

# Opći uvjeti poslovanja i korištenja usluga Fenice Telekom grupe u fiksnoj FTG mreži

## Članak 1. Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja Fenice Telekom grupe, (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluge) za pružanje javnih komunikacijskih usluga (dalje: FTG Usluge) krajnjem korisniku usluga. opren
2. U smislu ovih Općih uvjeta FTG Usluge obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
3. Temeljne tehničke značajke FTG Usluga, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici [www.fibernet.hr](http://www.fibernet.hr) kao i na drugim odgovarajućim mjestima (ponudama, pisanim materijalima).
4. Na sve međusobne odnose između Pružatelja usluge i krajnjih korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, podzakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona te drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

## Članak 2. Pojmovi i definicije

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

**Javno dostupna telefonska usluga** (javna govorna usluga) u nepokretnoj mreži: usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje nacionalnih i međunarodnih poziva te za pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja; i koja može, prema potrebi, sadržavati jednu ili više sljedećih usluga: uslugu službe za korisnike, uslugu službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, imenike pretplatnika, uslugu javnih telefonskih govornica, pružanje usluga uz posebne uvjete, osiguravanje posebne opreme potrošačima koji su osobe s invaliditetom ili socijalno ugrožene osobe, te pružanje usluga uz uporabu nezemljopisnih brojeva.

**Dodatne usluge:** usluge koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj FTG usluzi (napomena: pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću terminalne opreme koja podržava takve usluge).

**Pretplatnik:** pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s FTG-om o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

**Privremeni Korisnik:** osoba na koju je prenesen Ugovor o korištenju FTG usluga (dalje u tekstu: „Ugovor“) sukladno ovim Općim uvjetima.

**Ugovor o korištenju FTG usluga:** ugovor između Pretplatnika i Pružatelja usluge o pružanju elektroničke komunikacijske Usluge FTG-a koja je predmet ovih Općih uvjeta.

**Podnositelj zahtjeva:** fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora sa Pružateljem usluge.

**Terminalna oprema:** telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na mrežu Pružatelja usluge.

**Lokalna instalacija:** za potrebe ovih Općih uvjeta označava takvu instalaciju na lokaciji Krajnjeg korisnika koja omogućuje spajanje telekomunikacijske opreme i pružanje usluga FTG-a.

**Specifikacija Usluge:** sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine FTG usluge, a koja je svakodobno dostupna na prodajnim mjestima i Internet stranicama FTG-a te čini sastavni dio Ugovora.

**Privremeno ograničenje FTG usluga:** onemogućavanje Krajnjem korisniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.

**Zahtjev:** Zahtjev za sklapanjem Ugovora s Pružateljem usluge i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje FTG usluge i/ili za izmjenu Ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

### **Članak 3. Zasnivanje odnosa – sklapanje ugovora**

1. Prilikom ugovaranja usluge, Pružatelj usluge će Pretplatnika na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete, njihov sažetak, Specifikaciju usluge i Cjenik, ili će ga, uz suglasnost Pretplatnika, pisano uputiti da iste može preuzeti s internetskih stranica FTG-a. Sklapanjem pretplatničkog ugovora Pretplatnik prihvaća uvjete korištenja FTG usluga utvrđene ovim Općim uvjetima. Navedeni dokumenti, uz potvrdu Pretplatnika da su mu isti uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s internetskih stranica Pružatelja usluge, čine sastavni dio ugovora i ugovorne dokumentacije. U slučaju kada je Pretplatnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove ugovora na internetskoj stranici FTG-a, Pretplatnik može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 dana od dana sklapanja ugovora. Ukoliko je prilikom ugovaranja od Pružatelja usluge kupio ili zaprimio uređaj, isti je dužan vratiti ukoliko je isti zaprimio, u ispravnom stanju i vraćenom na tvorničke postavke. Ukoliko korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, FTG ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi korisniku prvotni ugovor. Ukoliko korisnik ne prihvati ponuđeni ugovor FTG ima pravo vratiti korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.
2. **Pretplatnički ugovor u sklopljen u poslovnim prostorijama** između Pružatelja usluge i Pretplatnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije u poslovnim prostorijama Pružatelja usluge. Pretplatnik može samostalno odrediti dan sklapanja

Pretplatničkog ugovora s Pružateljem usluge, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Pretplatnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Pružatelja usluge koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Pretplatnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.

3. **Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa Pretplatničkog ugovora odnosno Sažetka od strane Pretplatnika.** Pretplatnik koji je sklopio ugovor ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora ne navodeći poseban razlog za to.
4. **Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim s danom kada je Pretplatnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom ugovoru.** Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u telefonskom razgovoru i u pisanoj potvrdi o sklapanju ugovora. Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ukoliko se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni. Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
5. **Sklapanje ugovora uz probno razdoblje:** U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge, unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Pružatelj usluge će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem, u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja, da se u slučaju ugovaranja obveznog trajanja ugovora od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez naknade.
6. Rok za potvrdu mogućnosti realizacije usluge i datuma prijenosa broja u nepokretnoj mreži je 15 dana, a rok za uspostavu usluge je 30 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva.

#### **Članak 4. Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

Pružatelj usluge ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Pružatelja usluge, odnosno pružanje tražene Usluge;
- ako Zahtjev ili ostala govorna dokumentacija nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Pružatelju usluge ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;

- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Pružatelja usluge, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge;
- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Pretplatnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od Usluga FTG-a ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba.

## Članak 5. Aktivacija Usluga

1. **Pružatelj usluge će najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora realizirati zatraženu uslugu na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga).** Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Pružatelju usluge, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Pružatelja usluge sukladno općim propisima obveznog prava.
2. Nakon isteka ovog roka ukoliko usluga nije realizirana, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora ili pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju naknadnih Zahtjeva za pružanje usluge ili izmjena pretplatničkog ugovora kada je u pitanju nadogradnja postojeće usluge ili ugovaranje nove usluge rok za realizaciju iznosi 7 dana. Navedeni rok primjenjuje se jedino u slučaju kada se prilikom ugovaranja nove usluge ne mijenja tehnologija pružanja usluge. Rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji priključenja potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Pretplatnik nije dostupan na lokaciji, ukoliko je Pretplatnik pristao na dulji rok realizacije, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
3. U slučaju da Pružatelj usluge ne isporuči ugovorenu uslugu u roku, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid pretplatničkog ugovora te do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su navedeni u predmetnom stavku, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u iznosu od trideset eura (30,00 EUR) po danu za svaki dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem u

roku od trideset (30) dana od realizacije usluge. Ukoliko Usluga ne bude isporučena ni u roku od 45 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije odnosno primitka zahtjeva na daljinu, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na gore navedenu naknadu.

4. **Pravo naplate započinje aktivacijom usluge.** Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata Usluge, te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ukoliko je isto ugovoreno. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pružatelja usluge nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje Usluga od strane Pružatelja usluge.
5. U svrhu korištenja pojedinih Usluga FTG -a, Pretplatnik može odabrati **samoinstalaciju** telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa s danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme od strane odnosno na točno određeni datum koji Pružatelj usluge priopćava Pretplatniku.
6. Pružatelj usluge omogućiti će korištenje svojih usluga onom Pretplatniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge, te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
7. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati smještaj za odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući Lokalnu instalaciju, koja se priključuje u mrežu Pružatelja usluge, mora biti u skladu s važećim propisima.
8. Pretplatnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s Pružateljem usluge osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga FTG-a, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da Pretplatnik nema ispravnu pretplatničku instalaciju, usluge se neće realizirati te Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi Pružatelju usluge trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.
9. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Pružatelju usluge pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Pružatelju usluge nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Pružatelja usluge, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

## Članak 6. Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu paketa

1. Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine dodatne Usluge FTG-a dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, Pružatelj usluge će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s datumom aktivacije usluge. Na navedeno se na odgovarajući primjenjuju odredbe iz čl. 3. ovih Općih uvjeta.
2. Ugovor se smatra sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži Sažetak odnosno nakon što Pretplatnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti. Pružatelj Usluge je obavezan izdati odnosno poslati Pretplatniku **potvrdu o aktivaciji dodatne usluge** zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima.

## Članak 7. Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Pretplatniku

1. Pretplatnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem Pružatelj usluge zatraži, a sukladno posebnim propisima. Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, a koji su nužni za izvršenje ugovora, osobito uključuju upotrebu podataka radi provjere identiteta Pretplatnika, platežne sposobnosti Pretplatnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja s Pretplatnikom ako je to potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, popravljivanja, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga te drugih radnji povezanih sa sklapanjem i izvršenjem ugovora u skladu sa primjenjivim propisima. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest nužnost za izvršenje ugovora Pretplatnika ili poduzimanje mjera na zahtjev Pretplatnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da Pretplatnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i/ili izvršenja ugovora, Pružatelj usluge neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora. Svoj pristanak za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Pretplatnik daje podnošenjem Zahtjeva, sklapanjem ugovora, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Pretplatniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.
2. Pružatelj usluge određene podatke Pretplatnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Pretplatnika i/ili Pružatelja usluge. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Pretplatnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Pretplatnika ili Pružatelja usluge, osiguravanja sigurnosti zaposlenika, Pretplatnika, proizvoda i Usluga FTG-a, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Pretplatnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije elektroničke komunikacijske mreže itd. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Pružatelja usluge.

3. Pod uvjetom te u okviru danih očitovanja volje Pretplatnika, Pružatelj usluge je ovlašten:
  - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Pružatelja usluge radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga FTG-a putem pisanih obavijesti, elektroničke pošte, telefona, tekstualnih poruka (SMS, MMS) izravnim kontaktom i na druge odgovarajuće načine;
  - prikupljati i obrađivati podatke Pretplatnika, primjerice podatke o uslugama i proizvodima, matične podatke, podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga, elektroničkom komunikacijskom prometu i dr.
4. **Pretplatnik je detaljno obaviješten o obradi podataka putem politike zaštite privatnosti Pretplatnika koja je objavljena na Internet stranici [www.fibernet.hr](http://www.fibernet.hr).** Svaka privola i/ili očitovanje dana u skladu sa ovim člankom može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično, podnošenjem zahtjeva Pružatelju usluge putem korisničkih stranica, pisanim putem, osobno ili poštom.
5. Pretplatnik mora obavijestiti Pružatelja usluge o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.
6. **Uz privolu Pretplatnika, podaci o Pretplatniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Pretplatnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika javne dostupnosti podataka o Pretplatnicima, jesu ime i prezime, telefonski broj i adresa).** Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Pretplatnika. Uz privolu Pretplatnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).
7. Pretplatnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. PIN, korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Uslugama, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Pružatelj usluge neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Pretplatnika i/ili zlouporabe i/ ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Pretplatnika. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijske oznake, Pretplatnik je suglasan da ga Pružatelj usluge ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Pružatelju usluge.

## Članak 8. Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje Pružatelj usluge naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom FTG-a. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku. Pružatelj usluge je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na službenoj Internet stranici: [www.fibernet.hr](http://www.fibernet.hr).
2. Cijena instalacije/aktivacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Pretplatnika. Cijena instalacije/aktivacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Pružatelja usluge. Cijena instalacije/aktivacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Pružatelja usluge za uslugu koja je bila predmet instalacije i/ili aktivacije.
3. **Naknada za uslugu pristupa mreži Pružatelja usluge plaća se mjesečno.** Cijena mjesečne naknade ovisi o načinu pristupa mreži Pružatelja usluge i korisničkom paketu.
4. Cijena pojedinog poziva za Pretplatnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
5. Usluge FTG-a u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Pružatelj usluge. Račun se izdaje u papirnatom ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Račun Pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama. Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
6. **Pružatelj usluge može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete,** tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, **uz prethodnu obavijest Pretplatniku najmanje 30 dana prije navedenih izmjena pisanim ili elektroničkim putem.** U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako Pružatelj usluge prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine Usluge nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Pružatelj usluge u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena Usluga, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i

cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o izmjenama uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.

7. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun Pružatelja usluge redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. Ako zbog propusta Pretplatnika podaci o identitetu Pretplatnika, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Pružatelj usluge neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi Pružatelju usluge dokaz o izvršenoj uplati.
8. Pružatelj usluge račune za pružene usluge dostavlja u elektroničkom obliku bez naknade, dok se Pretplatniku koji odabere dostavu računa u papirnatom obliku naplaćuje naknada u skladu s važećim Cjenikom Pružatelja usluge. Pretplatnik u svakom trenutku može bez naknade promijeniti način dostave računa. U slučaju izmjene visine naknade, Pružatelj usluge će o tome pravodobno obavijestiti Pretplatnika sukladno važećim propisima, uz pravo Pretplatnika na raskid ugovora bez naknade ako ne prihvaća izmjene.
9. Za kašnjenje u plaćanju računa od strane Pretplatnika, Pružatelj usluge ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

## Članak 9. Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Pružatelja usluge. **Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Pružatelj usluge će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa u pisanom ili elektroničkom obliku, ovisno o načinu zaprimanja računa (u daljnjem tekstu: Opomena).** Opomena sadrži upozorenje da će Pružatelj usluge privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene.
2. **Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.**
3. Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Pružatelj usluge ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Pružatelja usluge, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
4. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Pretplatniku se omogućavaju dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Pretplatnike operatora.
5. Ukoliko Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja,

odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 3. ovog članka, uz iznimku iz članka 17. stavka 7. Općih uvjeta, Pružatelj usluge može trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor.

6. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Pružatelj usluge možda neće biti u mogućnosti nastaviti sa isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Pretplatnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Pretplatnika naplaćuje se sukladno Cjeniku FTG-a.
7. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Pružatelj usluge neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
8. Pružatelj usluge je ovlašten ustupiti potraživanja koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Pretplatnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

## **Članak 10. Obveze Pružatelja usluge**

1. U svrhu pružanja Usluga FTG-a, Pružatelj usluge će:
  - dodijeliti Pretplatniku određeni telefonski broj u mreži Pružatelja usluge pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Pružatelj usluge i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu Pružatelja usluge telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama Pružatelja usluge o prenosivosti broja;
  - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Pružatelju usluge i njegovim uslugama; na zahtjev korisnika bez naknade pružiti podroban pregled i ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana;
  - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Pretplatnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
  - pružiti besplatnu podršku u pogledu Usluga na besplatnom broju telefona 0800 7515, te Službu za tehničku podršku na broju 0800 7577;
  - ovisno o prirodi Usluga FTG-a, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga FTG-a;
  - ovisno o prirodi Usluge, korisniku omogućiti korištenje vlastite terminalne opreme za korištenje usluge pri čemu može zahtijevati uporabu vlastitog mrežnog terminala (ONT) prilikom pružanja usluge putem svjetlovodne mreže;

- automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
  - prigodom aktivacije usluge pristupa Internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, na način da jedino Korisnik usluge ima pristup Internetu preko svog korisničkog računa;
  - najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži.
2. Ukoliko je Pružatelj usluge ispunio obvezu iz posljednje dvije točke stavka 1. ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. Pružatelj usluge ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Pružatelja usluge i ovim Općim uvjetima.
  3. **Pružatelj usluge pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom Europskom broju za hitne službe (broj 112)** kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih brojeva. Pružatelj usluge će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.
  4. Pozivi prema brojevima hitnih službi usmjeravaju se najbližoj nadležnoj lokaciji centra pozivane hitne službe s obzirom na lokaciju priključka korisnika usluga u FTG mreži. Krajnji korisnik upoznat je da odabir najbliže nadležne lokacije centra pozivane hitne službe neće odgovarati stvarnoj zemljopisnoj lokaciji priključka nepokretne mreže s kojeg je poziv upućen u slučaju neodgovarajućeg broja pozivatelja sadržanog u prometnim podacima koje šalje korisnikova centrala ili neodgovarajuće adrese lokacije za određeni broj pozivatelja koju je Krajnji korisnik dostavio Pružatelju usluge.

## **Članak 11. Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme**

1. Pružatelj usluge pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Pružatelja usluge postoji mogućnost da pojedina Usluga FTGa 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 Pružatelja usluge. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga FTGa 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 FTGa koje se temelje na IP tehnologiji Pružatelj usluge ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje

je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge FTG-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. U opisanim slučajevima Pružatelj usluge 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 Pružatelja usluge.

3. **Pretplatnik je suglasan prihvaća da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa.** Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr. Pružatelj usluge obvezan je odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno što je za Pretplatnika povoljnije.
4. **U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Pružatelju usluge rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata,** a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Ako Pružatelj usluge nije osigurao Pretplatniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, ponuditi će Pretplatniku raskid ugovora bez plaćanja naknada ili može uz suglasnost Pretplatnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.
5. U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika koji koristi vlastitu terminalnu opremu Pružatelj usluge će izvršiti provjeru u dijelu mreže koji se nalazi u njegovom vlasništvu ili području odgovornosti te ukoliko ne uspije detektirati uzrok smetnje uputiti će Pretplatnika u korištenje terminalne opreme koja je u vlasništvu Pružatelja usluge u svrhu utvrđivanja smetnje.
6. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Pružatelj usluge, a koju nije otklonio u roku od dvadeset četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, pristup ili korištenje Usluga FTG-a bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu Pružatelja usluge. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Pretplatniku

uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. Pružatelj usluge nije obvezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.

7. **Terminalna oprema koju Pružatelj usluge stavlja na raspolaganje Pretplatniku, u isključivom je vlasništvu Pružatelja usluge**, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Pružatelj usluge održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. **Pretplatnik je obvezan po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Pružatelju usluge u ispravnom i funkcionalnom stanju.** Pretplatnik mora vratiti Pretplatničku terminalnu opremu u krajnjem roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja računa u kojem mu je naplaćena naknada za opremu, u kojem slučaju će predmetna naknada biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Pretplatničku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade koja ne smije prijeći vrijednost terminalne opreme koja je ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a koja odgovara iznosu umanjenom za vrijednost korištene opreme u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju metode izračuna i dopuštene stope amortizacije. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi, te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.
8. Pružatelj usluge će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Pružatelj usluge ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obvezan omogućiti Pružatelju usluge slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja, otklona eventualnih kvarova i uklanjanja iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Pretplatniku od strane Pružatelja usluge.
9. Pružatelj usluge osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Pružatelj usluge će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima, te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprečavanja zagušenja mreže, Pružatelj usluge poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
10. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Pružatelja usluge, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Fenice Telekoma.

11. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Pružatelja usluge. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah prijaviti Pružatelju usluge na telefonski broj Službe za tehničku podršku 0800 7577 ili elektroničkom poštom na adresu: [podrska@fibernet.hr](mailto:podrska@fibernet.hr), uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
12. Pružatelj usluge ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.
13. U slučaju prestanka pružanja Usluga, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Pružatelj usluge će Pretplatniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora.
14. Pružatelj usluge otkloniti će kvar na terminalnoj opremi koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti Pružatelja usluge, iste će otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko kvar ne bude otklonjen u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Pružatelj usluge je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
15. Ako kvar ne bude otklonjen u propisanom roku, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka ovog članka, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od trideset eura (30,00 EUR) po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade. Kvarom se smatra kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika. Ukoliko kvar ne bude otklonjen niti u roku od 45 dana od prijave, Pretplatnik, neovisno o prethodno ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid.

**16. U slučaju da Pretplatnik ne omogući pristup instaliranoj terminalnoj opremi u skladu sa odredbom st. 15. ovog članka, Pretplatnik nema pravo na naknadu ili umanjeње računa sa osnove nepravovremenog otklona kvara od strane Pružatelja usluge.**

## **Članak 12. Zaštita od zlouporaba**

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Pružatelj usluge će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Pružatelja usluge.
2. Pružatelj usluge je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
3. Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, Pružatelj usluge utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Pružatelj usluge ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Pretplatnik ne plati navedeni račun unutar roka dospjeća navedenog na tom računu, Pružatelj usluge ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 14. Općih uvjeta.
4. Neovisno o prethodno navedenom, Pružatelj usluge zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatniku privremeno ograničiti pristupi korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара radi zaštite interesa Pretplatnika i Pružatelja usluge te drugih korisnika Interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje je u slučaju zlouporabe usluga Interneta od strane Pretplatnika).
5. Pružatelj usluge obvezan je na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Pružatelj usluge

će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev, bez naknade i odgode, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos; Pružatelj usluge će pisanim putem redovito obavještavati Pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.

6. Pružatelj usluge nudi svim Pretplatnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Pretplatnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili elektroničkom poštom upućenom na adresu [podrska@fibernet.hr](mailto:podrska@fibernet.hr).
7. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge FTG-a koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu, ili njene pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge FTG-a, bez prethodnog pisanog odobrenja Pružatelj usluge.
8. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja Usluga FTG-a, ako je Pružatelj usluge ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluga FTG-a, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Pružatelj usluge pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Pružatelja usluge, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica Pružatelja usluge ili na drugi prikladan način.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje Usluga FTG-a u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav Pružatelja usluge. Također, zabranjeno je korištenje Usluga FTG-a na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje usluga FTG-a i/ ili mrežom Pružatelja usluge protivno važećim propisima.
10. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem Usluga FTG-a, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.

Pretplatnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. Pružatelj usluge redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ ili osobnih podataka pretplatnika.

11. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem Usluga FTG-a, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
12. Pružatelj usluge osigurava pristup Internetu za sve svoje Pretplatnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja Pružatelj usluge ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
13. U slučaju povreda odredaba stavaka 8. do 12. ovog članka, Pružatelj usluge će, ovisno o vrsti povrede, Pretplatnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Pružatelj usluge ima pravo raskinuti ugovor s Pretplatnikom.
14. Pružatelj usluge nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Pružatelja usluge u sklopu pružanja Usluga FTG-a, osim ako nije drugačije ugovoreno. Pružatelj usluge također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Pružatelj usluge ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.
15. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati Pružatelju usluge ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

### **Članak 13. Smetnje u mreži**

1. Pružatelj usluge neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga FTG-a proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava. U slučaju planiranog prekida rada mreže Pružatelja usluge u razdoblju dužem od 2 sata Pružatelju usluge će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
2. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Pružatelj usluge, pristup ili korištenje Usluga FTG-a onemogućeno Pretplatniku dulje od 24 sata, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika (modema, usmjerivača (eng. router), računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.

3. Pružatelj usluge neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja Usluga FTG-a ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Pružatelja usluge, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
4. Pružatelj usluge neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatniku, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
5. Pretplatnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava. Ukoliko način korištenja Usluga FTG-a od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga FTG-a, Pružatelj usluge ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

## **Članak 14. Rješavanje prigovora**

1. Pretplatnik ima pravo Pružatelju usluge podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovori se podnose Službi reklamacija u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem, na adresu elektroničke pošte [prigovori@fibernet.hr](mailto:prigovori@fibernet.hr)) i to:
  - u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu,
  - u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
  - u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Pružatelja usluge. Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke) izvijestiti Pretplatnika roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.
2. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke podnijeti žalbu u pisanom obliku ili elektroničkim putem Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Pretplatnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti

Pretplatniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva FTG-a kao Pružatelja usluge. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, Pružatelj usluge zastati će sa svim postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, isključena terminalne opreme iz mreže te slanja opomena za osporavani iznos do okončanja spora pred Agencijom, sudskog postupka ili bilo kojeg drugog izvansudskog postupka rješavanja spora. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja prigovora. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Pružatelj usluge može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

3. Pretplatnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
4. Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Pružatelj usluge ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun Pružatelja usluge u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Pružatelj usluge neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
5. Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Pružatelj usluge rješava prigovore Pretplatnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
6. Pružatelj usluge će upoznati Pretplatnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona nadležne službe Pružatelja usluge za rješavanje reklamacija.
7. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Pružatelja usluge,

a o čemu je Pretplatnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

8. U slučaju prigovora Pretplatnika na račun, Pružatelj usluge obvezan je, na zahtjev Agencije, uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Pretplatnikova računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.
9. Ako se utvrdi da je Pružatelj usluge povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog 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.

## **Članak 15. Prijenos Pretplatničkog odnosa**

1. Pretplatnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s Pružateljem usluge na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Pružatelja usluge i druge osobe. Pretplatnički ugovor sa svim pravima i obvezama iz tog Pretplatničkog ugovora prelazi na novog Pretplatnika u trenutku kada Pružatelj usluge prihvati Zahtjev novog Pretplatnika. Pružatelj usluge obvezan je prienos iz ovog stavka izvršiti u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije podnositelja zahtjeva za prijenosom. Pružatelj usluge nije dužan omogućiti prienos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
2. U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prienos Pretplatničkog odnosa.
3. Ukoliko u slučaju smrti Pretplatnika, nasljednici, odnosno članovi zajedničkog domaćinstva, nastave koristiti Usluge FTG-a smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora te su obvezni od Pružatelja usluge zatražiti prienos Pretplatničkog odnosa. Pružatelj usluge će na zahtjev nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prienos Pretplatničkog odnosa u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Pretplatnika. O smrti Pretplatnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Pružatelja usluge. Nakon zaprimanja predmetne obavijesti, Pružatelj usluge će, izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti Pretplatnika, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje usluge. Troškove učinjene nakon smrti Pretplatnika do trenutka obavijesti o smrti Pretplatnika snosi nasljednik/ nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu FTG-a.
4. U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora,

najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja Pružatelju usluge. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni pretplatnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Pretplatnik je obvezan obavijestiti Pružatelja usluge o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.

5. Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Pretplatnika ne prenose se na Privremenog pretplatnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni pretplatnik.

## **Članak 16. Premještaj Pretplatničke terminalne opreme**

1. Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem. Pružatelj usluge odbiti će zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni pretplatnik.
2. U slučaju preseljenja Pretplatničke terminalne opreme na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz čl. 3. ovih Općih uvjeta.
3. Pružatelj usluge će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka potpunog zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost infrastrukture Pružatelja usluge na željenom području, itd. U slučaju kada Pružatelj usluge nema tehničke mogućnosti za realizaciju FTG Usluge na novoj adresi, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.
4. Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Pružatelj usluge ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom FTG-a.

## **Članak 17. Privremeno isključenje**

1. Pružatelj usluge može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Pružatelja usluge:
  - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Pružatelj usluge utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta;
  - ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;

- ako Pružatelj usluge utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa;
  - u slučaju povrede odredbi članka 12. stavaka 8. do 12. Općih uvjeta. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zloporabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.
2. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Pružatelj usluge će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog pretplatnika uslijediti će u roku od dva dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/ isključenja iz razloga navedenih u članku 12. stavcima 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijediti će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Pružatelja usluge.
  3. **Na zahtjev Pretplatnika, Pružatelj usluge privremeno će isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže Pružatelja usluge na razdoblje do najviše šest mjeseci neprekidno** u jednoj godini. Pretplatnik može zatražiti datum privremenog isključenja od prvog dana u mjesecu i mora trajati minimalno jedan kalendarski mjesec.
  4. **Za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme i privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika mjesečna naknada se ne naplaćuje, te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora.**
  5. **Za vrijeme ograničenja odlaznih poziva uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.**
  6. Neovisno o prethodno navedenom, Pružatelj usluge može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku FTG usluga.
  7. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Pretplatnika naplaćuje se prema Cjeniku FTG-a.
  8. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Pružatelja usluge.

9. U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je sukladno članku 15. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog pretplatnika, operator neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

## **Članak 18. Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja**

1. Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine, osim kada je drugačije predviđeno primjenjivim propisima za posebne kategorije Pretplatnika.
3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem zahtjeva upućenog Pružatelju usluge. Zahtjev za raskidom se može uputiti poštom pri čemu je potrebno priložiti i presliku osobne iskaznice Pretplatnika. Zahtjev se može poslati i elektroničkom poštom, pri čemu se zahtjev šalje na jedan od sljedećih načina; elektroničkom poštom poslanom s adrese koja je navedena kao kontakt adresa elektroničke pošte prilikom sklapanja ugovora; elektroničkom poštom poslanom s adrese elektroničke pošte koja je dodijeljena prilikom sklapanja ugovora s Pružateljem usluge, elektroničkom poštom poslanom s neke druge adrese u kojem slučaju je obavezno priložiti i presliku osobne iskaznice Pretplatnika. Elektronička pošta se šalje na adresu: [prodaja@fibernet.hr](mailto:prodaja@fibernet.hr). Zahtjev se može uputiti i telefonskim putem, na jednak način kao što je Pretplatnički ugovor i sklopljen, uz dokaz identiteta Pretplatnika. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od 5 (pet) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid neovisno o postojanju potraživanja Pružatelja usluge prema Pretplatniku. Pružatelj usluge će Pretplatniku, uz pisanu obavijest o raskidu i datumu kada nastupa raskid Pretplatničkog ugovora dostaviti i informaciju o postojanju ugovorne obveze. Pretplatnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje pet radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora. Način sklapanja Pretplatničkog ugovora ne uvjetuje identičan način raskida Pretplatničkog ugovora, odnosno primjerice Pretplatnički ugovor sklopljen putem telefona može biti raskinut i elektroničkom poštom.
4. Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od 5 radnih dana.
5. **Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini**

**popusta i pogodnosti na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika.** Pružatelj usluge, će u roku od 1 radnog dana Pretplatniku na njegov zahtjev i obliku u kojem on to zatraži (pisanim, elektroničkim ili usmenim putem) dostaviti informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida te načinu na uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora. Navedena informacija sadržavati će datum izračuna te datum početka i trajanja ugovorne obveze.

6. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Pružatelju usluge sve troškove koje je Pružatelj usluge imao u vezi s instalacijom/ aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku FTG-a.
7. **Ukoliko Pretplatnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska.** Pružatelj usluge omogućiti će Pretplatniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
8. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga FTG-a za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.
9. Pružatelj usluge obvezan je prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Pretplatnika kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
10. **Ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora Pretplatnik ima pravo na naknadu. Predmetna naknada koja iznosi trideset eura (30,00 EUR) po danu za svaki započeti dan isplaćuje se u sljedećim slučajevima:**
  - u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora;
  - u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma;
  - u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.
11. Naknada se obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora i korisnik naknadu može zatražiti za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Zahtjev za naknadu podnosi se Pružatelju usluge, elektroničkim ili pisanim putem prema uputama koje su objavljene na Internet stranici [www.fibernet.hr](http://www.fibernet.hr), a najkasnije roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Pružatelj usluge će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za

nepravovremenu promjenu operatora koju je Pružatelj usluge prouzročio. Ukoliko je nepravovremenu promjenu operatora prouzročio postojeći operator, Pružatelj usluge će u roku od 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru. Postojeći operator će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Pružatelja usluge obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora koju je postojeći operator prouzročio. Pružatelj usluge, isplatiti će Pretplatniku predmetnu naknadu, koju je prouzročio Pružatelj usluge u roku od 30 dana od zaprimanja Zahtjeva za isplatom naknade nepravovremenu promjenu. U slučaju negativnog rješenja odnosno u slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko Pretplatnik smatra da naknada nije ispravno obračunata ili da operator nije odgovorio u roku od 30 dana od dana isteka za odgovor, korisnik ima pravo podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija pri Agenciji u roku od 30 dana od dana isteka roka za odgovor. Pretplatnik nema pravo na naknadu za nepravovremenu promjenu operatora za razdoblje u kojem je nepravovremena promjena uzrokovana nedostupnošću ili izostankom odaziva Pretplatnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme.

12. Pretplatnik je upoznat da Pružatelj usluge može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.
13. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Pružatelja usluge, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

## **Članak 19. Raskid Pretplatničkog ugovora**

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
  - ako Pružatelj usluge naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Pružatelja usluge, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
  - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Pružatelja usluge temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
  - ako Pružatelj usluge utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Pružatelja usluge bez ovlaštenja ili da je mreža Pružatelj usluge na drugi način zlorabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;

- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Pružatelja usluge, a Pretplatnik ne plati Pružatelju usluge dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Pružatelja usluge, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavcima 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa Internet
  - u privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
  - ako Pružatelj usluge, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive prema jedinstvenom broju za hitne službe (112) kao i drugim pozivnim brojevima za hitne službe;
  - ako Pružatelj usluge, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Pružatelja usluge koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u FTG-u ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje FTG-ovih Usluga drugim Pretplatnicima;
  - ako Pretplatnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.
2. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva iz stavka 1. t. 6. ovoga članka na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe, FTG će privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže terminalnu opremu krajnjeg korisnika za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju, kao i upućivanja odlaznih poziva prema broju 112 i drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama. Ukoliko krajnji korisnik, u razdoblju od jedne godine od dana takvog privremenog isključenja poćini novu zlouporabu, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva, kao i upućivanja odlaznih poziva prema broju 112 i drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama u tom razdoblju. Ako krajnji korisnik, za vrijeme ili nakon isteka rokova iz ovoga stavka, ponovno poćini zlouporabu poziva, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe FTG će njegovu terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti pretplatnićki odnos, u skladu s ovi Općim uvjetima poslovanja.
  3. Pretplatnićki ugovor moće prestati vaćiti i u ostalim slućajevima utvrćenim ovim Općim uvjetima i/ili vaćećim propisima.
  4. U slućaju kada Pružatelj usluge nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s Općim uvjetima, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatnićkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 18. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospjelog a

neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Pružatelj usluge ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s ovim Općim uvjetima.

## **Članak 20. Rješavanje sporova**

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

## **Članak 21. Završne odredbe**

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu sa danom objave.
2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Pružatelja usluge kao i putem službenih Internet stranica. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Internet stranicu [www.fibernet.hr](http://www.fibernet.hr) gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge FTG-a kao i sažetak Ugovora.
3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Pružatelj usluge objaviti će na službenim stranicama sukladno važećim propisima. Pružatelj usluge zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima.
4. Pružatelj usluge će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora najmanje 30 dana prije izmjena, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Pretplatnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Pretplatniku na Internet stranicama Pružatelja usluge i/ ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena za postojeće Pretplatnike početi će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.
5. U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o izmjenama. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Pretplatnik nema takvo pravo na raskid u sljedećim slučajevima: izmjene su isključivo u korist Pretplatnika ili su administrativne prirode i ne utječu štetno na krajnjeg korisnika ili su izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravom Europske unije. Pretplatnik nema takvo pravo na raskid ni u slučaju usklađivanja cijena iz članka 8. stavka 3. ovih Općih uvjeta. U

slučaju izmjena koje su isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.

U Rijeci, 01.06.2025.