



**OPĆI UVJETI POSLOVANJA  
DRUŠTVA BTNET D.O.O.**

## SADRŽAJ:

OPĆE ODREDBE .....	3
ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	3
POSEBNE ODREDBE O SKLAPANJU UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA IZVAN SLUŽBENIH PROSTORIJA .....	4
PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA/UGOVORA ODNOSNO PRIVOLE PRETPLATNIKA .....	6
PRIHVAT UGOVORA .....	7
ODBIJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	8
AKTIVACIJA USLUGA .....	9
KAKVOĆA USLUGE I ODRŽAVANJE TERMINALNE OPREME .....	10
IZMJENE VRSTE I OPSEG USLUGA .....	12
CIJENE I UVIJETI PLAĆANJA .....	12
NAPLATA POTRAŽIVANJA .....	14
PRIVREMENO ISKLJUČENJE NA ZAHTJEV PRETPLATNIKA .....	15
PRIVREMENO ISKLJUČENJE BEZ ZAHTJEVA PRETPLATNIKA .....	15
RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	16
PRIJEVREMENI RASKID .....	17
PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	17
PREMJETAJ PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME .....	18
PRIJENOS BROJA .....	18
TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA .....	20
RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE .....	20
ZLOUPORABA .....	22
OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA I BTNETA .....	23
ODGOVORNOST ZA ŠTETU .....	24
RJEŠAVANJE SPOROVA .....	25
ZAVRŠNE ODREDBE .....	25
VAŽEĆI ZAKON .....	26
STUPANJE NA SNAGU .....	26

## **OPĆE ODREDBE**

### **Članak 1.**

- (1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane BTNET-a d.o.o. (dalje: BTNET) te prava i obveze između Pretplatnika tih usluga (dalje: Pretplatnik) i BTNET-a.
- (2) BTNET pruža sljedeće usluge: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
- (3) Na odnose između BTNET-a i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

## **ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Članak 2.**

- (1) Pretplatnički odnos se zasniva potpisivanjem Ugovora o pružanju telekomunikacijskih usluga (dalje: Ugovor) kojeg mogu potpisati sve poslovno sposobne fizičke i/ili pravne osobe.
- (2) Pretplatnik će u trenutku potpisivanja Ugovora ovlaštenoj osobi BTNET-a predložiti svoje identifikacijske dokumente te će dopustiti presliku istih (osobna iskaznica ili drugi važeći dokument). Ako Ugovor sklapa pravna osoba potrebna je preslika rješenja Trgovačkog suda ili izvadak iz drugih registra (npr. obrtni registar i sl.) da bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.
- (3) Potpisivanjem Ugovora Pretplatnik prihvaća uvjete korištenja BTNET-a utvrđene ovim Općim uvjetima. BTNET će Pretplatniku prije potpisivanja Ugovora uručiti ove Opće uvjete te Cjenik BTNET usluga i paketa (dalje: Cjenik), odnosno prije potpisivanja Ugovora uputiti Pretplatnika da ove Opće uvjete i Cjenik može preuzeti s internet stranica [www.btnet.hr](http://www.btnet.hr).
- (4) Potpisom Ugovora, Pretplatnik daje pristanak BTNET-u da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući i OIB za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003). Pretplatnik također daje pristanak BTNET-u da može njegove osobne podatke koristiti u svrhu davanja istih pravnim osobama radi naplate potraživanja. Pretplatnik jamči ispravnost OIB-a navedenog u Ugovoru i priloženim važećim osobnim dokumentima.
- (5) Ugovor o pružanju telekomunikacijskih usluga sadrži sve elemente koji su propisani Člankom 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11).

- (6) Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži: naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja Ugovora, vrstu usluge koja se ugovara, cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade, maksimalni rok za spajanje usluga, obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu), trajanje Ugovora, adresu za dostavu računa ukoliko se razlikuje od adrese priključenja, adresu elektroničke pošte na koju Pretplatnik želi primati obavijesti te minimalnu brzinu za uslugu širokopojasnog pristupa internetu, minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
- (7) Pretplatnik prilikom potpisivanja Ugovora, ukoliko želi zadržati telefonski broj koji mu je dodijelio drugi Operator, mora podnijeti Zahtjev za prienos broj na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: Agencija) te ga ispuniti zajedno sa Ugovorom.
- (8) Pretplatnik je upoznat da prilikom prijenosa broja na primatelja broja prestaje pretplatnički odnos s prethodnim Operatorom davatelja broja, radi čega će Pretplatnik izgubiti sve usluge i postavke iz ranijeg pretplatničkog odnosa vezano uz telefonsku uslugu, a moguće i uz ostale usluge koje Pretplatnik ima s prethodnim Operatorom, o čemu je Pretplatnik dužan sam voditi brigu.
- (9) Ukoliko Pretplatnik prilikom potpisivanja Ugovora zatraži da mu se dodijeli/e novi telefonski broj/evi isti će mu se dodijeliti te usluga naplatiti sukladno Cjeniku.
- (10) Ako prienos broja ne bude moguć, BTNET će obavijestiti Pretplatnika o istome te će mu na zahtjev dodijeliti novi Pretplatnički broj. BTNET ne snosi odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovano od strane Pretplatnika ili prethodnog Operatora davatelja broja.
- (11) Rok za realizaciju Ugovora ne teče ako je na lokaciji Pretplatnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Pretplatnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a BTNET je prethodno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži.

## **POSEBNE ODREDBE O SKLAPANJU UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA IZVAN SLUŽBENIH PROSTORIJA**

### **Članak 3.**

- (1) BTNET će omogućiti Pretplatniku sklapanje Ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje Ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.
- (2) Pretplatnik će Operatoru dati osobne podatke i privolu o korištenju istih, kao i suglasnost za provjeru identiteta putem preslike osobnih dokumenata, a Operator će voditi računa o zaštiti osobnih podataka, te će ih koristiti sukladno Pravilniku o zaštiti osobnih podataka.

(3) U slučaju sklapanja Ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja Operatora je obvezna u telefonskom razgovoru Pretplatniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti:

- da Pretplatnički ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati Pretplatnik, odnosno korisnik unaprijed plaćene usluge,
- da će Operator potvrditi primitak Zahtjeva za pretplatnički odnos (dalje u tekstu: Zahtjev) elektroničkim putem na e-mail adresu Pretplatnika naznačenu na Zahtjevu ili poštom na adresu boravišta koju Pretplatnik naznači ako nema adresu elektroničke pošte; rok za obradu Zahtjeva je 14 radnih dana od primitka istog,
- da nije potreban potpis kako bi Ugovor bio valjan sukladno posebnoj odredbi Zakona o zaštiti potrošača,
- da Pretplatnik ima pravo raskida Ugovora: ukoliko podaci o ugovorenoj usluzi nisu u skladu sa njegovim Zahtjevom i/ili smatra da je došlo do prijave ili zloupotrebe podataka i NE želi koristiti usluge Operatora; Pretplatnik ima pravo ne navodeći razloge, na raskid Ugovora bez plaćanja naknade i to u roku 14 dana od kada je Pretplatnik dao svoju suglasnost o sklapanju Ugovora,
- Pretplatnik može izjaviti raskid slanjem pisanog Zahtjeva za jednostrani raskid Ugovora Operatoru na e-mail [info@btnet.hr](mailto:info@btnet.hr) sa e-mail adrese za komunikaciju ili poštom na adresu BTNET d.o.o., Radnička cesta 48, 10000 Zagreb; ukoliko pisani Zahtjev za jednostrani raskid Ugovora šalje sa neautorizirane e-mail adrese koja nije navedena u Zahtjevu, odnosno u Ugovoru ili poštom, Pretplatnik tada treba priložiti odgovarajuću identifikacijsku dokumentaciju tj. presliku obje strane osobne iskaznice podnositelja takvog Zahtjeva za jednostrani raskid Ugovor. Operator će postupiti po Zahtjevu za jednostrani raskid Ugovora u najkraćem tehnički mogućem roku i o tome obavijestiti Pretplatnika,
- da adresa elektroničke pošte koju Pretplatnik navede u Zahtjevu se smatra elektroničkim kanalom komunikacije i identifikacijom Pretplatnika te se razmjena dokumenata vodi putem te e-mail adrese,
- snima li se razgovor i u koje svrhe.

(4) Zahtjev se smatra prihvaćenim od strane Operatora sa trenutkom primitka očitovanja Operatora da je Zahtjev Pretplatnika prihvaćen, o čemu će Operator Pretplatniku bez odlaganja izdati pisanu Obavijest o usmeno sklopljenom Ugovoru na daljinu (u daljnjem tekstu: Obavijest), uz otpravak teksta Ugovora koji sadržava elemente Zahtjeva. Nakon što Pretplatnik potvrdi svoju suglasnost na zaprimljenu Obavijest, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Ugovor se smatra sklopljenim. Potvrdu suglasnosti za sklapanje Ugovora Pretplatnik može dati pisanim putem, elektroničkim kanalom komunikacije (e-pošta, sa osobne e-mail adrese) ili plaćanjem prvog računa. Zahtjev čini sastavni dio Ugovora o pretplatničkom odnosu.

Obavijest o usmeno sklopljenom Ugovoru na daljinu mora sadržavati:

- ime i prezime Pretplatnika, odnosno naziv tvrtke ukoliko se radi o pravnoj osobi,
- adresu priključenja usluge,

- vrstu, naziv i sadržaj usluge,
  - minimalno ugovoreno trajanje Ugovora,
  - informaciju o trajanju i/ili isteku promotivnog razdoblja,
  - datum sklapanja zahtjeva za pretplatnički odnos,
  - jasno izražene podatke o tvrtki s kojom Pretplatnik sklapa Ugovor,
  - servisni broj odnosno službeni e-mail za komunikaciju.
- (5) Operator će Pretplatniku dostaviti primjerak sklopljenog Ugovora na trajnom mediju (poštom, elektroničkim putem na e-maila adresu).
- (6) Opća dokumentacija, Opći uvjeti poslovanja, Cjenik, Kodeks ponašanja na internetu dostupni su na službenoj web stranici Operatora: [www.btnet.hr](http://www.btnet.hr).
- (7) Danom aktivacije usluga, o čemu će Pretplatnik primiti pisanu Obavijest o aktivaciji usluga, počinje teći pretplatnički odnos odnosno naplata sukladno važećem Cjeniku.
- (8) Unatoč tome što na Zahtjevu nema vlastoručnog potpisa on ispunjava sve zakonom određene odredbe, tako što je sadržajno u skladu sa Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16.
- (9) U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnice, BTNET se obvezuje dostaviti Pretplatniku pisanu Obavijest o sklopljenom ugovoru izvan službenih prostorija na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke. Ugovor sklopljen izvan poslovnice smatra se sklopljenim na dan kad je Pretplatnik potpisao dokumentaciju. Pretplatnik koji je na ovaj način sklopio Ugovor, ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja Ugovora, u kojem slučaju Pretplatniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid Ugovora, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi pisanim putem kojeg je Pretplatnik obavezan potpisati, a stupa na snagu u trenutku kada je BTNET zaprimio Zahtjev za jednostrani raskid Ugovora ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

## **PODACI O PODNOSITELJU ZAHITJEVA/UGOVORA ODNOSNO PRIVOLE PRETPLATNIKA**

### **Članak 4.**

- (1) Pretplatnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u kojem BTNET zatraži, a sukladno posebnim propisima.
- (2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluga, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhu:
- pružanja telekomunikacijske usluge,
  - obračuna i naplate pruženih usluga,
  - provjere platežne sposobnosti,
  - rješavanje prigovora,
  - osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporabe i prijevara.

Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Pretplatnik daje podnošenjem Zahtjeva/Ugovora, potpisom odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Pretplatniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.

- (3) U svrhu omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima BTNET-a, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevare, BTNET mora raspolagati određenim podacima uz privolu Pretplatnika.
- (4) BTNET je ovlašten koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Pretplatnikom u svrhe: opće korisničke podrške, unaprjeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda BTNET-a te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga BTNET-a. BTNET je ovlašten vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda BTNET-a radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga BTNET-a putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane prodajnog djelatnika. BTNET ostvaruje pravo prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s BTNET-om, odnosno ustupiti podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Pretplatniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa BTNET-a u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, kao i u svrhu zaštite Pretplatnika.
- (5) Pretplatnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privole. Pretplatnici koji su zasnovali pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrade podatka iz ovog stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole, odnosno putem drugog Zahtjeva Pretplatnika.
- (6) Svaka dana privola može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično podnošenjem Zahtjeva BTNET-u pisanim putem, osobno ili elektronskim putem.
- (7) Pretplatnik mora obavijestiti BTNET o svakoj promjeni osobnih podataka iz Ugovora odmah, a najkasnije 30 dana od nastanka promjene. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrati će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.
- (8) Uz privolu Pretplatnika, podaci o Pretplatniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Pretplatnik odredi. Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik.
- (9) Poslovni Pretplatnik podnošenjem Zahtjeva ovlašćuje BTNET 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 odnosa s BTNET-om, a sve to radi zaštite legitimnog poslovnog interesa BTNET-a i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjivanja budućeg duga i primjene politike upravljanja, kao i u svrhu zaštite interesa Poslovnog Pretplatnika.
- (10) Pretplatnik se obvezuje držati u tajnosti detalje Pretplatničkog ugovora sklopljenog s BTNET-om.

- (11) BTNET obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, a podatke obrađuje u neimenovanom obliku kada je to moguće.

## **PRIHVAT UGOVORA**

### **Članak 5.**

- (1) BTNET će prihvatiti Ugovor ako postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje BTNET terminalne opreme te ako BTNET ocijeni da je u mogućnosti zadovoljiti uvjete u roku od 60 (šezdeset) dana od dana potpisivanja Ugovora.
- (2) Pretplatnički odnos počinje teći od dana uključenja usluge Pretplatniku.
- (3) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja Ugovora, ukoliko je isto dogovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane BTNET-a nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
- (4) Ugovor je moguće sklopiti na :
- određeno razdoblje obveznog minimalnog trajanja od 12 mj. ili 24 mj. koje je određeno Ugovorom,
  - neodređeno razdoblje,
  - određeno Ugovorom u okviru posebne ponude BTNET-a.
- (5) U slučaju telefonske usluge te Zahtjeva za prijenos broja, vrijeme početka pretplatničkog odnosa između BTNET-a i Pretplatnika počinje danom realizacije Zahtjeva za prijenos broja.
- (6) Pojedina usluga BTNET-a, čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluga iz Cjenika, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.

## **ODBIJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Članak 6.**

- (1) BTNET ima pravo odbiti Ugovor ili Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slijedećim slučajevima:
- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu,
  - ako Podnositelj zahtjeva BTNET-u ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima,
  - ako je Pretplatnik maloljetna osoba ili osoba ograničene i/ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika,



- ako BTNET procijeni da potpisnik Ugovora neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
  - ako je BTNET već ranije raskinuo pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povrede ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
  - ako Pretplatnik ima nepodmirena dugovanja prema BTNET-u po bilo kojoj osnovi,
  - ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža BTNET ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba,
  - ako Pretplatnik prilikom potpisivanja Ugovora ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem BTNET terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena putem pošte, osobno u ured ili elektronskim putem,
  - ako je Podnositelj Zahtjeva/Ugovora pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja,
  - ako je protiv Pretplatnika/pravne osobe pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni BTNET-a neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge,
  - ako Pretplatnik nema odgovarajući Pretplatnički ugovor za usluge BTNET-a.
- (2) U slučaju da BTNET iz bilo kojih razloga odbije Ugovor Pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je izvršio određene uplate, BTNET mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od BTNET-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.
- (3) Neovisno o navedenom, BTNET neće odbiti Ugovor za sklapanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada Podnositelj osporava u sudskom ili kojem drugom izvan sudskom postupku dugovanja prema BTNET-u, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između BTNET-a i Pretplatnika.

## **AKTIVACIJA USLUGA**

### **Članak 7.**

- (1) BTNET će izvesti fizički priključak na elektroničku komunikacijsku mrežu u skladu sa Ugovorom i tehničkim mogućnostima i on podrazumijeva spajanje žičnim načinom uz opciju bežičnog korištenja.

- (2) Aktivacijom usluga smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme BTNET-a (dalje u tekstu: terminalna oprema) u mrežu BTNET-a na lokaciji priključenja navedenoj u Ugovoru. Aktivacijom usluga započinje obračun i naplata usluga sukladno ovim Općim uvjetima.
- (3) BTNET će omogućiti korištenje svojih usluga onom Pretplatniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
- (4) Pretplatnik će o svom trošku omogućiti BTNET-u pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika bez naknade, u mjeri kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem BTNET-u nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole BTNET-a, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
- (5) Ako nije drugačije ugovoreno, BTNET će izvesti fizički priključak za priključenje jednog komada terminalne opreme (jedan televizijski priključak, jedan internet priključak i jedan telefonski priključak).
- (6) Prilikom instalacije fizičkog priključka BTNET će postaviti terminalnu opremu koju će Pretplatniku dati ovisno o Cjeniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati. Cijenu instalacije BTNET može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja ovisno o tehničkim uvjetima i troškovima instalacije.
- (7) Nakon što je fizički priključak izveden, Pretplatnik potpisuje radni nalog i potvrđuje da su svi radovi izvršeni sukladno potpisanom Ugovoru te da je zadovoljan instalacijom. Potpisom radnog naloga ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostatka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom prvog izvođenja radova.
- (8) Pretplatnik koji je etažni vlasnik stana, pa je samim time i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ima pravo po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije elektroničke komunikacijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu bude priključen na elektroničku komunikacijsku mrežu. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika, u slučaju da BTNET bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Pretplatnik se obvezuje omogućiti BTNET-u nesmetano postavljanje instalacija i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

## **KAKVOĆA USLUGE I ODRŽAVANJE TERMINALNE OPREME**

### **Članak 8.**

- (1) BTNET pruža usluge uz razinu koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

- (2) Prijenosni opseg/brzina pojedine usluge BTNET-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (3) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti BTNET sustava postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem BTNET sustava.
- (4) Pretplatnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg Pretplatnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg Pretplatnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji Pretplatnik spaja na internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Pretplatnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Pretplatnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr). Minimalna brzina isporučene internet usluge treba biti 70% od oglašavane ili kao maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa.
- (5) U slučaju prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu potrebno je priložiti rezultate minimalno 3 mjerenja provedenih tijekom 5 uzastopnih dana (najviše 1 mjerenje unutar 24h) putem certificiranog alata izrađenog od strane HAKOM-a.
- (6) Na mrežu BTNET-a smije biti priključena samo BTNET terminalna oprema koja je vlasništvo BTNET-a ili je isporučena od strane BTNET-a. Na BTNET terminalnu opremu može biti priključena Pretplatnikova oprema koja mora zadovoljavati tehničke standarde osim u slučajevima kada za pružanje usluge nije potrebna aktivna terminalna oprema.
- (7) Sva oprema koja se priključuje na BTNET mrežu mora imati odobrenje za stavljanje u promet RiTT opreme koju izdaje HAKOM. Analogni telefonski aparati koji se priključuju moraju zadovoljavati preporuke ITU-T Q.23.
- (8) BTNET može obustaviti prijenos analognog televizijskog signala radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija). Za korištenje digitalnih usluga, BTNET će Pretplatnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu.
- (9) Ako je zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoća usluga za koju odgovara BTNET, pristup ili korištenje usluga BTNET-a, Pretplatniku bilo onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu BTNET-a. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja biti će Pretplatniku uplaćen na račun koji je naveden u zahtjevu. BTNET nije obvezan nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika.
- (10) Terminalna oprema koju BTNET stavlja na raspolaganje Pretplatniku u isključivom je vlasništvu BTNET-a osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja

pretplatničkog odnosa, BTNET održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Pretplatnik je obvezan o svom trošku u roku sedam (7) dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu BTNET-u u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju kad Pretplatnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem Cjeniku.

- (11) BTNET će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, BTNET ima pravo provesti pregled ispravnosti terminalne opreme udaljenim pristupom na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obvezan omogućiti BTNET-u slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, u svrhu redovnog održavanja.
- (12) Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane BTNET-a, osim ako nije izričito drugačije navedeno u specifikaciji usluga BTNET-a.
- (13) Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu BTNET-a. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah prijaviti BTNET-u na telefonski broj Službe za tehničku podršku 0800 89 00 11, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
- (14) Moguće je da vlasnik licence određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da na izričit zahtjev vlasnika licence BTNET bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog zastupnika, BTNET ne odgovara za smetnje u prijenosu programa do kojih dolazi zbog vlasnika licence programa.
- (15) U slučaju prestanka pružanja usluga BTNET-a, a iz razloga prelaska na drugog Operatora, isključivo putem Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu s postojećim Operatorom BTNET će Pretplatniku pružati usluge sve do trenutka zaprimanja obavijesti od strane novog Operatora da je Pretplatniku pružena usluga. Pretplatnik je obvezan po prelasku na novog Operatora sukladno stavku 10. ovog članka vratiti unajmljenu opremu BTNET-a.

## **IZMJENE VRSTE I OPSEGA USLUGA**

### **Članak 9.**

- (1) Pretplatnik ima pravo na besplatnu izmjenu vrste i opsega usluga koje mu BTNET pruža na osnovu Ugovora, u skladu s važećom ponudom i Cjenikom samo ukoliko želi proširiti opseg usluga. Da bi vrsta ili opseg usluga bili izmijenjeni, Pretplatnik je obvezan regulirati novi Pretplatnički ugovor. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu tj. smanjenje usluge kojom bi se

izbjegavala obveza minimalnog trajanja Ugovora. Navedene izmjene vrste i opsega usluga ne vrijede u slučaju Ugovora neodređenog vremenskog trajanja.

- (2) Pretplatnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih programa niti tražiti da mu BTNET distribuira samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu BTNET distribuira neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može s osnove takvog zahtjeva ostvariti razmjerno nižu pretplatu. Međutim BTNET će nastojati svoju ponudu prilagoditi željama i potrebama većine Pretplatnika u granicama tehničkih i financijskih mogućnosti.
- (3) BTNET ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru programske sheme koje distribuira prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.
- (4) BTNET ne jamči Pretplatniku da vlasnik licence programa neće prestati s emitiranjem programa bez prethodne najave.

## **CIJENE I UVIJETI PLAĆANJA**

### **Članak 10.**

- (1) Cijene usluga, kao i sve druge naknade na koje BTNET ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga. BTNET je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenik će biti dostupan na ovlaštenom BTNET prodajnom mjestu te na službenim internetskim stranicama [www.btnet.hr](http://www.btnet.hr)
- (2) Pretplatnik je obvezan plaćati cijenu usluga u iznosu određenim Cjenikom. Cijena usluga određuje se kao mjesečna naknada za usluge ili kao pojedinačna cijena određenih usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja usluga.
- (3) Cijena priključka na mrežu predstavlja cijenu instalacije koja se jednokratno plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Pretplatnika. Naknada za instalaciju određena je sukladno sklopljenom Ugovoru, a istaknuta u važećem Cjeniku.
- (4) Obveze plaćanja naknada za usluge ili pojedinačne cijene usluga započinju uspostavom pretplatničkog odnosa, odnosno uključanjem usluga. Cijena mjesečne naknade ovisi o načinu pristupa fiksnoj mreži BTNET-a i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema visini prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice.
- (5) Cijena pojedinog poziva za krajnjeg Pretplatnika izražena je po minuti uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuje. 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.
- (6) Naknada za izvršene usluge, a u iznosu određenom Cjenikom, obračunavaju se na početku tekućeg kalendarskog mjeseca u kojem se usluga pruža, temeljem čega će BTNET Pretplatniku

izdati i ispostaviti račun sa dospijecom plaćanja do 25-og tekućeg mjeseca. Ako usluga sadrži telefonsku uslugu naknada će se obračunati na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, temeljem čega će BTNET Pretplatniku izdati i ispostaviti račun sa dospijecom plaćanja do 25-tog sljedećeg mjeseca.

- (7) Usluge BTNET-a u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje BTNET. Račun se izdaje u papirnatom obliku. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge zaračunati će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka u kojem je izvršena aktivacija usluga. Naknada za instalaciju naplaćuje se odvojeno od mjesečne naknade.
- (8) Pisana potvrda o ostvarenom prometu i troškovima telefonske linije (ispis poziva) Pretplatnicima je dostupna na zahtjev.
- (9) BTNET može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Pretplatniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge BTNET-a, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu BTNET-a pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako BTNET prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge BTNET-a nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima BTNET-a koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi BTNET u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga BTNET-a, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
- (10) U slučaju da BTNET bude obavezan retroaktivno primijeniti cijene, temeljem odluke nadležnog tijela ili uslijed izmjena regulatornog okvira, tako da nova cijena za uslugu BTNET-a bude niža od one koju je krajnji Pretplatnik do tada plaćao za tu uslugu, BTNET će krajnjem Pretplatniku nadoknaditi razliku u istoj vrijednosti. Ako su računi plaćeni u cijelosti, izvršiti će se povrat više zaračunatog iznosa ili umanjiti novčana obveza krajnjeg Pretplatnika za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- (11) Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun BTNET-a svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi plaćanja računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, BTNET zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.
- (12) Ako zbog propusta Pretplatnika podaci o identitetu Pretplatnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, BTNET neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi BTNET-u dokaz o izvršenoj uplati.
- (13) Za kašnjenje u plaćanju BTNET računa od strane Pretplatnika, BTNET ima pravo izvršiti privremeno/trajno isključenje iz BTNET mreže.

- (14) Krajnji Pretplatnik usluga biti će dužan nadoknaditi sve troškove nastale korištenjem usluga BTNET-a putem njegove telekomunikacijske priključne linije od strane trećih osoba, pod uvjetom da krajnji Pretplatnik usluga odgovara za navedeno korištenje.

## **NAPLATA POTRAŽIVANJA**

### **Članak 11.**

- (1) Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu BTNET-a.
- (2) Pretplatnici imaju pravo u svakom trenutku otkazati BTNET usluge pri čemu BTNET ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Pretplatnici koji BTNET usluge koriste u sklopu ponude „bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok Pretplatnici koji su se obvezali na 12 ili 24 mjeseca čine to pod uvjetima naznačenim u članku 20. Rješavanje prigovora i zahtjeva za naknadu štete ovih Općih uvjeta.
- (3) Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, BTNET će mu dostaviti pisanu Obavijest o dospjelom dugu (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će BTNET privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene.
- (4) Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga, BTNET ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluga i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da BTNET možda neće biti u mogućnosti nastaviti sa isporukom usluga u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Pretplatnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Pretplatnika naplaćuje se sukladno Cjeniku.
- (5) BTNET neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
- (6) Pretplatnik koji podnese prigovor biti će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
- (7) Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu sa ovim Općim uvjetima, BTNET ima pravo na privremeno isključenje terminalne opreme.
- (8) BTNET je ovlašten ustupiti tražbine koje ima prema krajnjem Pretplatniku usluga trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu krajnji Pretplatnik usluga ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi nastali iz ustupa tražbine.

## **PRIVREMENO ISKLJUČENJE NA ZAHTJEV PRETPLATNIKA**

### **Članak 12.**

- (1) BTNET će na Pretplatnikov vlastoručno potpisani Zahtjev za mirovanje usluga privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 3 mjeseca, prestati s pružanjem usluga Pretplatniku.
- (2) BTNET će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu za zahtjeve zaprimljene do 25.og dana u mjesecu, ali ako je zahtjev zaprimljen iza 25.og dana u mjesecu isključenje će biti provedeno posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana. Pretplatnik ima pravo na samo jedno privremeno isključenje u kalendarskoj godini. Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za vrijeme privremenog isključenja. Uključenje i isključenje, u slučaju privremenog isključenja se ne naplaćuju.
- (3) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati te će započeti obračunavanje korištenja iste.
- (4) Tijekom privremenog isključenja Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora već se minimalno trajanje ugovorne obveze produžuje za period privremenog isključenja.

## **PRIVREMENO ISKLJUČENJE BEZ ZAHTJEVA PRETPLATNIKA**

### **Članak 13.**

- (1) BTNET može privremeno ograničiti korištenje i/ili privremeno isključiti terminalnu opremu iz mreže:
  - ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora BTNET utvrdi postojanje razloga za odbijanje temeljem članka 6. ovih Općih uvjeta,
  - ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor,
  - ako BTNET utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa,
  - ako BTNET tijekom trajanja Pretplatnikovog ugovora utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi),
  - ako su fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu elektroničke komunikacijske mreže.
- (2) Po prestanku razloga za privremeno isključenje, BTNET će ponovno omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospjelog, a neosporavanog dugovanja uslijediti će u roku 48 sati od kada uplata bude evidentirana na poslovnom računu.
- (3) Tijekom privremenog isključenja Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja Ugovora već se minimalno trajanje ugovorne obveze produžuje za period privremenog isključenja.



- (4) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo BTNET-a.
- (5) Za vrijeme privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama (112) i besplatnom broju Službe za korisnike 0800890011.

## **RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Članak 14.**

- (1) BTNET ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u sljedećim slučajevima:
  - ako Pretplatnik ne otkloni utvrđenu neispravnost na Pretplatnikovoj opremi ili uređajima u roku 30 dana,
  - ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatnikove opreme iz BTNET mreže,
  - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene usluge u roku 30 dana od dana privremenog isključenja,
  - ako nakon sklapanja Ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih BTNET nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge.
- (2) BTNET nije obvezan sklopiti Ugovor s novim Pretplatnikom ako je s njim raskinut Ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.
- (3) U slučaju zloupotrebe poziva na broj 112, BTNET ima pravo izvršenja raskida Pretplatničkog ugovora propisanog posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.
- (4) U slučaju da Pretplatnik podnese Zahtjev za prijenos broja u mrežu drugog Operatora te na taj način raskine Pretplatnički ugovor dužan je podmiriti nesporna potraživanja za usluge koje je koristio u BTNET-u te ispuniti ostale obveze iz Pretplatničkog ugovora.
- (5) Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem Zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora poštom, potpisivanjem Zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora na ovlaštenom prodajnom poslovnom mjestu ili putem elektroničke komunikacije, e-maila. U slučaju raskida ugovora poštom ili elektroničkim putem BTNET će zatražiti od Pretplatnika identifikacijski dokument. Ukoliko zahtjev za raskid podnosi pravna osoba, isto može učiniti isključivo osoba koja je ovlaštena za zastupanje Pretplatnika. Kada je raskid zatražen poštom, odnosno, elektroničkim putem, BTNET će Pretplatnika povratno obavijestiti o statusu njegovog podneska.

## **PRIJEVREMENI RASKID**

### **Članak 15.**

- (1) U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijenosa broja), Pretplatnik je obvezan platiti ukupan iznos preostalih mjesečnih naknada 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.

- (2) BTNET će u slučaju prijevremenog raskida ugovora krajnjem Pretplatniku bez odgode, u zatraženom obliku, dati informaciju o ukupnom iznosu dugovanja te načinu uplate kao i omogućiti podmirivanje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.
- (3) Ukoliko BTNET ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane, kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a BTNET je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

## **PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Članak 16.**

- (1) Pretplatnik može prenijeti prava i obveze iz svog pretplatničkog odnosa s BTNET-om na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke i Pretplatničkog broja. Za prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa potrebna je pisana suglasnost BTNET-a, postojećeg Pretplatnika i novog Pretplatnika. BTNET može odbiti prijenos pretplatničkog odnosa, ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
- (2) Pretplatnički odnos se prenosi ustupanjem Ugovora i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj Pretplatničkog ugovora) podnesu BTNET-u pisanu obavijest o ustupanju Ugovora. Kao prilog pisanom dopisu potrebno je priložiti identifikacijski dokument obje osobe.
- (3) U slučaju prijenosa pretplatničkog odnosa, prenijeti će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos pretplatničkog odnosa.
- (4) Pretplatnički odnos biti će prenesen na novog Pretplatnika u trenutku kada BTNET prihvati Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa novog Pretplatnika, a najkasnije u roku tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa.
- (5) Nakon prijenosa Pretplatničkog ugovora, prethodni Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik.
- (6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku i pretplatnički broj, prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje Pretplatnik. Najmoprimac ili zakupnik koji postaje Pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz Pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao Pretplatnik.
- (7) Smrću Pretplatnika koji je fizička osoba prestaje Pretplatnički ugovor. Ako se nakon smrti Pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, a u roku 30 dana od dana smrti ne obavijeste Operatora o raskidu Ugovora, smatra se da su time izrazili volju

za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od Operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos Pretplatničkog ugovora na svoje ime. Operator ne mora omogućiti prijenos Pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

## **PREMJETAJ PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME**

### **Članak 17.**

- (1) Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora ili s jedne lokacije na drugu lokaciju priključenja, što podrazumijeva i preseljenje terminalne opreme unutar iste lokacije priključenja, ukoliko se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora.
- (2) BTNET će na temelju Zahtjeva za premještaj pretplatničke opreme izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja Zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje.
- (3) Za preseljenje terminalne opreme, BTNET ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom.

## **PRIJENOS BROJA**

### **Članak 18.**

- (1) Postupak promjene Operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca, Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu s postojećim Operatorom (dalje u tekstu: Jedinstvena izjava), koju krajnji Pretplatnik ispunjava novom Operatoru pri čemu jedan primjerak potpisane Jedinstvene izjave zadržava krajnji Pretplatnik. Iznimno u slučaju sklapanja ugovora na daljinu krajnji Pretplatnik ne potpisuje obrazac Jedinstvene izjave te je novi Operator umjesto potpisa krajnjeg Pretplatnika na obrascu Jedinstvene izjave obavezan naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.
- (2) Novi Operator šalje postojećem Operatoru s kojim krajnji Pretplatnik namjerava raskinuti Ugovor Jedinstvenu izjavu u pdf formatu elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja. Postojeći Operator obavezan je vratiti novom Operatoru supotpisanu Jedinstvenu izjavu u roku od dva (2) radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se krajnji Pretplatnik nije očitovao u Jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg Operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane Jedinstvene izjave deset (10) radnih dana.
- (3) Ukoliko je krajnji Pretplatnik na Jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg Operatora, postojeći Operator je obavezan kontaktirati krajnjeg Pretplatnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.
- (4) Ukoliko se krajnji Pretplatnik očitovao postojećem Operatoru da odustaje od prvotnog Zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim Operatorom, postojeći Operator će poslati novom

Operatoru Jedinstvenu izjavu krajnjeg Pretplatnika kojoj će priložiti potpisano očitovanje krajnjeg Pretplatnika o namjeri ostanka u Ugovoru s postojećim Operatorom.

- (5) Jedinstvena izjava smatra se Zahtjevom za raskid Pretplatničkog ugovora s postojećim Operatorom. U slučaju da Pretplatnik zahtjeva uslugu prijenosa broja Jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.
- (6) Pretplatnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u BTNET ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade u slučaju kada je došlo do kašnjenja u prijenosu broja. Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću krajnjeg Pretplatnika na pozive za instalaciju usluge, Pretplatnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim putem, najkasnije u roku sedamdeset pet (75) dana od potpisivanja Jedinstvene izjave ili sedamdeset pet (75) dana od sklapanja Ugovora ukoliko se radi o Ugovoru sklopljenom na daljinu. Novi Operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni Operator, novi Operator proslijedit će zahtjev za isplatom naknade postojećem Operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od krajnjeg Pretplatnika u roku od tri (3) radna dana od dana primitka istog. Postojeći Operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti krajnjem Pretplatniku.
- (7) U slučaju postojanja ugovorne obveze Pretplatnik koji podnese Zahtjev za prijenos broja, BTNET mora na zahtjev Pretplatnika, bez odgode, a najkasnije u roku dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informacije o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora. zahtjev pretplatnika može biti podnesen pismeno, usmeno ili elektroničkim putem. Također, BTNET kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom BTNET-a, u kojem slučaju se postupak prijenosa broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja.

## **TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

### **Članak 19.**

- (1) Pretplatnički ugovor se u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
- (2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja Ugovora, a ne može biti dulje od 2 godine.
- (3) Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor u svako doba putem pisane obavijesti BTNET-u. Obavijest o raskidu može biti u pisanom obliku te poslana putem pošte ili elektroničkim oblikom komunikacije. BTNET može zatražiti Pretplatnika sve informacije ili dokumente koje bi BTNET smatrao potrebnima za prestanak pretplatničkog odnosa. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid.

- (4) Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja Ugovora, sukladno stavku 2. ovog Članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja Ugovora jednostrano raskine Ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku, što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga BTNET-a.
- (5) Pretplatnik je dužan u roku sedam (7) dana od dana isključenja, izvršiti povrat opreme, o vlastitom trošku, u poslovne prostorije tvrtke.
- (6) Ukoliko Pretplatnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim Operatorom, potrebno je da kod drugog Operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. BTNET će omogućiti Pretplatniku prelazak na novog Operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
- (7) Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga BTNET-a do trenutka zaprimanja obavijesti od strane drugog Operatora da je preuzeo Pretplatnika, a ako se radi o prijenosu broju u mrežu primatelja broja do trenutka kada je drugi Operator prenio broj u svoju mrežu.

## **RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ZAHTJEVA ZA NAKNADU ŠTETE**

### **Članak 20.**

- (1) Pretplatnik ima pravo BTNET-u podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- (2) Prigovori se podnose Službi reklamacija BTNET-a u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte prigovori@btnet.hr) i to:
  - u roku od 30 dana od dana dospijea računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu,
  - u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
  - u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust BTNET-a, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- (3) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući i elektroničke poruke) izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Pretplatnika (dalje u tekstu: Povjerenstvo), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

- (4) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva BTNET-a.
- (5) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, BTNET je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, BTNET može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.
- (6) Ukoliko prigovor na račun nije podnesen sukladno navedenom, smatrati će se da je iznos računa prihvaćen.
- (7) Pretplatnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
- (8) Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, BTNET ima pravo postupiti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun BTNET-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, BTNET neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
- (9) BTNET će upoznati Pretplatnika, na prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona nadležne službe BTNET-a za rješavanje reklamacija.
- (10) U postupku prijenosa broja u mrežu BTNET-a iz mreže drugog Operatora, Pretplatnik ima pravo BTNET-u podnijeti zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju. Zahtjev za isplatu podnosi pisanim putem, Službi za korisnike BTNET-a, najkasnije 30 dana od dana prijenosa broja. BTNET će Pretplatniku isplatiti naknadu u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za isplatom. U slučaju odbijanja Zahtjeva za isplatom naknade, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija.
- (11) Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike BTNET-a te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike BTNET-a, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita BTNET djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi BTNET djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima BTNET-a, a o čemu je Pretplatnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

## ZLOUPORABA

### Članak 21.

- (1) U svrhu osiguranja zaštite od zloporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, BTNET će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže BTNET-a.
- (2) Pretplatnik se obvezuje prilikom pristupa internetu koristiti mrežne resurse na način definiran Kodeksom ponašanja na internetu koji predstavlja detaljna pravila uporabe internet usluge i biti će objavljen na internetskim stranicama BTNET-a, a nadopunjavati će se i usklađivati u skladu sa promjenama i rastom internet mreže.
- (3) Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa internetu neće zlopotrebljavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server BTNET-a, da se neće lažno predstavljati, da neće slati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj, da ne će omogućiti korištenje istog trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obvezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.
- (4) BTNET je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zloporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manjem od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje BTNET-ovih Pretplatnika unutar pojedine grupe Pretplatnika, ovisno što je povoljnije za Pretplatnika.
- (5) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječnom korištenju usluga, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Pretplatnika, BTNET utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, BTNET ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Pretplatnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, BTNET ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s ovim Općim uvjetima. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 20. Općih uvjeta.
- (6) Neovisno o prethodno navedenom, BTNET zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatnika privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zloporaba i prijevara radi zaštite interesa Pretplatnika i BTNET-a te drugih Pretplatnika interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Pretplatnika za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zloporabe usluga interneta od strane Pretplatnika).

- (7) BTNET je obavezan na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. BTNET će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos; BTNET će na prikladan način obavještavati Pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
- (8) BTNET osigurava pristup internetu za sve svoje Pretplatnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koje BTNET ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
- (9) Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu.
- (10) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje BTNET-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa internetu.

## **OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA I BTNETA**

### **Članak 22.**

- (1) BTNET objavljuje Opće uvjete, BTNET Cjenik te izmjene istih u dnevnom listu, prema vlastitom izboru koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim internetskim stranicama [www.btnet.hr](http://www.btnet.hr) (dalje u tekstu: web).
- (2) Račune za usluge BTNET šalje Pretplatniku prije dospijeca. Pretplatnik je obavezan obavijestiti BTNET ako u uobičajenom roku ne primi račun.
- (3) Obavijesti koje se odnose na sve Pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava Pretplatnika, BTNET će objaviti na svojim internetskim stranicama i na informacijskom kanalu kableske distribucijske mreže.
- (4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Pretplatnika BTNET će slati tim Pretplatnicima običnom poštom ili e-mailom.
- (5) BTNET će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, Pretplatnika upoznati s postojanjem BTNET weba, na kojem će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakt putem kojih Pretplatnici mogu neposredno komunicirati s BTNET-om.
- (6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, BTNET ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih usluga.
- (7) Odjel korisničke službe BTNET-a, te službe održavanja, dostupne su Pretplatnicima BTNET-a tijekom cijelog dana, svih dana u tjednu na besplatni broj telefona 0800890011.

## **ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

### **Članak 23.**

- (1) BTNET neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga BTNET-a proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
- (2) U slučaju planiranog prekida rada mreže BTNET-a u razdoblju dužem od 2 sata, BTNET će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
- (3) Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara BTNET onemogućeno Pretplatniku korištenje Usluga BTNET-a dulje od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se



Pretplatnik na drugi način obeštećuje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika (modema, usmjerivača - eng. router, računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.

- (4) BTNET će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Pretplatniku, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Pretplatnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti, BTNET će otkloniti u roku od 15 dana od dana prijave, a u roku od najviše tri dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Tijekom otklona kvara, BTNET će omogućiti Pretplatniku status prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem.
- (5) Ukoliko BTNET nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 4. ovog Članka, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, krajnji Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu dvjesto četrdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja u otklonu kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno ovim Općim uvjetima. Kvarom u smislu stavka 4. ovog Članka smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu ne mogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika.
- (6) BTNET neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
- (7) Ukoliko način korištenja Usluge BTNET-a od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga BTNET-a, BTNET ima pravo primijeniti mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

## **RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 24.**

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

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 25.**

- (1) Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima BTNET-a kao i putem službenih internet stranica BTNET-a. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na BTNET internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge BTNET-a.

- (2) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta BTNET će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.
- (3) BTNET zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. BTNET će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid Ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Pretplatnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Pretplatniku na internet stranicama BTNET-a i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.
- (4) Svi članci ovih Općih uvjeta koji vrijede za fizičke osobe, istovjetni su i za pravne osobe.
- (5) U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Pretplatnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje BTNET nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.
- (6) BTNET ne preuzima nikakve obveze u vezi s održavanjem zajedničkih antenskih sustava i distribucijom programa tim sustavima, pa niti u zgradama, ulicama, četvrtima ili naseljima u kojima je BTNET izgradio, odnosno instalirao vlastitu elektroničku komunikacijsku mrežu osim ukoliko sa stambenom zgradom nije drugačije ugovoreno. Pojedini Pretplatnicima zajedničkog antenskog sustava koji to žele, BTNET može, ali nije obavezan, omogućiti da umjesto priključenja na BTNET elektroničku komunikacijsku mrežu ostanu priključeni na zajednički antenski sustav i da BTNET napaja taj sustav sa svojim signalima, ali samo za manji broj programa (npr. samo za nacionalne programe). Time BTNET ne preuzima nikakvu obvezu trajnog održavanja i napajanja zajedničkog antenskog sustava, niti obvezu da putem zajedničkog antenskog sustava distribuira neke ili sve programe koje distribuira putem svoje elektroničke komunikacijske mreže ili neke druge programe. BTNET zadržava pravo da uz primjerenu najavu Pretplatnicima prestane sa održavanjem i napajanjem zajedničkog antenskog sustava.

## **VAŽEĆI ZAKON**

### **Članak 26.**

- (1) Ovi Opći uvjeti, uključujući Pretplatnički ugovor, tumačiti će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske

## **STUPANJE NA SNAGU**

### **Članak 27.**

- (1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike koji su zasnovali pretplatnički odnos s BTNET-om nakon tog datuma. Na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali pretplatnički odnos s BTNET-om do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

Datum objave: 15.12.2020.