trenutku ima pravo zatražiti od FTG-a da na određeno ili neodređeno vrijeme, ukine ovu mjeru zaštite.

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

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

6) Na pisani zahtjev FTG će Korisniku osigurati sljedeće mjere primjerene zaštite:

1. besplatnu zabranu odlaznih poziva ukoliko mjesečni troškovi prekorače iznos kojeg je Korisnik odredio na Zahtjevu za pružanjem usluge ograničavanja troškova poziva, kao i besplatnu zabranu poziva na određenu vrstu brojeva/e, te određene vrste poziva, a sve sukladno važećim propisima. Zabrana odlaznih poziva se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu FTG mora omogućiti Korisniku pozivanje broja prema hitnim službama i besplatnom broju službe za pretplatnike.
2. Zabranu automatskog preusmjeravanja poziva prema pretplatničkom terminalnom uređaju koje je izvršila treća osoba.
3. Sprječavanje prikaza njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve pozive u slučaju kada su uputili pozive, odnosno sprečavanje prikaza pozivajućeg broja kod dolaznih poziva.
4. U slučaju utvrđivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, FTG će izdvojiti podatke te omogućiti nadležnim tijelima ispis dolaznih poziva sukladno važećem Zakonu.

7) Pri pružanju FTG internet usluga, FTG je obvezan ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati Korisniku mjere primjerene zaštite:

1. osiguranje korisničkog računa Korisnika prilikom pružanja usluga interneta, od neovlaštenog korištenja sukladno važećim propisima;
2. osiguranje dostupnosti primjerenih programa u cilju zaštite od zlonamjernih programa i neželjene elektroničke pošte, kao i redovito obnavljanje tih programa od strane FTG-a;
3. filtriranje elektroničke pošte;

8) Pretplatnik je pri sklapanju Ugovora za FTG internet usluge detaljno upoznat da mu je za korištenje FTG Internet usluge osigurano nekoliko korisničkih računa, kao i o odgovornosti za korištenje svih korisničkih računa kreiranih putem administratorskog korisničkog računa sukladno Uvjetima korištenja za usluge FTG interneta.

9) U slučaju raskida Ugovora za FTG internet usluge, odnosno promjene operatora, FTG Korisniku automatski isključuje sve dodijeljene mu korisničke račune za pristup internetu, no FTG zadržava pravo Korisniku, na njegov pisani zahtjev omogućiti samo zadržavanje postojećeg korisničkog računa za pristup elektroničkoj pošti, uz posebnu napomenu da taj korisnički račun u tom slučaju može koristiti isključivo na vlastitu odgovornost i sukladno važećem Cjeniku FTG-e.

10) Ukoliko Korisnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu svog korisničkog imena, zaporke ili drugog podatka koji je dodijeljen Korisniku radi korištenja ugovorene FTG usluge, od strane treće osobe, dužan je o tome bez odgode obavijestiti FTG. Korisnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite uporabe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti FTG-u. Ukoliko Korisnik nije pravovremeno dostavio upozorenje FTG-u o zlouporabi, FTG će smatrati da je Korisnik dao svoj pristanak na korištenje njegovih podataka.

11) Nepoštivanje odredbe stavka 8. ovog članka od strane Korisnika, predstavlja razlog za privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje pružanja FTG usluga na način opisan člankom 16. Općih uvjeta. U slučaju da se ponovno utvrdi postupanje Korisnika protivno ovom članku, FTG može raskinuti pretplatnički odnos sa trenutnim učinkom.

Kakvoća pružanja FTG usluga

Članak 19.

1) FTG se obvezuje pružati FTG usluge na razini kakvoće usluge i zadanih vrijednosti sukladno propisanim standardima u Republici Hrvatskoj i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

2) FTG će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće usluge, propisanim posebnim podzakonskim aktima na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.

3) U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u mreži FTG-a, FTG će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja komunikacijskog prometa.

4) FTG ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Korisnika koja se prenose putem FTG mreže i moguću štetu koja može nastati Korisniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi FTG prilikom pružanja FTG usluga. FTG nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu usluge koje su posljedica djelovanja treće osobe, za koje FTG nije mogao znati niti ih je mogao spriječiti.

5) FTG ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

6) FTG ne snosi odgovornost za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi operatori kao davatelji usluga pružaju bilo fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže FTG-a. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog davatelja usluga.

7) FTG će elektroničkom poštom i objavama na svojim internet stranicama, redovito obavještavati Korisnike o podacima od javnog interesa koja su dostavila nadležna javnopravna

tijela, a koja se odnose na najčešće zlouporabe u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga, pravne posljedice istih uz napomenu odgovarajućih načina i sredstava zaštite.

Smetnje u pružanju FTG usluge

Članak 20.

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

2) FTG poduzima prikladne mjere za uklanjanje poteškoća u sustavima FTG-e, te nastoji sve eventualne smetnje i poremećaje otkriti i otkloniti u najkraćim vremenskim rokovima. U slučaju potrebe nužnog održavanja FTG mreže, što za posljedicu može imati prekid rada sustava ili smanjenu kvalitetu mreže, FTG će na prikladan način obavijestiti Korisnika o nastalim smetnjama. U tom slučaju FTG nije odgovaran za štetu koja bi mogla nastati Korisniku.

3) U slučaju da Korisnik ima problema s korištenjem usluge, može prijaviti kvar Službi za korisnike FTG-e, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 30. stavak 1. ovih Općih uvjeta. FTG će nastojati ukloniti kvar u najkraćem mogućem roku, što uključuje mogućnost otklanjanja kvara na adresi priključka sukladno Cjeniku FTG-e. Korisnik je upoznat i prihvaća da prijavom kvara daje privolu FTG-i da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi priključka može izvršiti potrebne radnje, što uključuje i daljinski pristup terminalnoj opremi Korisnika.

4) FTG će Korisnika prilikom prijave kvara detaljno upoznati sa činjenicom da će se izlazak ovlaštene osobe FTG-e, na adresi telefonskog priključka posebno naplaćivati sukladno važećem Cjeniku FTG-e, ukoliko je do kvara došlo zbog radnje, propusta ili nečinjenja Korisnika, odnosno pod utjecajem više sile ili treće osobe.

5) Prilikom prijave kvara nadležne službe FTG-e će Korisnika detaljno upoznati sa mogućnošću zamjene kupljene opreme od strane FTG-e unutar jamstvenog roka, odnosno kupovine nove opreme ili uzimanja u najam nove opreme potrebne za pružanje FTG usluge ukoliko dosadašnja oprema nije pod jamstvenim rokom uz uvjet sklapanja ugovora sa ili bez obveznog trajanja ugovornog odnosa sukladno važećem Cjeniku FTG-e i primjenjivim zakonskim propisima.

6) Za opremu koju je Korisnik kupio od strane FTG-e, a koja je potrebna za funkcionalnost ugovorene usluge, postoji odgovarajući jamstveni rok s kojim je Korisnik bio upoznat u trenutku dostave odnosno preuzimanja predmetne opreme putem jamstvenog lista.

7) Smetnja/kvar na opremi koju je Korisnik kupio, a uzrokovana je udarom groma, poplavom, višom silom ili utjecajem treće osobe, nestručnim korištenjem od strane Korisnika, uključujući i pogrešno rukovanje prilikom samoinstalacije iste, a koja se dogodila unutar ili izvan jamstvenog roka, ne podliježe jamstvu i isključiva je odgovornost Korisnika odnosno otklon iste će se Korisniku naplatiti sukladno važećem Cjeniku FTG-a.

ODRŽAVANJE, PREGLED, PRIVREMENO ISKLJUČENJE FTG USLUGE

Održavanje i pregled FTG mreže

Članak 21.

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

Preseljenje usluge

Članak 22.

- 1) FTG može na pisani zahtjev Korisnika izvršiti preseljenje usluge s jedne na drugu adresu, odnosno zemljopisnu lokaciju ako su ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i utvrđeni slobodni

mrežni resursi (kapaciteti) uz naplatu preseljenja sukladno važećem Cjeniku FTG-e. FTG se obvezuje traženo preseljenje izvršiti samo i isključivo ako su ispunjeni tehnički uvjeti za realizaciju preseljenja i to po cijeni objavljenoj u važećem Cjeniku FTG-e. FTG zadržava pravo odbiti zahtjev Korisnika za preseljenje ukoliko Korisnik ima dospjela, nepodmirena dugovanja prema FTG-i.

2) FTG pridržava pravo tražiti od Korisnika dostavu valjanog dokaza o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta uslijed čega i dolazi do preseljenja usluge iz stavka 1. ovog članka, pri čemu FTG ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ukoliko Korisnik isto ne dostavi u za to određenom roku koji ne može biti kraći od 15 dana. Ukoliko u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Korisnik zatraži raskid ugovora, a FTG-i ne dostavi valjani dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta, FTG pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

3) U slučaju nemogućnosti izvršenja Zahtjeva, FTG će u rokovima iz članka 3. Općih uvjeta obavijestiti Korisnika o istom uz napomenu da Korisnik može nastaviti koristiti uslugu na staroj adresi priključka.

Prijenos i dodjela brojeva

Članak 23.

1) Korisnik može, ukoliko želi raskinuti sklopljeni ugovor te promijeniti operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ili zadržati broj koji mu je dodijeljen prilikom zasnivanja Ugovora, a sve sukladno važećim podzakonskom aktu.

2) U tom slučaju Korisnik je dužan podnijeti zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Agencije, te ga ispuniti zajedno sa operatorom primateljem broja, odnosno sa FTG-om ukoliko želi sklopiti Ugovor sa FTG-om.

3) FTG će Korisniku dodijeliti novi telefonski broj/eve, ukoliko ugovorena usluga to zahtijeva.

4) Korisnik podnošenjem zahtjeva iz stavka 2. ovog članka ovlašćuje FTG da navedeni zahtjev podnese operatoru davatelju broja, te je upoznat i suglasan da time raskida postojeći Ugovor sa operatorom davateljem broja odnosno da time podnosi neopozivi zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga ugovorenih s davateljem broja, a koje usluge se pružaju putem broja koji je predmet prijena.

5) Korisnik je putem zahtjeva za prijenos broja upoznat da podnošenjem i realizacijom istog prestaju usluge koje je koristio putem broja koji je predmet prijena i koje je označio na zahtjevu, a vezane su uz sklopljeni Ugovor s operatorom davateljem broja, što sve potvrđuje aktivno na Zahtjevu.

6) Korisnik koji podnosi zahtjev za prijenos broja FTG-u kao davatelju broja ostaje u obvezi podmirenja svih dospjelih i nedospjelih potraživanja proizašlih iz pretplatničkog ugovora, nastalih do trenutka prijena broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijena broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi. Neovisno o prestanku pretplatničkog ugovora zbog prenosivosti broja, odredbe pretplatničkog ugovora između FTG-a kao davatelja broja i Korisnika vezane uz naplatu i/ili povrat opreme su primjenjive sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za ugovorenu uslugu.

7) U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze Korisnika koji podnosi Zahtjev za prijenos broja, FTG će bez odlaganja dati istom pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijensa broja te omogućiti mu podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom FTG-a. U navedenom slučaju FTG kao davatelj broja može odgoditi prijenos broja sukladno odredbama podzakonskog akta o prenosivosti broja, pri čemu rok odgode prijensa broja ne smije biti dulji od 10 radnih dana od zatraženog datuma prijensa broja.

8) Nakon što operator davatelj broja izvrši prijenos broja/eva FTG-i, FTG će isti/e sekundarno dodijeliti Korisniku.

9) Ukoliko operator davatelj broja bude kasnio s prijenosom brojeva u odnosu na dan naveden u zahtjevu za prijenos broja, FTG će u primjerenom roku obavijestiti Korisnika o istome i nastojati dogovoriti novi termin za prijenos broja. Ukoliko Korisnik želi otkazati prijenos broja isto može učiniti samo u slučajevima navedenim u podzakonskom aktu što sve potvrđuje aktivno potpisom Zahtjeva za prijenos broja, a otkaz podnosi putem vlastoručno potpisane pisane obavijesti, FTG-i kao primatelju broja.

10) Ukoliko nije moguće izvršiti prijenos broja, FTG će o tome pisanim putem izvijestiti Korisnika, te će mu na njegov zahtjev dodijeliti novi telefonski broj.

11) Ukoliko Korisnik zbog nemogućnosti prijensa broja, ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 dana od dana slanja obavijesti o nemogućnosti prijensa, Ugovor će se smatrati raskinutim.

12) FTG ne snosi odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovana od strane Korisnika ili operatora davatelja broja.

13) Korisnik koji je podnio Zahtjev za prijenos broja u FTG mrežu, ima pravo u slučaju nepravovremenog prijensa broja zahtijevati isplatu naknade u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijensa broja. Zahtjev za isplatom naknade mora biti vlastoručno potpisan, a podnosi se, uz presliku identifikacijske isprave, u pisanim putem na adresu sjedišta FTG-e naznačenu u ovim Općim uvjetima, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijensa broja.

14) Ukoliko je za zakašnjenje u prijenosu broja odgovoran FTG, isti će u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika o načinu isplate naknade te će ista biti realizirana u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je za zakašnjenje odgovoran operator iz čije mreže se broj prenosi u mrežu FTG-a (operator davatelj broja), FTG će u roku od jednog radnog dana proslijediti Korisnikov zahtjev za isplatom naknade operatoru davatelju broja. Operator davatelj broja dužan je, sukladno podzakonskom aktu o prenosivosti broja, u roku od 7 dana od primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja te realizirati isplatu naknade najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade FTG odnosno Korisnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija. Prava iz ovog stavka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijensa broja od strane Korisnika uslijed kašnjenja u prijenosu duljem od 8 radnih dana.

15) FTG će Korisniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja umanjenjem računa ili isplatom na račun Korisnika, ovisno o izboru samog Korisnika.

Promjena broja

Članak 24.

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

Prijenos Ugovora

Članak 25.

- 1) Korisnik može bez naknade prenijeti Ugovor na novog Korisnika, samo uz pristanak FTG-e i treće osobe i to tako da Korisnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos iz Ugovora zajednički i osobno podnesu FTG-i Zahtjev za prijenos ugovora.
- 2) Treća osoba sukladno ovim Općim uvjetima može biti fizička ili pravna osoba koja, kao novi Korisnik, nastavi korištenje FTG usluga, putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.
- 3) Prije prihvaćanja Zahtjeva novog Korisnika, FTG pridržava pravo poduzimanja svih radnji iz članka 2. Općih uvjeta, a koje se odnose na postupak zasnivanja Ugovora. Prava i obveze iz Ugovora bit će ustupljeni novom Korisniku po prijehu Zahtjeva od strane FTG sukladno stavku 5. ovog članka.
- 4) FTG može uskratiti pristanak na zahtjev za prijenos Ugovora te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko postojeći Korisnik nije podmirio sve svoje dospelje, a neosporene ugovorne obveze prema FTG-u ili ako FTG za to ima drugi osobito važan razlog, a u kojem slučaju će se isti obrazložiti.
- 5) FTG može na zahtjev treće osobe izvršiti prijenos Ugovora, uz dokaze na kojima se temelji Zahtjev i dokaze o podmirenju dugovanja prema FTGi u sljedećim slučajevima:
 1. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) na novog vlasnika ili Korisnika. Novi vlasnik nekretnine ili Korisnik, dužan je u roku od pet dana o nastaloj promjeni pisanim putem izvijestiti FTG.
 2. U slučaju smrti Korisnika, razvoda braka ili sličnih razloga, kao i u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, na nasljednika ili člana zajedničkog kućanstva ili pravnog sljednika. Ukoliko se isti/a nastavi koristiti javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja smatrat će se da je time izrazio volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći obvezni su podnijeti zahtjev FTG-u za promjenu imena u naslovu Korisnika. FTG u slučaju iz ovog stavka nije dužan nastaviti pružanje usluge po pretplatničkom ugovoru ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja.
 3. Ako je pravna osoba iz točke 2. ovog stavka u postupku stečaja ili likvidacije, stečajni upravitelj ili likvidator dužan je pisanim putem izvijestiti FTG o tom postupku, u roku od 15 dana od dana pokretanja istog.
 4. Iz drugih opravdanih razloga, ukoliko iste FTG ocjeni prihvatljivima.

6) FTG će na zahtjev Korisnika prenijeti Ugovor na punoljetnog i poslovno sposobnog člana njegova obiteljskog kućanstva.

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

Privremeni prijenos Ugovora

Članak 26.

1) U slučaju iznajmljivanja stana ili zakupa poslovnog prostora, najmodavac ili zakupodavac može putem posebnog Zahtjeva, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Korisnik FTG-a.

2) Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni Korisnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Korisnik. Za vrijeme trajanja privremenog prijenosa Ugovora ne može se izvršiti preseljenje priključka/usluge i prijenos broja.

3) O prestanku ugovora o najmu stana, odnosno zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora, obavezan je bez odgode obavijestiti svog pristupnog operatora. Nakon što FTG zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, FTG će prava i obveze iz privremenog pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

4) FTG pridržava pravo naplate usluge privremenog prijenosa Ugovora sukladno Cjeniku FTG-e.

Uvjeti raskida Ugovora

Članak 27.

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

1. ako Korisnik putem vlastoručno potpisane pravovaljane dokumentacije zatraži raskid unutar propisanih rokova te nakon podmirenja dospjelih potraživanja FTG. Raskidni rok iznosi 12 radnih dana, a počinje teći od trenutka kad FTG zaprimi pravovaljanu dokumentaciju za raskid;
2. u slučaju podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, odnosno za aktivaciju javno dostupne telefonske usluge kod drugog operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
3. ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti kojim se poziva na otklanjanje neispravnosti;
4. ako Korisnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pružene FTG usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme iz FTG mreže, odnosno u slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije ili obustave u pružanju FTG usluge;

5. ako zbog razloga opisanih člankom 21. Općih uvjeta, Korisnik ne dopusti FTG-i pregled ispravnosti Korisničke terminalne opreme, po isteku roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iz FTG mreže;
6. ako FTG naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva za pružanjem pojedine FTG usluge, te Korisnik u ostavljenom roku iz članka 15. stavak 2 ovih Općih uvjeta, iste ne otkloni;
7. ako se nakon privremenog isključenja terminalne opreme ponovno utvrdi da je Korisnik zlorabio pozive na broj 112 i druge aktivne brojeve hitnih službi;
8. ako nisu ostvareni ili su prestali postojati tehnički i drugi uvjeti potrebni za priključenje Korisnika na FTG mrežu odnosno uvjeti za pružanje pojedine usluge FTG;
9. ako novi vlasnik nekretnine ili Korisnik ne postupi sukladno odredbama članaka 25. Općih uvjeta odnosno ako stečajni upravitelj ili likvidator ne postupi sukladno odredbama članka 25. Općih uvjeta;
10. ako Korisnik nema više uredno prijavljenu adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti FTG ili nije odredio mjesto plaćanja usluga FTG;
11. ako FTG za vrijeme trajanja Ugovora sazna za netočnost podataka koje je Korisnik predočio u Zahtjevu, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavijesti Korisniku;
12. ako Korisnik postane insolventan ili po razumnoj procjeni FTG nije u mogućnosti redovito podmirivati svoje buduće obveze prema FTG, a ne pruži primjereno osiguranje (predujam za pokriće za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje)
13. ako FTG zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati Usluge;
14. ako Agencija oduzme FTG-i opće ovlaštenje za pružanje pojedine FTG usluge sukladno Zakonu;
15. ako postoji osnovana sumnja da Korisnik koristi FTG uslugu u nezakonite svrhe ili je zlorabotrebjava nanoseći štetu FTG ili drugim osobama (osobito u slučaju maltretiranja, vrijeđanja, prijetnji, prijevera i sličnog drugih pretplatnika javnih komunikacijskih usluga) ;
16. ako FTG ili nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive;
17. iz razloga opisanih člankom 5. Općih uvjeta;
18. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda;
19. ako Korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju
20. u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja pojedine FTG usluge;
21. na temelju jednostranog otkaza od strane FTG, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 90 dana.

2) Pravne posljedice prestanka važenja Ugovora na zahtjev Korisnika nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je FTG zaprimio od strane Korisnika vlastoručno potpisanu pravovaljanu dokumentaciju za raskid Ugovora.

3) Pravne posljedice prestanka važenja Ugovora u ostalim slučajevima nastupaju prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je nastupio jedan od razloga za prestanak važenja Ugovora, osim u slučaju raskida ugovornog odnosa sukladno članku 27. stavak 1 točka 2 i 18 ovih Općih uvjeta.

4) Pravovaljanu dokumentaciju za raskid Ugovora čini vlastoručno potpisana pisana izjava Korisnika o raskidu ugovora koja sadrži naziv ili oznaku Ugovora koji se raskida te adresu priključka i pretplatnički broj, a o čemu će FTG Korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ukoliko zaprimi nedostatnu ili nepotpunu dokumentaciju.

Iznimno od prethodnog stavka, pravovaljanu dokumentaciju čine propisani obrasci utvrđeni posebnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, koju je Korisnik dužan potpisati te dostaviti FTG-i. Pored podataka navedenih u odredbi članka 3. Općih uvjeta, predmetna dokumentacija sadrži i naziv ili oznaku Ugovora koji se raskida, te datum podnošenja raskida Ugovora.

5) U slučaju raskida ili otkaza Ugovora na zahtjev ili krivnjom Korisnika, a prije aktivacije ugovorene usluge, FTG će Korisniku naplatiti stvarni trošak koji mu je nastao u pripremi aktivacije usluge za Korisnika. Ovo se pravilo ne primjenjuje u slučajevima raskida ugovora sklopljenih na daljinu, odnosno sklopljenih izvan poslovnih prostorija FTG-a.

Primjena Uvjeta korištenja u odnosu na Opće uvjete poslovanja Članak 28.

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

Isključenje od odgovornosti za pružanje usluge pristupa FTG internetu Članak 29.

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

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

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

ZAVRŠNE ODREDBE

Služba za korisnike Članak 30.

1) Za sve upite vezane uz rad i usluge FTG-e, svaki Korisnik može se obratiti FTG-i pisanim putem na adresu sjedišta FTG-e, na e-mail adresu: info@fenice.hr, kao i pozivom na besplatni broj telefona 0800 7577.

2) Za rješavanje prigovora Korisnika nadležna je posebna ustrojstvena jedinica FTG-e sukladno internim aktima FTG-e i važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

Poštivanje intelektualnog vlasništva

Članak 31.

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

Rješavanje sporova

Članak 32.

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

Mjerodavno pravo

Članak 33.

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

Izmjene i objava Općih uvjeta

Članak 34.

1) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje FTG pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove usluge, koje će FTG pružati u budućnosti.

FTG Zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete. Sve Izmjene i dopune FTG će objaviti i učiniti dostupnim na isti način kao i ove Opće uvjete, a sukladno važećim propisima Republike Hrvatske.

2) Ovi Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Korisnicima objavom putem službene web stranice FTG-e.

3) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na Korisnike koji su sklopili Ugovor nakon datuma objave ovih Općih uvjeta.

4) Na postojeće Korisnike FTG-a, odnosno Korisnike koji su do dana objave sklopili Ugovor, ovi Opći uvjeti će se primjenjivati istekom roka od 30 dana od dana objave. FTG će pisanim ili elektroničkim putem kao i na druge prihvatljive načine pravovremeno obavijestiti postojeće Korisnike o izmjenama Općih uvjeta kao i pravu Korisnika na raskid ugovora sukladno važećim propisima.

5) FTG će bez odgode primijeniti izmjene Općih uvjeta za koje smatra da su povoljnije za postojeće Korisnike u odnosu na Opće uvjete koji su vrijedili prije dana objave.

6) Ukoliko Korisnik smatra da su Opći uvjeti, odnosno izmjene istih nepovoljnije za Korisnike u odnosu na ugovorene Opće uvjete, Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za raskid ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena.

7) FTG će omogućiti Korisniku raskid ugovora bez naknade ukoliko se utvrdi da su izmijenjeni Opći uvjeti opravdano nepovoljniji za Korisnika od ugovorenih Općih uvjeta.

8) Ukoliko Korisnik u roku od 30 dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor kojim otklanja primjenu Općih uvjeta ili FTG-i ne dostavi pisani zahtjev za raskid Ugovora, smatrat će se da je Korisnik dao pristanak na njihovu primjenu.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. siječnja 2020. godine.