

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA "METRO" USLUGA

### Članak 1. Predmet Općih uvjeta

(1) Ovim Općim uvjetima korištenja "Metro" usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti pružanja posebnih usluga prijenosa podataka pod nazivom «Metro» usluge Hrvatskog Telekom d.d. Savska cesta 32, Zagreb (u daljnjem tekstu: T-Com) koje T-Com pruža podnositelju zahtjeva za «Metro» uslugu, odnosno korisniku «Metro» usluge (pod zajedničkim imenom u daljnjem u tekstu: Korisnik).

(2) Pod pojmom "Metro" usluge T-Coma podrazumijevaju se usluge povezivanja različitih fiksni lokacija Korisnika putem Ethernet i IP/MPLS platformi (dalje u tekstu: ME mreža) u svrhu brzog prijenosa podataka unutar ME mreže Korisnika. S obzirom na način povezivanja različitih lokacija, unutar «Metro» usluga T-Com nudi dvije usluge: «Metro mreža» za povezivanje više lokacija međusobno unutar iste županije te «Međugradska mreža» za povezivanje više lokacija međusobno u različitim županijama, obje raspoložive i kao Vario usluga.

(3) Ovim Općim uvjetima uređuju se i odnos između T-Coma i treće osobe po izboru Korisnika (u daljnjem tekstu: Partner) u svrhu korištenja dodatne mogućnosti „Metro“ usluge koja Partneru omogućava pristup ME mreži Korisnika (u daljnjem tekstu: Partner pristup). Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Korisnika na odgovarajući će se način primjenjivati i na Partnera, osim ako ovim Općim uvjetima nije drugačije određeno.

(4) «Metro» usluge T-Coma namijenjene su isključivo poslovnim Korisnicima koji imaju svoju vlastitu mrežnu opremu i IT sustav, a u svrhu omogućavanja povezivanja različitih lokacija i velike brzine prijenosa podataka. Način povezivanja različitih lokacija Korisnika u ME mrežu ovisi o vrsti terminalnih uređaja na lokaciji Korisnika, a sukladno tehničkoj specifikaciji iz Priloga 1 ovih Općih uvjeta.

(5) Pružanje usluge pristupa Internetu nije predmet ovih Općih uvjeta.

(6) U ovim Općim uvjetima pod pojmom «Korisnik» smatraju se isključivo poslovni korisnici.

(7) Na sve odnose između T-Coma i Korisnika, koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, na odgovarajući će se način primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske.

### Članak 2. Uvjeti za aktivaciju i korištenje "Metro" usluge

(1) T-Com zaprima uredno ispunjeni i potpisani zahtjev Korisnika za korištenje «Metro» usluge putem prodajnih zastupnika T-Coma (Zahtjev za «Metro» uslugu) sukladno ovim Općim uvjetima. Potpisivanjem Zahtjeva za «Metro» uslugu podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja «Metro» usluga utvrđene ovim Općim uvjetima. Zahtjev za «Metro» uslugu podnosi se na standardnom obrascu T-Coma.

(2) U roku od 30 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za «Metro» uslugu, T-Com će u pisanom obliku putem prodajnih zastupnika obavijestiti podnositelja zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju primljenog Zahtjeva za "Metro" uslugu.

(3) T-Com će prihvatiti Zahtjev za "Metro" uslugu pod sljedećim uvjetima:

- ako je Korisnik osigurao odgovarajuću opremu potrebnu za korištenje "Metro" usluge u skladu s važećom tehničkom specifikacijom T-Coma za „Metro“ uslugu (u daljnjem tekstu: Tehnička specifikacija) te uputama dobivenim od T-Coma. Sva terminalna oprema koja se priključuje na T-Com mrežu, mora imati odgovarajuće potvrde o kakvoći (certifikate) ili izjave o usklađenosti i oznake u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama;
- ako kućna instalacija Korisnika udovoljava važećim propisima i standardima za priključenje na telekomunikacijsku mrežu, odnosno posjeduje propisom određenu potvrdu/certifikat o kakvoći (atest) te
- ako na zatraženoj lokaciji Korisnika postoje odgovarajući kanali potrebni za realizaciju pristupnog voda od opreme Korisnika prema ME mreži sukladno ovim Općim uvjetima.

(4) U slučaju postojanja odgovarajućih tehničkih uvjeta iz prethodnog stavka, T-Com će prihvatiti Zahtjev za «Metro» uslugu, a datum na pisanoj obavijesti T-Coma o prihvaćanju smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva za «Metro» uslugu. Tehnička pitanja koja nisu uređena ovim Općim uvjetima detaljnije su uređena u važećoj Tehničkoj specifikaciji, koja će se objaviti i učiniti dostupnom Korisniku na prikladan način. Tehnička specifikacija dostupna je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima T-Coma.

(5) Po prihvaćanju Zahtjeva za 'Metro' uslugu, T-Com i Korisnik će pristupiti sklapanju ugovora o pružanju «Metro» usluge (dalje u tekstu: Ugovor o pružanju 'Metro' usluge). Opći uvjeti čine sastavni dio Ugovora o pružanju 'Metro' usluge. Ugovor o pružanju «Metro» usluge može sadržavati i dodatne uvjete koje dogovore T-

Com i Korisnik u pogledu «Metro» usluge, a koji se specifično odnose na pojedinog Korisnika. Korištenje dodatne usluge „Partner pristup“ omogućit će se nakon što Korisnik, Partner i T-Com sklope Ugovor za „Partner pristup“.

(6) T-Com će aktivirati “Metro” uslugu po sklapanju Ugovora o pružanju “Metro” usluge. Pod aktivacijom “Metro” usluge u smislu ovih Općih uvjeta smatra se uspostava mrežne funkcionalnosti, što uključuje uspostavu telekomunikacijskih kapaciteta potrebnih za pristup ME mreži, uključujući po potrebi i dodatne MAC adrese i/ili domene (dalje u tekstu: aktivacija usluge). T-Com će obavijestiti Korisnika pisanim putem i bez odgađanja o izvršenoj aktivaciji usluge.

(7) Trenutkom aktivacije usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima.

(8) Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na zahtjev za “Metro” uslugom na odgovarajući se način primjenjuju na svaki zahtjev Korisnika za povezivanje novih lokacija Korisnika u ME mrežu i/ili za promjenu modaliteta postojećeg pristupa ME mreži i/ili za dodatne usluge koje T-Com učini dostupnima Korisniku. U tom slučaju, Ugovor o pružanju “Metro” usluge prethodno sklopljen između T-Coma i Korisnika na odgovarajući će se način dopuniti, odnosno izmijeniti.

### **Članak 3.**

#### **Odbijanje zahtjeva za “Metro” usluge**

T-Com je ovlašten odbiti Zahtjev za “Metro» uslugu, odnosno odbiti aktivaciju usluge Korisniku u svakom trenutku:

- ako Zahtjev za korištenje usluge «Metro» nije uredno ispunjen, odnosno potpisan od strane podnositelja zahtjeva;
- ako, na zahtjev T-Coma, podnositelj zahtjeva T-Comu ne pruži na uvid sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Ugovora o pružanju «Metro» usluge sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje ili je prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni T-Coma, neće biti u mogućnosti podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge;
- ako u trenutku podnošenja zahtjeva za “Metro” uslugu Korisnik ima dospjela a nepodmirena dugovanja prema T-Comu za pružene usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljivati neku od telekomunikacijskih usluga koju pruža T-Com ili ako omogućava trećoj osobi neovlašteno korištenje ovim uslugama, ili ako je Korisnik zatajio, odnosno nije prijavio zlorabu od strane trećih osoba;
- ako postoji osnovana sumnja da podnositelj zahtjeva pruža ili ima namjeru pružati telekomunikacijske usluge bez prethodnog odobrenja nadležnog tijela, odnosno bez posebnog ugovora koji se u tu svrhu sklapa s T-Com-om;
- ako Korisnik ne ispunjava sve ili pojedine uvjete za prihvaćanje Zahtjeva za “Metro” uslugu iz članka 2.;
- ako na lokaciji za koju je Korisnik zatražio spajanje na ME mrežu nije za dulji period planirana izgradnja i nadogradnja odgovarajućih telekomunikacijskih kapaciteta za pružanje “Metro” usluge.

### **Članak 4.**

#### **Obveze Korisnika**

(1) Korisnik se obvezuje da će “Metro” uslugu koristiti isključivo i samo za vlastite potrebe.

(2) Korisnik se osobito obvezuje sljedeće:

- koristiti ugovorene kapacitete sukladno važećim propisima i svrsi utvrđenoj ovim Općim uvjetima i Ugovorom o pružanju “Metro” usluge;
- sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji o svom trošku osigurati odgovarajuću ispravnu mrežnu opremu koju Korisnik nabavlja od trećih ili od T-Coma, kao i osigurati održavanje te pravovremeno vršiti potrebnu nadogradnju takve mrežne opreme;
- na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajuće aplikacije koje omogućavaju rad “Metro” usluge te osigurati lokalnu mrežu izvedenu u skladu s propisima;
- čuvati pažnjom dobrog gospodara mrežnu opremu u vlasništvu T-Coma, a postavljenu u prostorije Korisnika za potrebe “Metro” usluge te nakon prestanka Ugovora o pružanju “Metro” usluge iz bilo kojeg razloga, vratiti tu opremu natrag T-Comu u stanju u kojem je primljena u roku od 15 dana po prestanku Ugovora. U protivnom, Korisnik će biti dužan T-Comu naknaditi svu nastalu štetu;
- plaćati ugovorene naknade T-Comu sukladno rokovima dospjeća;
- nadoknaditi sve troškove koji nastanu za T-Com uslijed provjere opreme na strani T-Coma kad se ista vrši na temelju prijave smetnje od strane Korisnika, ukoliko takva provjera otkrije da smetnja nije uzrokovana T-Com-ovom opremom ili uslugama;

(3) Korisnik se osobito obvezuje da neće mijenjati mrežne postavke, otvarati, oštećivati ili na bilo koji drugi način mijenjati mrežnu opremu odnosno mrežne postavke na mrežnoj opremi koja je instalirana i/ili konfigurirana od strane T-Coma, niti je iznositi izvan objekta za koji je namijenjena.

## **Članak 5.**

### **Podaci o Korisniku**

(1) Prilikom predaje Zahtjeva za pružanje «Metro» usluge T-Comu, Korisnik je dužan dati na uvid isprave kao i pružiti dodatne informacije i dokumente koje T-Com može smatrati potrebnim za zasnivanje ugovornog odnosa.

(2) Potpisivanjem Zahtjeva za pružanje «Metro» usluge, Korisnik daje T-Comu suglasnost za prikupljanje i daljnju obradu podataka Korisnika koji su navedeni u Zahtjevu, u zakonom dopuštene svrhe, a naročito u svrhu pružanja, obračuna i naplate «Metro» usluge.

(3) Korisnik je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti T-Com o bilo kakvoj promjeni podataka navedenih u zahtjevu za "Metro" uslugu odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Ukoliko Korisnik ne izvijesti T-Com o promjeni podataka na način kako je to prethodno navedeno, te uslijed tog propusta račun, opomene za plaćanje i druga T-Com-ova pismena ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

(4) Uz izričitu privolu Korisnika danu u Zahtjevu za korištenje «Metro» usluge, T-Com može obavještavati Korisnika pisanim putem kao i na druge prikladne načine o uslugama T-Coma kao i dostavljati druge informacije o poslovnim aktivnostima T-Coma. Korisnik može zatražiti od T-Coma obustavu daljnje dostave obavijesti iz ovog stavka putem besplatnog poziva službe za korisnike T-Coma.

## **Članak 6.**

### **Cijene i uvjeti plaćanja**

(1) Prikjučna pristojba, mjesečna naknada, kao i sve ostale cijene za "Metro" usluge, koje T-Com naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim cjenikom T-Coma (dalje u tekstu: Cjenik).

(2) Jednokratna naknada za priključnu pristojbu obračunat će se u prvom redovnom računu za "Metro" uslugu izdanom nakon aktivacije usluge.

(3) Mjesečna naknada za "Metro" uslugu u pravilu se obračunava i naplaćuje za obračunsko razdoblje (kalendarski mjesec) putem računa kojeg T-Com izdaje Korisniku, počevši od datuma aktivacije usluge sukladno članku 2. ovih Općih uvjeta.

(4) Iznimno od stavka 3. ovog članka, u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije usluge, odnosno do prestanka Ugovora o pružanju «Metro» usluge, Korisnik plaća mjesečne naknade za korištenje "Metro" usluge, razmjerno broju dana od dana aktivacije do isteka mjeseca u kojem je došlo do aktivacije usluge, odnosno do dana prestanka Ugovora o pružanju "Metro" usluge.

(5) Ako uslijed propusta na strani Korisnika, podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj i ostali podaci potrebni za plaćanje nisu uredno uneseni u obrazac za plaćanje, T-Com neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga sve dok Korisnik ne dostavi T-Comu dokaz o izvršenoj uplati.

(6) Smatra se da Korisnik prima račun T-Coma za «Metro» uslugu redovito svaki mjesec. Korisnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

(7) Za kašnjenje u ispunjenju novčane obveze od strane Korisnika, T-Com ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu temeljem Zakona o obveznim odnosima te drugim važećim propisima.

## **Članak 7.**

### **Naplata potraživanja**

(1) Korisnik je obavezan podmiriti račun u cijelosti do dana dospjeća navedenog na računu T-Coma.

(2) Ako Korisnik ne plati T-Com-ov račun u cijelosti do dana dospjeća navedenog na računu, T-Com će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (dalje u tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje Korisniku da će T-Com privremeno isključiti "Metro" usluge ako Korisnik u roku od 30 dana od izdavanja Opomene ne podmiri dug iz Opomene, odnosno ne podmiri sva dospjela a nepodmirena dugovanja.

(3) Ako Korisnik podnese prigovor u skladu sa člankom 10. ovih Općih uvjeta, Korisnik je dužan platiti do rješenja prigovora nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječan iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

(4) Ako Korisnik ne podnese prigovor niti ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, T-Com ima pravo privremeno isključiti «Metro» usluge sukladno čl. 11. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje će se ograničiti samo na one «Metro» usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

(5) Ako Korisnik ne podmiri dug u roku od narednih 30 dana od dana privremenog isključenja «Metro» usluge, T-Com ima pravo trajno isključiti «Metro» usluge i raskinuti Ugovor o pružanju «Metro» usluga sukladno čl. 14. Općih uvjeta u dijelu na koji se odnosi trajno isključena «Metro» usluga.

(6) U slučajevima iz stavaka 4. i 5. ovog članka, T-Com neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed prestanka rada "Metro" usluge.

(7) T-Com zadržava pravo obračunati Korisniku troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku T-Coma.

### **Članak 8. Obveze T-Coma**

(1) U slučaju planiranog prekida rada mreže T-Coma u razdoblju dužem od 2 sata T-Com će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika najmanje 24 sata prije planiranog prekida rada mreže. Ako T-Com ima namjeru uvesti nove tehničke parametre u mrežu, T-Com je dužan na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika najmanje 30 dana, odnosno 90 dana unaprijed ako se radi o većim izmjenama u mreži T-Coma.

(2) T-Com je obavezan držati u tajnosti sve povjerljive podatke o Korisniku koje stekne ili bude upoznat s njima prije i tijekom pružanja "Metro" usluge te navedene podatke koristiti samo za vlastite potrebe, kao i u zakonski dopuštene svrhe.

(3) T-Com će redovito održavati kapacitete svoje mreže u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja, a u svrhu pružanja "Metro" usluge odgovarajuće kvalitete.

(4) T-Com nije obavezan "Metro" uslugu učiniti dostupnom na čitavom području Republike Hrvatske.

(5) Mrežna platforma T-Coma, prijenosni kapaciteti te sva pripadajuća oprema nužna za uspostavljanje i funkcioniranje "Metro" usluge na strani T-Coma trebaju biti utvrđene, uspostavljene i moraju se koristiti u skladu s važećim zakonima i drugim propisima na području telekomunikacija i u skladu sa svim relevantnim preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

(6) T-Com snosi punu odgovornost za kvalitetu "Metro" usluge osim u slučaju da Korisnik ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme, ne instalira odgovarajući računalni program, ne postavi kućnu instalaciju, ne koristi adekvatnu mrežnu opremu ili neodgovarajuće izmijeni konfiguraciju mrežne opreme, odnosno ako je lokalna mreža (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma), konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna, odnosno neodgovarajuća.

(7) T-Com odgovara Korisniku za stvarnu (običnu) štetu koja bi nastala uslijed prekida ili smetnji u radu «Metro» usluge iz razloga za koji je isključivo odgovoran T-Com sukladno primjenjivim propisima. Odgovornost T-Coma za neznatnu štetu indirektnu i/ili popratnu štetu, uključujući izmaklu dobit, bilo koje vrste je isključena.

(8) T-Com ne odgovara za sadržaj telekomunikacijskih priopćenja koja se prenose putem ME mreže prilikom korištenja "Metro" usluge.

### **Članak 9. Prijava i otklanjanje smetnji**

(1) T-Com i Korisnik međusobno će se obavještavati o smetnjama u tehničkim parametrima i posljedicama koje ove smetnje mogu imati na "Metro" uslugu, te će aktivno surađivati na otklonu ovih smetnji.

(2) U svrhu postupanja sukladno stavku 1. ovog članka, T-Com i Korisnik odredit će ovlaštene kontakt osobe u Ugovoru o pružanju "Metro" usluge.

(3) Korisnik je dužan, bez odgode, prijaviti T-Comu svaku smetnju u korištenju usluge ili kvar umreženih Pristupnih kapaciteta (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: Smetnje) putem besplatnog telefonskog broja za KA korisnike 0800 9xxx, LA 0800 9500 i SME 0800 9100 koji je dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu (radnim danom, vikendom i državnim blagdanom od 00,00 do 24.00 sati). Prijava smetnje treba sadržavati: naziv tvrtke, adresu, parametre pristupnog kapaciteta (identifikator priključne točke, relaciju, brzinu, protokol, tip terminalnog uređaja) te karakter Smetnje.

(4) Po zaprimanju prijave Smetnje sukladno prethodno navedenom, T-Com će pristupiti otklanjanju Smetnji bez odlaganja. Vrijeme otklanjanja traje od zaprimanja prijave sve do otklanjanja Smetnje, odnosno dostave obavijesti Korisniku o otklanjanju Smetnji. Prilikom otklanjanja smetnje Korisnik je dužan T-Comu omogućiti nesmetan

pristup korisničkoj terminalnoj opremi i kućnoj instalaciji do kablenskog uvoda u objekt na lokaciji Korisnika u okviru dogovorenog vremena za intervenciju. T-Com je ovlašten ući u prostorije Korisnika isključivo u prisutnosti Korisnika. Vrijeme u kojem T-Comu nije omogućen ulazak na lokaciju Korisnika neće biti uračunato u vrijeme potrebno za otklanjanje smetnje.

(5) Ukoliko se prilikom otklanjanja utvrdi da je smetnja uzrokovana neispravnim rukovanjem terminalnom opremom od strane Korisnika, da je terminalna oprema Korisnika neispravna ili da je smetnja uzrokovana neispravnošću kućne instalacije Korisnika uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma ili nekom drugom radnjom suprotnom članku 4. stavak 2. ovih Općih uvjeta, T-Com ima pravo zaračunati i naplatiti obavljenu uslugu u skladu s Cjenikom. U svrhu izbjegavanja dvojbi, T-Com nije dužan pristupiti otklanjanju smetnje za koju se utvrdi da je uzrokovana neispravnošću terminalne opreme i/ili lokalne mreže Korisnika uključujući i mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma.

(6) T-Com neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju "višom silom" (npr. rat, poplava, štrajk itd.).

(7) T-Com neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom sustava tijekom nužnog održavanja sustava T-Coma, kao niti za štetu nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka u sklopu "Metro" usluge, osim ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje T-Coma.

(8) T-Com neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti terminalne opreme Korisnika (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma), odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik.

(9) Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara T-Com, pristup ili korištenje «Metro» usluge onemogućeno Korisniku dulje od 24 sata, mjesečna će se naknada za pripadajući mjesec umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara korisnikove terminalne opreme, kvara na lokalnoj mreži i/ili produženje radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika. U svrhu izbjegavanja dvojbi, prekidi u mreži nastali uslijed smetnje i/ili greške na terminalnoj opremi i/ili lokalnoj mreži Korisnika, uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane T-Coma, kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 24 sata unaprijed ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi.

#### **Članak 10.**

##### **Rješavanje prigovora i pravo na naknadu štete**

(1) Prigovor na iznos računa i kvalitetu pružene usluge podnosi se T-Comu u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem) i to u roku od 30 dana od dana dospijeca računa, odnosno od dana obavljanja «Metro» usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Ukoliko prigovor na iznos računa nije podnesen sukladno navedenom, smatrat će se da je iznos računa prihvaćen.

(2) T-Com će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora. U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odlukom T-Coma o zahtjevu za naknadu štete, Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora T-Coma podnijeti pritužbu drugostupanjskom Povjerenstvu za pritužbe poslovnih korisnika T-Coma.

(3) Ako T-Com utvrdi da je tijekom razdoblja na koje se odnosi prigovor došlo do greške za koju ne odgovara Korisnik, a za koju je utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa, T-Com će Korisniku izdati novi račun ili odobrenje po prethodno ispostavljenom računu. Ako je iznos računa već u cijelosti plaćen, T-Com će Korisniku vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po slijedećim računima.

(4) Ako T-Com utvrdi da je prigovor Korisnika neutemeljen, Korisnik je obavezan platiti preostali iznos računa odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od primitka odluke o pritužbi.

(5) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu «Metro» usluge ima pravo tražiti od T-Coma naknadu štete samo ukoliko se od strane T-Coma ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge niža od propisane, osim ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim korištenjem.

#### **Članak 11.**

##### **Privremeno isključenje**

(1) T-Com može privremeno ograničiti korištenje «Metro» usluge te u tu svrhu privremeno isključiti «Metro» usluge:

- ako tijekom važenja Ugovora o korištenju «Metro» usluge T-Com utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za «Metro» uslugom temeljem članka 3. ovih Općih uvjeta,
- ako Korisnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana Opomene temeljem članka 7. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 10. ovih Općih uvjeta,

- ako T-Com utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za ograničenje korištenja usluge na osnovi ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog tijela ili važećeg propisa.

(2) Po prestanku razloga za privremeno isključenje, T-Com će ponovo uključiti «Metro» uslugu.

(3) Na zahtjev Korisnika T-Com će privremeno isključiti «Metro» usluge jednom godišnje na razdoblje od najviše tri mjeseca. U tom slučaju, tijekom privremenog isključenja «Metro» usluge ne naplaćuje se mjesečna naknada. U svakom slučaju, privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika ne može trajati duže od tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, T-Com će automatski ponovno uključiti «Metro» uslugu bez prethodnog odobrenja Korisnika. U slučaju da Korisnik nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, «Metro» usluga bit će automatski ponovno uključena po isteku tromjesečnog razdoblja privremenog isključenja.

(4) T-Com zadržava pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene «Metro» usluge.

(5) U slučaju privremenog isključenja «Metro» usluge iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo T-Coma.

### **Članak 12.**

#### **Trajanje Ugovora o korištenju «Metro» usluge**

(1) Ugovor o pružanju «Metro» usluge se u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

(2) Korisnik može otkazati Ugovor o pružanju «Metro» usluge pisanom obaviješću T-Comu najmanje 15 dana unaprijed, a sukladno ovim Općim uvjetima. U tom slučaju pravne posljedice prestanka važenja Ugovora o pružanju «Metro» usluge nastupaju protekom 15 dana od dana kad je T-Com zaprimio pisanu obavijest Korisnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Korisnik sam odredio u pisanoj obavijesti iz ovog članka kao danom prestanka Ugovora o pružanju «Metro» usluge, uz uvjet da je obavijest zaprimljena u T-Comu najmanje 15 dana unaprijed od željenog datuma prestanka Ugovora o pružanju «Metro» usluge.

(3) Ukoliko Korisnik otkáže ugovor prije provedene aktivacije usluge, obvezuje se T-Comu nadoknaditi sve troškove koje je T-Com imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske opreme.

### **Članak 13.**

#### **Ugovor za pružanje «Metro» usluge s obveznim trajanjem**

(1) Ugovor o pružanju «Metro» usluge može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, koje je određeno u zahtjevu za «Metro» uslugu. U tom slučaju Korisnik ostvaruje prava na pogodnosti u odnosu na punu cijenu za «Metro» uslugu iz važećeg cjenika T-Coma.

(2) Ako je ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 1. ovog članka, Korisnik nije ovlašten otkazati ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Ako tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora Korisnik jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti obvezan vratiti ostvarene pogodnosti odnosno nadoknaditi razliku između pune cijene koju bi platio da ugovor nije sklopljen uz određeno razdoblje obveznog trajanja i cijene koju je Korisnik plaćao do trenutka prestanka ugovora s obveznim trajanjem, zajedno s zakonskim zateznim kamatama.

(3) Ukoliko za vrijeme trajanja obveznog trajanja ugovora dođe do privremenog isključenja pojedine «Metro» usluge na zahtjev Korisnika, vrijeme trajanja privremenog isključenja neće se uključiti u razdoblje obveznog trajanja ugovora za tu pripadajuću «Metro» uslugu.

(4) Iznimno, Korisniku se neće zaračunati iznos iz stavka 2. ovog članka u slučaju da tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora Korisnik zatraži otkaz postojećeg i sklapanje novog Ugovora za pružanje «Metro» usluge s novim razdobljem obveznog trajanja ugovora sukladno ovom članku ovih Općih uvjeta, ukoliko novo razdoblje obveznog trajanja ugovora nije manje od preostalog razdoblja obveznog trajanja po postojećem Ugovoru.

(5) U slučaju da tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora dođe na zahtjev Korisnika do promjena u postavkama «Metro» usluge (brzina i sl.), smatrat će se da nema prekida u ugovornom odnosu te se u tom slučaju neće primjenjivati odredba iz stavka 2. ovog članka ukoliko, pored ispunjenja uvjeta iz prethodnog stavka ovog članka, takva promjena predstavlja ugovaranje iste ili veće količine kapaciteta u odnosu na postojeće ugovorene kapacitete.

### **Članak 14.**

#### **Raskid Ugovora o korištenju «Metro» usluge**

(1) Ugovor o korištenju «Metro» usluge može se raskinuti iz slijedećih razloga:

- ako T-Com naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva za «Metro» uslugu iz čl. 3. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi «Metro» usluge, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od datuma privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana nakon privremenog isključenja «Metro» usluge temeljem čl. 11 ovih Općih uvjeta;
- ako T-Com naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti T-Coma na području Republike Hrvatske nepoznata

(2) Ugovor o pružanju "Metro" usluge može prestati važiti i u ostalim slučajevima određenima važećim propisima Republike Hrvatske.

(3) U slučaju prestanka Ugovora sukladno prethodnim stavcima ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu štete ili na oslobođenje od naknade štete koja je uslijed toga nastala, osim ukoliko je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.

(4) Ako je nad Korisnikom 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 Korisnika i prijenos ugovora, T-Com će prenijeti ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Korisnika. U suprotnom, ugovor će se smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Korisnikom.

#### **Članak 15.**

##### **Izmjene cijena i Općih uvjeta**

(1) T-Com je ovlašten izmijeniti Cjenik i Opće uvjete za "Metro" usluge u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i drugim važećim propisima.

(2) Pored prethodno navedenog, u slučaju odluke nadležnog regulatornog tijela ili izmjena važećih propisa kojima se nameću izmjene cijena i/ili ovih Općih uvjeta, T-Com će prilagoditi svoje cijene i/ili Opće uvjete sukladno odluci nadležnog regulatornog tijela odnosno izmjenama važećih propisa.

(3) T-Com će obavijestiti Korisnika u pisanom obliku o izmjenama koje su uvedene te na odgovarajući način objaviti ove izmjene. Izmjene cijena, odnosno Općih uvjeta početak će se primjenjivati na Korisnika po proteku 30 dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist pretplatnika mogu se primijeniti bez odgode. Ukoliko Korisnik ne odbije primjenu nepovoljnijih izmjena u roku od 30 dana od dana objave izmjena, smatrat će se da je suglasan s uvedenim izmjenama.

(4) U slučaju da Korisnik odbije prihvatiti izmjene Cjenika i Općih uvjeta na prethodno opisani način, T-Com ima pravo prestati pružati Korisniku "Metro" uslugu i raskinuti Ugovor o pružanju "Metro" usluge.

#### **Članak 16.**

##### **Mjerodavno pravo i rješavanje sporova**

(1) Ovi Opći uvjeti odnosno Ugovor o pružanju «Metro» usluge, tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

(2) T-Com i Korisnik suglasni su da mirno riješe sve sporove proizašle iz ili u svezi s "Metro" uslugom, uključujući sporove koji se odnose na tumačenje, primjenu ili izvršenje ovih Općih uvjeta odnosno Ugovora o pružanju «Metro» usluge. U slučaju neuspjeha, za konačno rješavanje spora bit će stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

#### **Članak 17.**

##### **Prijelazne i završne odredbe**

(1) Odredbe članka 2. stavak 5. ovih Općih uvjeta neće imati utjecaja na Ugovore o pružanju «Metro» usluga sklopljene između Korisnika i T-Coma sukladno Općim uvjetima korištenja «Metro» usluga koji su bili na snazi prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

(2) T-Com je ovlašten izmijeniti Tehničku specifikaciju pri čemu će se na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 15. ovih Općih uvjeta.

(2) Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima T-Coma. T-Com će objaviti i učiniti dostupnima ove Opće uvjete te sve izmjene i dopune ovim Općim uvjetima na način propisan važećim propisima.

(4) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja.