

# Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (T-Com usluga) (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

## Članak 1.

### Predmet Općih uvjeta

- Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja za Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Savska cesta 32, (u daljnjem tekstu: T-Com) za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: T-Com usluga).
- U smislu ovih Općih uvjeta T-Com usluge, između ostalog, obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu T-Coma, pristup javnoj komunikacijskoj mreži T-Coma, univerzalne usluge, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge pristupa Internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Temeljne tehničke značajke T-Com mreže, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na službenim internetskim stranicama T-Coma ([www.t.ht.hr](http://www.t.ht.hr)).
- Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijenosa govora putem telefonskih govornica T-Coma, na usluge prijenosa govora uz posredovanje operatera, usluge pružanja programskog sadržaja putem internetskog protokola, prodaju telekomunikacijske terminalne opreme te na druge usluge koje su u daljnjem tekstu izričito isključene i/ili je njihovo korištenje uređeno posebnim uvjetima poslovanja T-Coma, a koji se donose u skladu s važećim propisima.
- Na sve odnose između T-Coma i krajnjeg korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, pod-zakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona te drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

## Članak 2.

### Pojmovi i definicije

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

- Bežična lokalna petlja: nepokretni pristup mreži T-Coma uz korištenje radio-frekvencijskog spektra koji omogućava fizičko i logičko povezivanje telekomunikacijske terminalne opreme i ostale elektroničke komunikacijske opreme s javnom komunikacijskom mrežom ili njezinim dijelovima.
- Cjenik T-Coma: lista T-Com usluga i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine T-Com usluge, koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku T-Com usluga na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama T-Coma te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Dodatne usluge: T-Com usluge koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi T-Coma (npr. CLIP - prikaz broja pozivatelja, CLIR - jednokratna zabrana prikaza vlastitog broja, tarifne opcije). Pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću posebne terminalne opreme koja podržava takve usluge.
- 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.
- Korisnički paketi: posebni uvjeti pružanja usluge i cijene u okviru usluga T-Coma u načelu prilagođeni specifičnim potrebama pojedinih skupina krajnjih korisnika usluga. Ovisno o korisničkom paketu, potrebno je sklopiti dodatni ugovor s T-Comom.
- Mreža T-Coma: elektronička komunikacijska mreža zajedno sa svim njenim dijelovima u vlasništvu ili pod kontrolom T-Coma.
- Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema T-Coma koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio mreže T-Coma.
- Ograničenje korištenja usluga: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima. Za vrijeme ograničenja korištenja usluga sljedeće usluge će u svakom slučaju biti dostupne Pretplatniku: dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike T-Coma.
- Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora s T-Comom, odnosno za korištenje T-Com usluga.
- Poslovni pretplatnik: fizička i/ili pravna osoba koja s T-Comom ima sklopljen Pretplatnički ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili takvu uslugu zahtijeva, a nije Privatni pretplatnik.
- Potpis/potpisivanje: vlastoručno potpisivanje, odnosno bilo koji drugi način potpisivanja sukladno važećim propisima koji T-Com učini dostupnim, a što uključuje, bez ograničenja, napredni elektronički potpis, elektronički potpis i digitalizirani potpis.
- Pretplatnička terminalna oprema: pretplatnička oprema koja je izravno ili neizravno priključena na mrežu T-Coma preko mrežne terminalne opreme. Pretplatnička terminalna oprema uključuje i kućnu instalaciju u objektu na lokaciji Pretplatnika u slučaju kada ista nije u vlasništvu T-Coma.
- Pretplatnički telefonski broj: telefonski broj iz nacionalnog Plana numeriranja, koji je sekundarno dodijeljen Pretplatniku.
- Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i T-Coma o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
- Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor s T-Comom o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili ih zahtijeva.
- Privatni pretplatnik: fizička osoba koja s T-Comom ima sklopljen Pretplatnički ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti ili ih zahtijeva.
- Priključna točka: sučelje za uslugu u objektu na lokaciji Pretplatnika kojim se omogućava pristup mreži T-Coma pomoću kućne instalacije.
- Privremeni pretplatnik: fizička ili pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta.
- Specifikacija Usluge T-Coma: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine T-Com usluge, a koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku T-Com usluga na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama T-Coma te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Standardni Korisnički paket (Super 60 paket za privatne pretplatnike, odnosno Start paket za poslovne pretplatnike): standardne cijene (cijene priključenja, pristupa mreži i korištenja) i uvjeti javno dostupne telefonske usluge T-Coma, koji je dostupan svim Pretplatnicima bez obzira na zemljopisnu lokaciju. Ukoliko Pretplatnik izričito ne odabere neki drugi korisnički paket u okviru javno dostupnih telefonskih usluga T-Coma, smatra se da je odabrao Standardni korisnički paket (Super 60 paket za privatne pretplatnike, odnosno Start paket za poslovne pretplatnike).
- Tarifne opcije: posebne pogodnosti i/ili popusti koje T-Com nudi za određenu uslugu.
- Telekomunikacijska priključna linija: lokalna telekomunikacijska pristupna linija u mreži T-Coma.
- Telekomunikacijska terminalna oprema: oprema koja omogućuje komunikaciju na način da se priključuje, izravno ili neizravno, bilo kojim putem na sučelje mreže T-Coma, a može biti Pretplatnička terminalna oprema i/ili Mrežna terminalna oprema
- Univerzalne usluge: usluge koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.
- Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži: pristup mreži T-Coma fizičkim ili drugim povezivanjem pretplatničke terminalne opreme s T-Com mrežom radi korištenja javnih komunikacijskih usluga, uključujući širokopojasni pristup mreži.
- Usluge s posebnom tarifom: usluge koje se pružaju putem mreže T-Coma, a koje sadrže određeni element s dodanom vrijednosti te, između ostalog, obuhvaćaju usluge sadržaja (060 usluge), uslugu jedinstvenog pristupnog broja (062 usluga), tele-glasovanje (061 usluge) i uslugu besplatnog poziva (0800 usluge), a koje krajnjem korisniku usluga pruža T-Com ili drugi operator javnih komunikacijskih usluga koji ostvaruje pristup T-Com mreži.
- Zahtjev: zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s T-Comom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje pojedine usluge T-Coma, odnosno izmjenu Pretplatničkog ugovora s T-Comom osim ako u određenom slučaju nije navedeno drugačije.

## Članak 3.

### Zasnivanje Pretplatničkog ugovora

- Potpisivanjem Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga T-Coma utvrđene ovim Općim uvjetima. T-Com će Pretplatniku prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora, uručiti ove Opće uvjete i Specifikaciju Usluge T-Coma koju je Pretplatnik ugovorio s T-Comom, odnosno uputiti Pretplatnika da ove Opće uvjete, kao i Specifikaciju Usluge T-Coma koju je Pretplatnik ugovorio s T-Comom, može preuzeti s T-Com internetskih stranica. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu T-Coma, koji sadrži sve elemente sukladno važećim propisima, kao i elemente za koje je ovim Općim uvjetima propisano da će biti sastavni dio standardnog obrasca T-Coma, uključujući i potvrdu Pretplatnika da su mu Opći uvjeti i Specifikacija Usluge T-Coma koju je Pretplatnik ugovorio s T-Comom uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s T-Com internetskih stranica. T-Com zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.
- Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed određiti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje trideset (30) radnih dana unaprijed u kojem slučaju prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno članku 5. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Pretplatnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
- Po primitku Zahtjeva, T-Com će u primjerenom roku, u pisanom obliku obavijestiti podnositelja zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, a u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva, priključiti pretplatničku terminalnu opremu u mrežu T-Coma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje usluga T-Coma pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: aktivacija usluga). Datum na pisanog obavijesti T-Coma o prihvaćanju smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva. Vrijeme u kojem T-Com nije bio u mogućnosti priključiti pretplatničku terminalnu opremu u mrežu T-Coma, iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.
- Pretplatnički ugovor između T-Coma i Pretplatnika smatra se sklopljenim u trenutku prihvaćanja Zahtjeva od strane T-Coma.

- Zahtjev prihvaćen od strane T-Coma zajedno s ovim Općim uvjetima, Specifikacijom Usluge T-Coma i Cjenikom T-Coma čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.
- T-Com može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje T-Com učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između T-Coma i Pretplatnika smatra sklopljenim aktivacijom usluge putem navedenog postupka, osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno. U tom slučaju, T-Com će Pretplatniku prethodno izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva, u pisanom ili nekom drugom Pretplatniku dostupnom trajnom mediju. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, a koja između ostalog uključuje i obavijest Pretplatniku o pravu na raskid ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija T-Coma, u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, T-Com će najkasnije u trenutku sklapanja Pretplatničkog ugovora uručiti Pretplatniku pisanu obavijest o pravu na raskid ugovora u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača.
- U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku telekomunikacijsku priključnu liniju, kao da su sklopljeni zasebni ugovori, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
- Pojedina usluga T-Coma, čije je korištenje (tehno)loški uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika T-Coma, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
- Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu T-Coma u svrhu pristupa univerzalnim uslugama, T-Com će uz suglasnost podnositelja Zahtjeva uspostaviti zamjenski tehničko rješenje za pristup univerzalnim uslugama ili uz obavijest podnositelju Zahtjeva izvršiti njegov zahtjev na listu čekanja. Ukoliko ne postoje tehnički uvjeti za pružanje neke druge usluge T-Coma, osim univerzalne usluge, T-Com je ovlašten uz obavijest podnositelju Zahtjeva izvršiti njegov Zahtjev na listu čekanja.
- Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uvjeta, T-Com će Pretplatniku koji ostvaruje pristup univerzalnim uslugama putem zamjenskog tehničkog rješenja, automatski omogućiti pristup univerzalnim uslugama putem standardnih tehničkih uvjeta za priključenje na mrežu T-Coma, odnosno T-Com će prethodno kontaktirati podnositelja zahtjeva čiji se zahtjev nalazi na listi čekanja u svrhe provjere zainteresiranosti za predmetnu uslugu.
- Podnositelj zahtjeva je, uz prethodnu obavijest T-Comu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane T-Coma sukladno općim propisima obveznog prava.

## Članak 4.

### Odbijanje Zahtjeva

T-Com ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu T-Coma, odnosno pružanje T-Com usluge, osim u slučaju iz članka 2. stavak 8. ovih Općih uvjeta;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako podnositelj Zahtjeva T-Comu 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 poslovne sposobnosti 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 T-Coma, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva podnositelj Zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema T-Comu, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;
- ako postoji osnovana sumnja da podnositelj Zahtjeva zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koju pruža T-Com ili ako omogućava trećoj osobi zloruporabu tih usluga ili ako je podnositelj Zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zloruporabu tih usluga od strane trećih osoba (uključujući, ali bez ograničenja, povredu prava intelektualnog vlasništva);
- ako postoji osnovana sumnja da podnositelj Zahtjeva pruža ili ima namjeru pružati elektroničke komunikacijske usluge bez prethodnog odobrenja nadležnog tijela, odnosno bez posebnog ugovora koji se u tu svrhu sklapa s T-Comom;
- ako podnositelj Zahtjeva nema odgovarajući Pretplatnički ugovor za T-Com uslugu koja je sukladno pripadajućoj Specifikaciji Usluge T-Coma iz Cjenika T-Coma preduvjet za pružanje zahtijevane usluge;
- u ostalim slučajevima predviđenim u Specifikaciji Usluge T-Coma za pojedinu uslugu iz Cjenika T-Coma.

## Članak 5.

### Aktivacija T-Com usluga

- Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu T-Coma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje T-Com usluga, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u Specifikaciji Usluga iz Cjenika T-Coma.
- Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane T-Coma nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
- U svrhu korištenja pojedinih T-Com usluga Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika. Pod aktivacijom se podrazumijeva i daljinski pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u svrhu aktivacije usluge. U slučaju da Pretplatnik nije u mogućnosti aktivirati uslugu danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme, Pretplatnik je obavezan o istome odmah obavijestiti T-Com koji će mu omogućiti podršku s ciljem uspješne instalacije. U tom slučaju mjesečna naknada predmetne usluge smanjit će se razmjerno vremenu trajanja podrške T-Coma.
- Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajući telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, po potrebi izjednačavanje potencijala uključujući uzemljenje sukladno važećim propisima, odgovarajuću kućnu instalaciju, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući kućnu instalaciju, koja se priključuje u T-Com mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima te atestirana.
- Pretplatnik će o svom trošku omogućiti T-Comu 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. U tom slučaju T-Com će osigurati i instalirati telekomunikacijsku terminalnu opremu u blizini priključne točke u prostorijama Pretplatnika. T-Com će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija Pretplatnika. Vrijeme u kojem T-Comu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole T-Coma, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
- Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu T-Coma, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Celokupno održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu T-Coma mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane T-Coma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge T-Coma. Po raskidu Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan T-Comu omogućiti vraćanje telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu T-Coma u ispravnom stanju. U suprotnom, Pretplatnik će biti obavezan naknaditi svu štetu koja bi na ovaj način mogla nastati T-Comu.
- Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zlorabote telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu T-Coma, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvjestiti Službu za korisnike T-Coma o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezano uz telekomunikacijsku terminalnu opremu u vlasništvu T-Coma.
- U slučaju uspostave zamjenskog tehničkog rješenja za pristup univerzalnim uslugama u skladu s člankom 3., stavak 9. ovih Općih uvjeta, T-Com će spojiti telekomunikacijsku terminalnu opremu na T-Com mrežu uporabom posebne tehnologije. U tom slučaju Pretplatnik je upoznat i prihvaća da, uzimajući u obzir opseg tehničkih i operativnih mogućnosti određene posebne tehnologije, postoji mogućnost da pojedine usluge neće biti dostupne Pretplatniku, kao što su primjerice usluga odabira, odnosno predodabira operatera te usluge širokopojasnog pristupa Internetu te druge tehnološki naprednije usluge, a što će biti navedeno u Specifikaciji Usluge T-Coma za predmetnu uslugu.
- T-Com će najkasnije prilikom aktivacije usluge Pretplatniku dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zloruporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži. U slučaju pružanja usluge pristupa internetu, ako T-Com, odnosno Pretplatnik, prigodom instalacije nije u mogućnosti obaviti sve radnje uslijed neusklađenosti telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatnika s instalacijskim programima ili na zahtjev Pretplatnika za samo-instalacijom, T-Com je obavezan odmah po saznanju dati Pretplatniku pisanu uputu o mogućnostima zaštite Pretplatničkog računala od neovlaštenog korištenja to o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite. Pretplatnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.
- Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka, ukoliko je T-Com ispunio obvezu iz stavka 9. ovog članka.
- Pretplatnik je obavezan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji Pretplatniku

omogućava pristup usluzi koju zahtijeva.

- T-Com ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti T-Coma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju u skladu sa stavkom 4. ovoga članka, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama T-Coma i ovim Općim uvjetima.

## Članak 6.

### Postupci za aktivaciju T-Comusluga i izmjenu korisničkih paketa

Po sklapanju Pretplatničkog ugovora prema postupku opisanom u članku 3. ovih Općih uvjeta, pojedine usluge koje T-Com nudi na tržištu dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije koje odredi T-Com, odnosno Pretplatnik može dodatno zatražiti aktivaciju pojedinih usluga, korisničkih paketa, tarifnih opcija, putem besplatnog poziva na broj za korisnike T-Coma. U tom slučaju, ako su ispunjeni svi uvjeti koje je T-Com utvrdio za zatraženu uslugu, odnosno korisnički paket, odnosno tarifnu opciju, T-Com će Pretplatniku izdati pisanu potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s datumom aktivacije usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora u roku od 7 dana ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu. Danom aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge.

## Članak 7.

### Podaci o Podnositelju Zahtjeva/ Pretplatniku

- Pretplatnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koje je T-Com odredio nužnima radi njegove nedvojbene identifikacije/autentičnosti, te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, u obliku u kojem T-Com zatraži, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi Pretplatničkog ugovora s T-Comom (npr. OIB, PIN, korisničko ime).
- Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, a na temelju kojih se vrši obračun i naplata T-Com usluge, uključujući prometne podatke (između ostalog obuhvaćaju, kod telefonskih priključaka, pretplatnički broj ili broj operatera pozivatelja i pozvane strane, početak i kraj veze, a kod pristupa internetu priključak i identifikaciju korisnika, početak i kraj veze, vrstu pristupa, IP adresu, opseg prenesenih podataka), odnosno podatke nužne za pružanje T-Com usluge, obrađuju se u svrhe:
  - pružanja T-Com usluga;
  - obračuna i naplate pruženih usluga, kao i usluga međusobnog povezivanja (podaci se obrađuju do zastare potraživanja u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima, a radi naplate se obrađuju do naplate potraživanja, odnosno kod spornih tražbina do rješenja spora);
  - provjere platežne sposobnosti;
  - obračuna i naplate usluga s posebnom tarifom koje pružaju operatori usluga s posebnom tarifom. Ova obrada uključuje razmjenu i dostavu ugovornih i prometnih podataka operateru usluga s posebnom tarifom u svrhu obračuna i naplate pruženih usluga T-Com Pretplatnicima;
  - rješavanja prigovora (u slučaju prigovora na usluge drugog operatera, ovo može uključivati razmjenu nužnih podataka između operatera);
  - osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprečavanja zlouporaba i prijevара (uključujući mjere radi provjere kvalitete pružane usluge te otklanjanja smetnji u radiu opreme);
  - radi poduzimanja ostalih radnji u skladu s važećim propisima.

Poslovni pretplatnik podnošenjem Zahtjeva ovlašćuje T-Com na davanje financijskim institucijama i društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, prikupljanje od istih i dalje obrađivanje nužnih podataka za provjeru platežne sposobnosti Poslovnog pretplatnika prije sklapanja Pretplatničkog ugovora s T-Comom, odnosno podatke o kršenju Pretplatničkog ugovora s T-Comom, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa T-Coma i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja, kao i u svrhu zaštite interesa Poslovnog pretplatnika.

- Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Pretplatnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge T-Coma. Podaci o Pretplatniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe, odnosno uz privolu Pretplatnika.
- T-Com pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti i podataka svojih Pretplatnika koji se uvijek mogu obratiti i u slučaju dodatnih upita o obradi podataka. Svoja prava prema propisima o zaštiti osobnih podataka Pretplatnik može besplatno ostvariti obraćanjem pisanim ili elektroničkim putem Službi za korisnike T-Coma s napomenom: „Za Povjerenika za zaštitu osobnih podataka T-Coma“.
- Kako bi Pretplatniku bilo omogućeno primanje promidžbenih obavijesti, usluga, uključujući i usluge korisničke podrške, koje su krojene po mjeri i željama Pretplatnika, te kako bi se zaštitili legitimni poslovni interesi i spriječile zlouporabe na štetu Pretplatnika i T-Coma, T-Com treba raspolagati određenim podacima uz privolu Pretplatnika, sve u skladu sa stavcima 5 - 7. ovog članka.

- Pod uvjetom te u okviru danih privola Pretplatnika u skladu sa stavkom 6. ovog članka T-Com je ovlašten:
  - koristiti podatke Pretplatnika iz Pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: ugovorni podaci) u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unapređivanja prodaje kao i u svrhu promidžbe usluga i proizvoda T-Coma, radi segmentacije i istraživanja tržišta, u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga T-Coma. Ugovorni su podaci koji su T-Comu nužni za sklapanje i izvršavanje ugovora (npr: ime, prezime, adresa, broj telefona, e-mail adresa), te podaci nužni za obračun i naplatu usluge kao što su podaci nastali temeljem korištenja usluge i/ili proizvoda – diferencirani po korištenim uslugama i/ili proizvodima, vrstama poziva ili tarifama (bez pojedinačnih prometnih podataka (podataka o korištenju usluge) te informacije o korištenim uslugama i proizvodima Pretplatnika;
  - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda T-Coma radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga T-Coma putem pisanih obavijesti, elektroničke pošte, telefona, bez ljudskog posredovanja, telefaksa), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika;
  - davati financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti te prikupljati od istih i dalje obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije sklapanja Pretplatničkog ugovora s T-Comom, odnosno podatke o kršenju Pretplatničkog ugovora s T-Comom, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa T-Coma i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja, kao i u svrhu zaštite interesa Pretplatnika.

- Pretplatnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola za obrade podataka iz stavka 5. ovog članka. Pretplatnici koji su sklopili Pretplatnički ugovor po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje izražavaju putem pisanog Zahtjeva za sklapanje Pretplatničkog ugovora s taksativno navedenim obradama podataka iz stavka 5. ovog članka. Pretplatnik ima pravo svoja očitovanja volje na obrade podataka iz stavka 5. ovog članka dati i putem sredstava daljnjske komunikacije. U tom slučaju, ukoliko Pretplatnik želi dati svoja očitovanja volje putem interneta, T-Com će mu isto omogućiti putem korisničkih internetskih stranica T-Coma, a nakon što se Pretplatnik logira sa svojim identifikacijskim oznakama, odnosno korisničkim imenom i lozinkom. U slučaju kada Pretplatnik očitovanja volje daje putem telefona, T-Com će dostaviti Pretplatniku potvrdu s izraženim očitovanjima volje s taksativno navedenim obradama podataka za koje je Pretplatnik dao suglasnost. Pretplatnik prihvaća i suglasan je da su ovako dana očitovanja volje putem telefona pravovaljana, osim ako ih Pretplatnik ne ospori u roku od sedam (7) dana od primitka spomenute potvrde T-Coma, a na način predviđen u stavku 7. ovog članka.

- Svaka privola dana u skladu sa stavkom 6. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), u odnosu na pojedinu uslugu, podnošenjem Zahtjeva T-Comu, ili slanjem obavijesti Službi za korisnike T-Coma u pisanom ili elektroničkom obliku uz dostavu dokaza o identitetu Pretplatnika sukladno stavku 1. ovog članka, ili putem on-line korisničkih stranica po logiranju. Ako Pretplatnik ne odredi drugačije u Zahtjevu za raskid Pretplatničkog ugovora ili kako je to određeno u ovom stavku, Pretplatnik je suglasan da dane privole iz stavka 5. ovog članka vrijede do prestanka važenja ugovornog odnosa s T-Comom.
- T-Com zadržava pravo obavještanja Pretplatnika o obradi podataka i zaštiti privatnosti, te o načinu prikupljanja privola, pisanim putem, putem elektroničke pošte, putem svojih internetskih stranica te u drugu odgovarajući način.
- Pretplatnik mora obavijestiti T-Com o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od nastanka promjene. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Pretplatnik ne obavijesti T-Com kako je navedeno, zbog čega mu računi, opomene za plaćanje i druga T-Com pismena ne mogu biti dostavljena, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjano izvršena.
- Uz privolu se podaci Pretplatnika iz Zahtjeva objavljuju u javnom telefonskom imeniku T-Coma, do opoziva, u opsegu koji 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 javnom telefonskom imeniku T-Coma. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju (npr. CD-ROM, Web, SMS, WAP i dr. oblici) i/ili tiskanom obliku, te obliku javno dostupnom putem službe za davanje obavijesti o brojevima Pretplatnika. Uz privolu Pretplatnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (npr. pretraga po telefonskom broju). Pretplatnik može zatražiti bez naknade da njegovi osobni podaci ne budu uneseni u javni telefonski imenik T-Coma, odnosno da njegovi osobni podaci (svi ili neki) ne budu dostavljeni trećima (svima ili nekim domaćim i/ili inozemnim trećim osobama), kojima je te podatke T-Com dužan prosljediti po propisima.
- Pretplatnik se obvezuje držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, svoje identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora s T-Comom (npr. OIB, PIN, korisničko ime). Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Pretplatnika kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/ o čijoj se oznaci radi. T-Com 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, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima i/ili zlouporabom. Pretplatnik mora promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. Pretplatnik mora obavijestiti Službu za korisnike T-Coma odmah čim posumnja u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka.
- Sadržaj poruka pohranjuje se ako je Pretplatnik to zatražio ili ako pohrana čini dio usluge. Tada se obrađuju samo podaci nužni za provedbu usluge (osobito identifikacija) i pohranjuju sadržaji u skladu s uslugom. Sadržaji poruka pohranjenih na medijima koji Pretplatniku stoje na raspolaganju, osobito privremeno pohranjene elektroničke poruke, brišu se po nalogu Pretplatnika ili sukladno postavkama koje je Pretplatnik odredio ili po prestanku pretplatničkog odnosa.

## Članak 8.

### Cijene i uvjeti plaćanja

- Cijene usluga koje T-Com naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom T-Coma. Cijene

svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku T-Coma. T-Com je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.

- Cjenik, uključujući i Specifikaciju Usluga T-Coma, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima T-Coma kao i na službenoj internetskoj stranici T-Coma: http://www.t-com.hr.
- Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije krajnjeg korisnika usluga. Naknada za uslugu pristupa mreži T-Coma plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa mreži T-Coma i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.
- Cijena pojedinog poziva za krajnjeg korisnika usluga izražena je po minuti 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 intervali mogu biti 1, 15, 30, 60 ili više sekundi, ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. 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.
- T-Com usluge u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa koji T-Com izdaje krajnjem korisniku usluga (redovni račun T-Coma). Krajnjem korisniku usluga će biti dostupan ispisan račun. Krajnjem korisniku usluga može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom). Račun T-Coma sadrži, između ostalog, mjesečnu naknadu za pristup, naknadu za ostvareni promet te sve ostale naknade obračunate u skladu s važećim propisima. U slučaju da je krajnji korisnik usluga ugovorio dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, T-Com može, na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, omogućiti naplatu usluga T-Coma putem jedinstvenog računa.
- Cijene instalacije i aktivacije naplaćuju se u sklopu prvog redovnog računa T-Coma koji slijedi nakon aktivacije usluge. T-Com može izdati krajnjem korisniku usluga račun za cijenu instalacije na ovlaštenom prodajnom mjestu T-Coma, ako je Zahtjev krajnjeg korisnika usluga odmah prihvaćen.
- Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestat Pretplatnički ugovor u odnosu na tu uslugu, osim ako u specifikaciji za predmetnu uslugu nije navedeno drugačije.
- Naknade za korištenje usluga pristupa Internetu naplaćuju se svaki mjesec putem redovnog računa T-Coma. Iznimno, mjesečna naknada za uslugu pristupa Internetu koja se naplaćuje prema korisničkom imenu naplaćuje se putem zasebnog računa od strane pripadajućeg davatelja usluga pristupa Internetu.
- T-Com će na zahtjev krajnjeg korisnika usluga omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. T-Com će pisanim putem redovito obavještavati krajnje korisnike usluga o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
- T-Com 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 krajnjem korisniku usluga sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine T-Com usluge, krajnji korisnik usluga ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu T-Coma pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane krajnjeg korisnika usluga. Ako T-Com prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga (npr. protek vremena za koje je bilo izdano odobrenje nadležnog tijela za pojedinu uslugu T-Coma, promjena tržišnih okolnosti), korištenje pojedine usluge T-Coma, nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima T-Coma koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi T-Com u postupku migracije krajnjih korisnika usluga. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga T-Coma, koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, krajnji korisnik sluga ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, o čemu će T-Com obavijestiti krajnjeg korisnika usluga pisanim ili elektroničkim putem.
- U slučaju da T-Com bude obvezan retroaktivno primijeniti cijene pojedine usluge T-Coma temeljem odluke nadležnog tijela ili uslijed izmjena regulatornog okvira, tako da nove cijene za uslugu T-Coma budu niže od onih koje je krajnji korisnik usluga do tada plaćao za tu uslugu, T-Com će krajnjem korisniku sluga nadoknaditi razliku u istoj vrijednosti. Ako su računi plaćeni u cijelosti, izvršit će se povrat više zaračunatog iznosa ili umanjiti novčana obveza krajnjeg korisnika usluga za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- Smatra se da krajnji korisnika usluga prima redovni račun T-Coma redovito svaki mjesec. Krajnji korisnik usluga snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
- Ako zbog propusta krajnjeg korisnika usluga podaci o identitetu krajnjeg korisnika sluga, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, T-Com neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok krajnji korisnik usluga ne dostavi T-Comu dokaz o izvršenoj uplati.
- Za kašnjenje u plaćanju T-Com računa od strane krajnjeg korisnika usluga, T-Com ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.
- Krajnji korisnik usluga će biti dužan nadoknaditi sve troškove nastale korištenjem usluga T-Coma putem njegove telekomunikacijske priključne linije od strane trećih osoba, pod uvjetom da krajnji korisnik usluga odgovara za navedeno korištenje.

## Članak 9.

### Naplata potraživanja

- Krajnji korisnik usluga je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijea navedenog na računu T-Coma.
- Ako krajnji korisnik usluga ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijea navedenog na računu, T-Com će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će T-Com privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu i/ili telekomunikacijsku priključnu liniju iz mreže T-Coma, ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, krajnji korisnik usluga ne podmiri dug iz Opomene.
- Krajnji korisnik usluga koji podnese prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijea računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
- Ako ne podmiri dospeljo dugovanje po Opomeni, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta, T-Com ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma i ograničiti korištenje usluga sukladno članku 18. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje/ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima T-Coma, ograničiti samo na one usluge za koje dospelji iznos nije podmiren. U slučaju djelomičnog plaćanja, kad krajnji korisnik usluga prima mjesečni jedinstveni račun za sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, privremena obustava, odnosno isključenje primijenit će se na sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, osim ako krajnji korisnik usluga izričito pisanim putem izjavi na koje se ugovorene telekomunikacijske priključne linije odnosi podmirenje djelomičnog iznosa računa.
- Ako krajnji korisnik usluga ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, T-Com ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta.
- U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, T-Com neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati krajnjem korisniku usluga zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (telekomunikacijske priključne linije) iz mreže T-Coma, odnosno ograničenja korištenja usluga.
- T-Com zadržava pravo obračunati krajnjem korisniku usluga troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku T-Coma.
- T-Com je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema krajnjem korisniku usluga trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu krajnji korisnik usluga ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

## Članak 10.

### Obveze T-Coma

- U svrhu pružanja T-Com usluga, T-Com će:
  - za usluge koje to po svojoj prirodi zahtijevaju dodijeliti Pretplatniku određeni pretplatnički telefonski broj u mreži T-Coma pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, T-Com i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu T-Com pretplatničkog telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima o prenosivosti broja. T-Com zadržava pravo izmjene pretplatničkog telefonskog broja u mreži T-Coma u slučaju izmjene Plana numeriranja sukladno odluci nadležnog tijela. T-Com je dužan unaprijed, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika o navedenoj izmjeni, i to pravne osobe 60 dana unaprijed, a fizičke osobe 30 dana unaprijed. U tom slučaju Pretplatnik nema pravo na naknadu štete nastalu uslijed izmjene pretplatničkog telefonskog broja u mreži T-Coma;
  - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu), odnosno, korisničku identifikacijsku oznaku Pretplatnika kao i ostale identifikacijske šifre i lozinke (u daljnjem tekstu: PIN šifre) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa T-Comu i njegovim uslugama;
  - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
  - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika T-Coma;
  - automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem podrobnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
  - na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva nakon što troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija);
  - na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.
  - besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112;
  - besplatan pristup službi T-Coma za pomoć korisnicima te za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova, koja će biti stalno dostupna korisnicima tijekom 24 sata, svakog dana u tjednu;
  - u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, T-Com će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili usmenim putem u roku od osam dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti

- bez naknade;
  - ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim Pretplatnicima, kao i novom Pretplatniku prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci.
- Kao davatelj univerzalnih usluga, T-Com sukladno odluci Agencije omogućuje:
    - posebne pogodnosti za socijalno ugrožene skupine korisnika usluga;
    - pristup jednom sveobuhvatnom Javnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji odobrava Agencija;
    - pristup Službi obavijesti T-Coma, uključujući davanje obavijesti (informacija)o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, koja će biti stalno dostupna pretplatnicima tijekom 24 sata svakog dana u tjednu;
  - T-Com osigurava ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu T-Com će redovito održavati svoje mrežne 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 T-Com poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
  - T-Com ne jamči, niti snosi odgovornost za dostupnost usluga koje nema pod izravnom kontrolom, odnosno koje putem mreže T-Coma Pretplatniku pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku pri tom mogla nastati.
  - T-Com ne odgovara za sadržaj komunikacija koji se prenosi putem mreže T-Coma.
  - T-Com nije dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (poput elektroničkih poruka, datoteka ili internetskih stranica) pohranjene na T-Com poslužiteljima, duže od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja korisnika internetskim uslugama putem T-Com korisničke oznake uz koju su ti podaci vezani ili od zadnjeg datuma korisnikovog pristupa svom korisničkom pretincu za elektroničke poruke, koja god okolnost nastupi kasnije.
  - T-Com nije dužan izradivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na T-Com poslužiteljima u sklopu pružanja usluga T-Coma, osim ako nije drugačije propisano i ugovoreno.

#### Članak 11.

##### Kvaliteta T-Com usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

- T-Com pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
- T-Com će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže T-Coma te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, T-Com ima pravo provesti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži T-Coma. U tom slučaju, Pretplatnik će omogućiti T-Comu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.
- a) Isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja usluge T-Coma u pitanju, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da je T-Com ovlašten pristupiti daljinskim putem pretplatničkoj terminalnoj opremi (uključujući pristup korisničkim oznakama na pretplatničkoj terminalnoj opremi) radi pregleda pretplatničke terminalne opreme, i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji za spomenutu svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja usluge T-Coma u pitanju.

b) Pretplatniku se neće naplatiti promet koji je ostvaren prilikom postupka utvrđivanja ispravnosti funkcioniranja usluge.

c) Ako Pretplatnik zatraži uslugu tehničke podrške T-Coma udaljenim pristupom računalu (bilo kao samostalne usluge ili dijela druge usluge), podnošenjem zahtjeva izražava privolu na poduzimanje nužnih radnji po T-Comu za pružanje te usluge.

d) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da prilikom pregleda pretplatničke terminalne opreme iz ovog stavka može doći do privremenog prekida pružanja usluge, kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.
- Ako T-Com pregledom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost mreže T-Coma ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama T-Coma najkasnije u roku od 30 dana po zaprimanju upozorenja T-Coma. T-Com ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta, sve dok se utvrdeni kvar ne otkloni.
- Ako Pretplatnik ne otkloni kvar sukladno prethodno navedenom, ili ne omogući T-Comu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, T-Com ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 20. ovih Općih uvjeta.
- Ako T-Com pregledom utvrdi da je pretplatnička terminalna oprema spojena na mrežu T-Coma bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava mrežu T-Coma, T-Com ima pravo trajno isključiti predmetnu opremu iz mreže T-Coma i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 20. ovih Općih uvjeta.
- Sve troškove prouzročene T-Comu zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka pretplatničke terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar ne odgovara T-Com.
- Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti T-Com sustava postoji mogućnost da pojedina usluga T-Coma 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 T-Com sustava.
- Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih usluga T-Coma koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine usluge T-Coma koje se temelje na IP tehnologiji T-Com ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge T-Coma koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno predodabira operatora. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga T-Coma detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku T-Coma. U opisanim slučajevima T-Com 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 T-Coma.
- Prijenosni opseg pojedine usluge T-Coma je maksimalni prijenosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada službe za korisnike T-Coma te rješavanja mogućih prigovora korisnika na rad djelatnika službe za korisnike T-Coma, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita T-Com djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi T-Com djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. T-Com će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja
- T-Com 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 preusmeravanje tih poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. T-Com će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Pretplatnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.
- Dodatne odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga utvrđene su posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje donosi Vijeće Agencije.

#### Članak 12.

##### Zaštita od zlouporaba

- U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži, T-Com će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže T-Coma. Primjerene mjere zaštite moraju osigurati razinu sigurnosti koja odgovara postojećoj razini opasnosti za sigurnost mreže, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja i troškove tih mjera. T-Com će upoznati Pretplatnika s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga.
- T-Com će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te će ga upozoriti o svakom neuobičajenom ili iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca.
- T-Com zadržava pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Pretplatnika i T-Coma, kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, npr. putem usluge poluautomatskog biranja, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa).
- Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, T-Com utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, T-Com ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu T-Coma, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje T-Com smatra potrebnim (polog, bankovno jamstvo i sl.). Ako Pretplatnik ne ispuní navedeni zahtjev T-Coma unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, T-Com ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta.
- Za vrijeme privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz razloga navedenih u stavcima 2., 3. i 4. ovog članka, Pretplatniku će biti omogućeni pozivi na brojeve hitnih službi, dolazni pozivi te pozivi prema besplatnom broju službe za korisnike.
- Pretplatnik se obvezuje da će T-Com usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati T-Com usluge, ili njihove pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama bez prethodnog pisanog odobrenja T-Coma.
- Pretplatnik je dužan pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje T-Com pruža putem javne komunikacijske mreže te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži sukladno uputama T-Coma, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih internetskih stranica T-Coma ili na drugi prikladan način.
- Osobito, Pretplatnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga pristupa internetu te korištenja internetskih usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja propisanih od strane T-Coma, te objavljenih u skladu sa stavkom 6. ovog članka, osobito u vezi s pristupom internetu T-Coma te, u slučaju promjene uputa i pravila ponašanja pripadajućeg davatelja usluga pristupa internetu. Između ostalog, Pretplatnik je dužan voditi dužnu pažnju i odgovorno poduzimati odgovarajuće mjere radi sprečavanja zlouporaba pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, uključujući sve mjere navedene u članku 7. stavak 11. ovih Uvjeta
- Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta korištenje usluga T-Coma i/ili mreže T-Coma 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 T-Coma. Također, zabranjeno je korištenje T-Com usluga (uključujući, usluga pristupa internetu) i/ili usluga mreže T-Coma, na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuda prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima, što između ostalog 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 tuda prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup budem korisničkom računu ili resursima hudih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, ili svako omogućavanje neovlaštenim osobama korištenje korisničkih identifikacijskih oznaka, sukladno članku 7. stavak 11. ovih Općih uvjeta, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje usluga T-Coma i/ili mrežom T-Coma protivno važećim propisima.
- Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštenih uporabe, svih informacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga T-Coma, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.
- Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem T-Com usluga, uključivo usluge pristupa Internetu sukladno važećim propisima, te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
- Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati T-Comu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 6. do 10. ovog članka.
- U slučaju opetovanog kršenja obveza iz ovoga članka od strane Pretplatnika, T-Com ima pravo trajno izbrisati Pretplatnikov korisnički račun elektroničke pošte i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s člankom 20. ovih Općih uvjeta.

#### Članak 13.

##### Usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga

- T-Com ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju krajnjim korisnicima usluga T-Coma putem mreže T-Coma. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem mreže T-Coma podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, T-Com rješava prigovore krajnjeg korisnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, uz pridržavanje rokova navedenih u članku 15. ovih Općih uvjeta.
- Ako krajnji korisnik usluga T-Coma koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga, korištenje tih usluga krajnjem korisniku usluga u pravilu obračunava i naplaćuje operator javnih komunikacijskih usluga koji ih pruža. Osim u pogledu usluga s posebnom tarifom koje T-Com može, ovisno o postignutom komercijalnom dogovoru s operatorom usluga s dodanom vrijednosti, naplatiti za operatora tih usluga, T-Com nema obvezu i u pravilu ne naplaćuje usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga.
- Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv koji putem mreže T-Coma uspostavi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između krajnjeg korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima.
- U slučaju da krajnji korisnik usluga izabere uslugu odabira ili predodabira operatora, T-Com će omogućiti krajnjem korisniku usluga korištenje usluga (pred)odabranog operatora ako je uspostavljeno međupovezivanje mreža između T-Coma i (pred)odabranog operatora. Korištenje usluga (pred)odabranog operatora putem odabira ili predodabira operatora podliježe uvjetima koje određuje (pred)odabrani operator.
- U slučaju kad krajnji korisnik usluga izabere uslugu predodabira operatora, krajnji korisnik usluga će i dalje imati mogućnost koristiti određene usluge T-Coma za pojedine pozive putem kratkoga koda za odabir operatora T-Coma, osim ukoliko je krajnji korisnik usluga temeljem veleprodajne usluge najma korisničke linije ugovorio uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži sa predodabranim operatorom.
- U slučaju iz stavka 4. ovog članka, T-Com će korisnički paket koji krajnji korisnik usluga koristi u trenutku aktivacije usluge predodabira operatora promijeniti u korisnički paket HALO pristup (za privatne pretplatnike), odnosno korisnički paket Start (za poslovne pretplatnike), počevši od prvog sljedećeg dana od dana aktivacije usluge predodabira operatora. U tom slučaju krajnji korisnik usluga i dalje ima obvezu plaćati T-Comu mjesečnu naknadu za pristup sukladno prethodno navedenim korisničkim paketima. Za krajnjeg korisnika usluga koji koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga putem usluge odabira operatora nema promjena u postojećem korisničkom paketu za kojeg se krajnji korisnik usluga opredijelio. Postojećim krajnjim korisnicima usluge predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, danom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije između T-Coma i predodabranog operatora automatski se raskida postojeći ugovor o pristupu (Pretplatnički ugovor) sklopljen između T-Coma i krajnjeg korisnika usluga i za uslugu pristupa pruženu od navedenog dana krajnji korisnici usluga nemaju obvezu plaćanja mjesečne naknade za pristup T-Comu. Krajnji korisnik usluga može zahtijevati da mjesečnu naknadu za pristup, umjesto predodabranom operatoru plaća T-Comu, u kojem slučaju će njegov pisani zahtjev za nastavak plaćanja usluge pristupa T-Comu, predodabrani operator proslijediti T-Comu u roku od 24 sata od njegova primitka. Tada će krajnji korisnik usluga imati obvezu i dalje plaćati T-Comu standardnu mjesečnu naknadu za pristup. Krajnji korisnici usluga koji koriste uslugu predodabira operatora, neovisno o tome kome plaćaju mjesečnu naknadu za pristup, zadržavaju postojeći telefonski broj. Krajnji korisnici usluga koji budu zahtijevali nastavak plaćanja mjesečne naknade za pristup T-Comu reguliraju s T-Comom sva prava i obveze koje proizlaze iz korištenja telefonskog broja. Iznimno od odredbe stavka 6., ugovori između T-Coma i krajnjeg korisnika usluga koji imaju ili zahtijevaju uslugu predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, sklopljeni na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora iz članka 19. stavka 2. Općih uvjeta T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži, ne raskidaju se automatski. Na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, T-Com će mu bez odgode dati informaciju o ukupnom iznosu naknade u slučaju privremenog raskida ugovora kao i omogućiti podmirivanje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.
- U slučaju da krajnji korisnik usluga ostvaruje sve ili pojedine vrste poziva putem (pred)odabranog operatora, na takav promet se ne primjenjuju bonusi koje T-Com dodjeljuje u sklopu svoje javno dostupne telefonske usluge u obliku besplatnih minuta, pogodnosti izraženih u novčanom iznosu ili na neki drugi način.
- Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da usluge koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju putem mreže T-Coma neće biti na raspolaganju krajnjem korisniku usluga tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme i/ili telekomunikacijske priključne linije iz mreže T-Coma sukladno ovim Općim uvjetima u slučajevima kada iste predstavljaju tehnološki preduvjet za pružanje usluga drugih operatora.

#### Članak 14.

##### Smetnje u mreži T-Coma

- T-Com se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja mreže T-Coma koje može utjecati na kvalitetu usluge, T-Com je dužan na prikladan način obavijestiti pretplatnike o nastalim smetnjama.
- U slučaju planiranog prekida rada mreže T-Coma u razdoblju dužem od 2 sata T-Com će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
- Ako je zbog tehnike smetnje za koju odgovara T-Com, pristup ili korištenje Usluga T-Coma onemogućeno Pretplatniku dulje od 24 sata, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na kućnim instalacijama i/ili produženje radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika. Vrijeme u kojem T-Comu nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole T-Coma, neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stavka.
- T-Com neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu Pretplatniku uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga T-Coma ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom T-Coma, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
- T-Com neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju «višom silom» kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, rat, štrajk i slično.

#### Članak 15.

##### Rješavanje prigovora

- Krajnji korisnik usluga ima pravo T-Comu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- Prigovor iz stavka 1. ovog članka krajnji korisnik usluga podnosi Službi za korisnike T-Coma u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) i to:
  - na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge;
  - na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge;
  - u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Ukoliko prigovor na iznos računa nije podnesen sukladno navedenom, smatrat će se da je iznos računa prihvaćen.
- Služba za korisnike T-Coma provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Služba za korisnike T-Coma donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti krajnjeg korisnika usluga u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora
- Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora krajnjeg korisnika usluga ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu T-Coma za rješavanje pritužbi na odluke o utemeljenosti prigovora potrošača u kojem su zastupljeni predstavnici udruge za zaštitu potrošača. Povjerenstvo T-Coma će pisano odgovoriti krajnjem korisniku usluga na zaprimljenu žalbu u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe.
- U slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i T-Coma u vezi s iznosom zaduženja po računu ili u vezi s iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, krajnji korisnik usluga može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvanjudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva T-Coma.
- Krajnji korisnik usluga neće biti dužan plattiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevара ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je sporni iznos računa veći u cijelosti plaćen, T-Com će krajnjem korisniku usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po sljedećem računu T-Coma.
- Krajnji korisnik usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješanja 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 slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, T-Com ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 18. ovih Općih uvjeta.

- Krajnji korisnika usluga koji je podnio prigovor na kakvoću pruženih usluga T-Coma ima pravo tražiti od T-Coma naknadu štete ukoliko se od strane T-Coma ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge niža od propisane i/ili ugovorene, osim ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.
- Ako se utvrdi da je T-Com povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka zbog povreda određaba 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.
- Neovisno od navedenog u članku 18. ovih Općih uvjeta, krajnjem korisniku usluga iz članka 9. stavak 3. ovih Općih uvjeta, koji osporava račun T-Coma u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, T-Com neće obustaviti pružanje usluge niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz mreže T-Coma do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka. Ako je T-Com obustavio pružanje usluge ili je isključio pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz mreže T-Coma prije nego što je od krajnjeg korisnika sluga, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom postupku ili izvansudskom postupku iz ovog stavka, po primitku predmetne obavijesti, T-Com će, bez naknade, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu krajnjem korisniku usluga do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
- U slučaju podnošenja Zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, T-Com će zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora krajnjeg korisnika usluga, T-Com može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom,
- Obveza iz stavka 10. ovog članka odnosi se i na slučaj kada T-Com pokrene postupak prisilne naplate protiv krajnjeg korisnika usluga.
- Ukoliko krajnji korisnik usluga ima sklopljen Pretplatnički ugovor s T-Comom, T-Com je obavezan riješiti prigovor krajnjeg korisnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga te dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.
- T-Com će upoznati krajnjeg korisnika usluga 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 i telefaksa nadležne službe T-Coma za rješavanje prigovora i reklamacija, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacija.

#### Članak 16. Prijenos Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički ugovor može se u pravilu prenijeti na novog Pretplatnika zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim Pretplatnikom u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da novi Pretplatnik nastavi koristiti usluge T-Coma i to putem postojeće telekomunikacijske priključne linije (na istoj lokaciji priključenja) i istog pretplatničkog telefonskog broja s promjenom imena u naslovu Pretplatnika. Na isti način, na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnički se ugovor može prenijeti na člana obiteljskog domaćinstva Pretplatnika. Pretplatnik je upoznat i suglasan da u slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora s T-Comom za uslugu čije je korištenje uvjetovano korištenjem neke druge usluge T-Coma, automatski dolazi i do prijenosa Pretplatničkog ugovora i za tu drugu uslugu, a što je navedeno u Specifikaciji Usluge T-Coma.
- 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. Temeljem tog ugovora najmoprimac može postati Privremeni Pretplatnik sukladno odredbama ovih Općih uvjeta za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Pretplatnik je obavezan obavijestiti T-Com o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.
- U slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, Pretplatnički će se ugovor prenijeti tek nakon što T-Com prihvati Zahtjev novog Pretplatnika odnosno Privremenog pretplatnika. U slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora, prethodni Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze stvorene do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik, odnosno Privremeni pretplatnik. Iznimno, pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz postojećeg Pretplatnika, ne prenose se na Privremeno pretplatnika. Kod prijenosa Pretplatničkog ugovora na Privremeno pretplatnika, T-Com ima pravo tražiti od Privremenog pretplatnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja.
- U postupku povodom Zahtjeva novog Pretplatnika ili Privremenog pretplatnika u gore opisanim slučajevima, T-Com je ovlašten poduzeti sve aktivnosti koje je ovlašten obavljati temeljem ovih Općih uvjeta u pogledu sklapanja Pretplatničkog ugovora. T-Com je ovlašten odbiti Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora ukoliko prethodni Pretplatnik nije podmirio sve svoje obveze prema T-Comu do trenutka podnošenja Zahtjeva, uključujući i obveze za mjesec u kojem je izvršen prijenos Pretplatničkog ugovora.
- U slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, smatra se da nema prekida u Pretplatničkom ugovoru te se u tom slučaju ne plaća cijena instalacije.
- Za prijenos Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, T-Com ima pravo naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom T-Coma.

#### Članak 17. Premještaj pretplatničke terminalne opreme

- Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje pretplatničke terminalne opreme na drugo mjesto unutar iste lokacije priključenja (premještaj) ili na drugu lokaciju priključenja (preseljenje).
- T-Com će premjestiti pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 dana, odnosno izvršiti preseljenje iste u roku od 60 dana po zahtjevu Pretplatnika, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj, odnosno preseljenje pretplatničke terminalne opreme. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja, primjenjuju se odredbe iz članka 3. i 5. ovih Općih uvjeta.
- Za premještaj, odnosno preseljenje pretplatničke terminalne opreme, T-Com ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom T-Coma.

#### Članak 18. Privremeno isključenje

- T-Com može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma:
  - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora T-Com utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog ugovora temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta, odnosno razloga za raskid Pretplatničkog ugovora sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta;
  - ako Pretplatnik 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 15. ovih Općih uvjeta;
  - ako T-Com utvrdi da je Pretplatnik povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta, a za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno privremeno isključenje.
  - temeljem odluke nadležnog suda i/ili tijela, odnosno zbog drugih razloga predviđenih važećim propisima.
- Pored prethodno navedenog, ako Pretplatnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenima u članku 12. ovih Općih uvjeta, T-Com ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti korištenje usluga pristupa Internetu. U tom slučaju T-Com ima pravo privremeno onemogućiti uporabu Pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, o čemu će bez odgode, pisanim putem obavijestiti Pretplatnika.
- Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, T-Com će ponovo omogućiti korištenje usluga.
- Na zahtjev Pretplatnika, T-Com će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže T-Coma na razdoblje do najviše šest mjeseci u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najrinje po isteku šest mjeseci od ponovnog uključjenja telekomunikacijske priključne linije koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, T-Com će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Pretplatnika. U slučaju da Pretplatnik nije izričito naveo datum ponovnog uključjenja, T-Com će automatski omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja. T-Com može omogućiti privremeno isključenje ostalih usluga T-Coma na zahtjev Pretplatnika sukladno pripadajućoj Specifikaciji Usluge iz Cjenika T-Coma.
- Bez utjecaja na prethodno navedeno, T-Com zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja za pojedine kategorije korisnika usluga, odnosno za pojedine usluge, a što će biti određeno u Specifikaciji Usluge iz Cjenika T-Coma.
- T-Com ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključjenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku T-Coma.
- U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. i 2. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo T-Coma.
- Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz mreže T-Coma, a prije raskida Pretplatničkog ugovora sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

#### Članak 19. Trajanje Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodvedeno vrijeme.
- Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine.
- Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti T-Comu sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu Pretplatnik će na zahtjev pružiti T-Comu sve informacije i dokumente koje bi T-Com mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog ugovora, a u skladu s posebnim propisima.
- Pravne posljedice otkaza Pretplatničkog ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju danom kad je T-Com zaprimio pisanu obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Pretplatnik sam odredio u pisanoj obavijesti kao dan prestanka Pretplatničkog ugovora, koji god slucaj nastupi kasnije.

- Ako je Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude T-Coma, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku T-Coma što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku T-Coma.
- U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora za uslugu koja predstavlja (tehnooški) preduvjet za pružanje neke druge usluge T-Coma, Pretplatnik će biti prebačen na odgovarajuću uslugu T-Coma ili će doći do prestanka Pretplatničkog ugovora za tu drugu uvjetovanu uslugu T-Coma, ovisno o izboru Pretplatnika, o kojoj mogućnosti će T-Com na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.
- U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi T-Comu sve troškove koje je T-Com imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku T-Coma.
- U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem (on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje T-Com učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija T-Coma, a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, Pretplatnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Pretplatnički ugovor pisanom obaviješću o raskidu upućenom T-Comu sukladno važećim propisima o zaštiti potrošača.
- U slučaju iz stavka 8. ovog članka, Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada T-Com zaprimi obavijest o raskidu.
- Neovisno o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 8. ovog članka, Pretplatnik zadržava pravo otkaza Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 3. ovog članka.
- T-Com će pisanim putem, između ostalog, upoznati Pretplatnika da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora o korištenju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da Pretplatnik može, ako to želi, zadržati svoje korisnike račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

#### Članak 20. Raskid Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
  - ako T-Com naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu T-Coma, a Pretplatnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;
  - ako T-Com naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi pretplatničku terminalnu opremu iz mreže T-Coma, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
  - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz mreže T-Coma temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
  - ako, u skladu s člankom 11., stavak 4. i 5., ovih Općih uvjeta, Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili ne omogući T-Comu pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme;
  - ako, temeljem članka 11., stavak 6., ovih Općih uvjeta, T-Com utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu T-Coma bez ovlaštenja ili da je mreža T-Coma na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. i 4. ovih Općih uvjeta, pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže T-Coma, a Pretplatnik ne plati T-Comu iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev T-Coma, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 6. do 11. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa Internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
  - ako T-Com naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti T-Coma na području Republike Hrvatske nepoznata.
- Pretplatnički ugovor može prestati važiti u i ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
- U svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja T-Coma za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- Pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora temeljem stavaka 1., 2. i 3. ovog članka nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Pretplatničkog ugovora iz stavaka 1., 2. i 3. ovog članka.
- U slučaju smrti Pretplatnika, T-Com će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta. Do tada, osoba koja nastavi koristiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika nakon njegove smrti smatrat će se Privremenim pretplatnikom u smislu članka 16. ovih Općih uvjeta.
- Ako je nad Pretplatnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je obavijestiti T-Com o takvom postupku pisanim putem u roku od 30 dana od dana kada je otvoren navedeni postupak. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti također zatraži izmjenu imena u nazivu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, T-Com će prenijeti Pretplatnički ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Pretplatnika. U suprotnom, Pretplatnički će se ugovor smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Pretplatnikom.
- U razdoblju od 30 dana prije trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz mreže T-Coma, Pretplatniku će se omogućiti primanje dolaznih poziva te pozivanje na brojeve hitnih službi, uključujući pristup jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, kao i besplatnom broju službe za korisnike T-Coma. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme na temelju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika.
- Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

#### Članak 21. Rješavanje sporova

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

##### Članak 22.

##### Važeći zakon

Ovi Opći uvjeti, uključujući Pretplatnički ugovor, tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

##### Članak 23.

##### Završne odredbe

- Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve krajnje korisnike usluga na dan objave.
- T-Com zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta T-Com će objaviti u najmanje jednom dnevnom listu, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim službenim internetskim stranicama sukladno važećim propisima. U slučaju izmjena i dopuna Općih uvjeta isključivo u korist krajnjeg korisnika usluga, primijenit će se na postojeće krajnje korisnike usluga danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 1. ovog članka. U slučaju izmjena Općih uvjeta koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete, krajnji korisnik usluga ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. U protivnom smatrat će se da je krajnji korisnik suglasan s izmjenama.
- Trajanje promotivnih akcija/ponuda ograničava se na period od najdulje dva mjeseca. Uvjeti iz promotivne akcije/ponude ne primjenjuju se dulje od tri mjeseca od dana potpisivanja Pretplatničkog ugovora koji je sklopljen u vrijeme trajanja promotivne akcije/ponude. Promotivne akcije/ponude za iste usluge ili usluge istih karakteristika ne smiju se ponavljati unutar razdoblja od godine dana od početka promotivne akcije/ponude. Promotivne pogodnosti mogu se nuditi i ugovarati samo novim krajnjim korisnicima usluga i postojećim krajnjim korisnicima usluga koji ne koriste uslugu koja je predmet promotivne akcije.
- Postojeći Pretplatnik koji je zasnovao Pretplatnički odnos s T-Comom do dana objave ovih Općih uvjeta potvrđuje da je valjano dao odnosno uskratilo davanje privola iz članka 7. stavak 5. Ovih Općih uvjeta i to na jedan od načina predviđenih Općim uvjetima T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži za krajnje. korisnike odobrenim odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije 17. srpnja 2009.g.; klasa: 344-09/01-497, ur.broj: 376-12-09-04 ŽK/GB i svim njihovim izmjenama i dopunama.
- Na izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br: 90/2011) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 8. studenog 2011. godine.

**Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, OIB 81793146560, [www.t.ht.hr](http://www.t.ht.hr)**