

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA HRVATSKOG TELEKOMA D.D. ZA PRUŽANJE USLUGA U JAVNOJ POKRETNJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI (MOBILNE USLUGE HRVATSKOG TELEKOMA) (u primjeni od 09.03.2023.)

(u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

### Predmet Općih uvjeta

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21 (u daljnjem tekstu: Hrvatski Telekom) kao operatora javnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj s jedne strane putem mobilne mreže Hrvatskog Telekom i korisnika usluga u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekom (u daljnjem tekstu: Korisnik) s druge strane.
2. Pojam mobilna mreža Hrvatskog Telekom pobjiže označuje, u smislu ovih Općih uvjeta, javnu pokretnu komunikacijsku mrežu Hrvatskog Telekom d.d., neovisno o tehnologiji kojom se pružaju elektroničke komunikacijske usluge u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekom.
3. Pretplatnici i korisnici bonova u mreži Hrvatskog Telekom zajednički se u ovim Općim uvjetima nazivaju Korisnicima usluga. Odredbe ovih Općih uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze Pretplatnika ne primjenjuju se na korisnike bonova u mreži Hrvatskog Telekom, a odredbe kojima se utvrđuju samo prava i obveze korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekom ne primjenjuju se na Pretplatnike. Korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekom ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na Pretplatnika, ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo.
4. Hrvatski Telekom pruža osnovnu i dodatne elektroničke komunikacijske usluge. Osnovna mobilna usluga Hrvatskog Telekom je javno dostupna telefonska usluga koja omogućuje međusobno glasovno komuniciranje Korisnika usluga u stvarnom vremenu, a dodatne su usluge sve ostale usluge koje pruža Hrvatski Telekom i koje nisu osnovna mobilna usluga Hrvatskog Telekom. Za svaku mobilnu uslugu Hrvatskog Telekom Korisniku će na odgovarajući način biti dostupni uvjeti korištenja iste. Temeljne tehničke značajke mobilne mreže Hrvatskog Telekom Korisnicima usluga dostupne su na internetskoj stranici Hrvatskog Telekom ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)).
5. Na sve međusobne odnose između Hrvatskog Telekom i Korisnika usluga koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se na odgovarajući način važeći propisi Republike Hrvatske.

### Pretplatnički ugovor

6. Pretplatnički odnos u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekom se zasniva sklapanjem ugovora između Hrvatskog Telekom i Pretplatnika (u daljnjem tekstu: Pretplatnički ugovor) na važećem obrascu Hrvatskog Telekom (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u koji se unose podaci o Pretplatniku, uključujući, između ostalog, osobni identifikacijski broj Pretplatnika (OIB), adresa za dostavljanje obavijesti i adresa za dostavljanje računa za obavljene elektroničke usluge, podaci o terminalnoj opremi, uključujući i SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekom, te podaci o ugovorenim uslugama, odnosno tarifnom paketu ili modelu i dodatnim ugovorenim uslugama, izjava Pretplatnika kojom potvrđuje da je zaprimio Opće uvjete, Specifikaciju ugovorenog tarifnog paketa ili modela odnosno Uvjete korištenja ugovorene

opcije ili da je suglasan da će iste preuzeti na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)), kao i obveznom trajanju Ugovora i uvjetima za prijevremeni raskid kod ugovora uz obvezni rok trajanja koji ne može biti dulji od dvije (2) godine. Obrazac Zahtjeva sadrži i druge podatke koji su propisani podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Potpisivanje obrasca temeljem kojeg se sklapa pretplatnički odnos uključuje vlastoručno potpisivanje, odnosno bilo koji drugi način potpisivanja sukladno propisima koje Hrvatski Telekom učini dostupnim, a što uključuje, bez ograničenja, napredni elektronički potpis, elektronički potpis i digitalizirani potpis.

U slučaju kada je Pretplatnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma, Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

7. Zahtjev prihvaćen od strane Hrvatskog Telekoma, zajedno s ovim Općim uvjetima, cijenom ugovorenih usluga iz važećeg cjenika elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskog Telekoma, uvjetima korištenja i specifikacijama tarifnih paketa ili modela te pojedinih posebnih ponuda i dodatnih usluga koji sadržavaju potpun, detaljan, točan i razumljiv opis usluga, čini Pretplatnički ugovor. Na Podnositelja Zahtjeva će se na odgovarajući način primjenjivati ovi Opći uvjeti, kao i važeći propisi Republike Hrvatske.

Neovisno o utvrđenom u točki 6. ovog poglavlja Općih uvjeta, Hrvatski Telekom može s Podnositeljem Zahtjeva sklopiti Pretplatnički ugovor i na drugi prikladan način. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljen i za dodatne usluge koje su dostupne Podnositelju Zahtjeva putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Hrvatski Telekom. Hrvatski Telekom će u tom slučaju Podnositelju Zahtjeva dostaviti pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili mu dostaviti elektroničku potvrdu ako nije moguće dostaviti pisanu potvrdu. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Hrvatski Telekom će Pretplatniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju poštujući pritom odredbe posebnog zakona. Iznimno od navedenog, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, Hrvatski Telekom će zatražiti od Pretplatnika da dostavi potvrdu svoje suglasnosti sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa o čemu će Pretplatnik biti obavješten u telefonskom razgovoru i u pisanoj potvrdi o sklapanju ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Pretplatnik prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Pretplatnika, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora. Ugovor sklopljen na daljinu putem interneta smatra se sklopljenim s danom kada je Pretplatnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, dok se ugovor sklopljen na daljinu putem telefona smatra sklopljenim danom kada je korisnik dao potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane potvrde o sklapanju ugovora. Rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora. Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj isti će se dostaviti na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto Hrvatskog Telekoma, odnosno adresu sjedišta, podružnice ili poslovnice za korisnika koji je pravna osoba.

8. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora počinju teći trenutkom aktivacije SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekoma. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Hrvatski Telekom će obavijestiti Pretplatnika, pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se

od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade. Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa Internetu putem mobilne mreže Hrvatskog Telekomu korištenjem podatkovnog uređaja za pristup Internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, ili na izričit zahtjev prilikom sklapanja ugovora za govornu uslugu u pokretnoj mreži pri čemu korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva besplatnu probnu SIM karticu/eSIM profil, bez mobilnog uređaja. Hrvatski Telekom će osigurati probno razdoblje korištenja usluge u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja Pretplatniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanje naknade za privremeni raskid. U tom slučaju, Pretplatnik će podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja. Probna SIM kartica/eSIM profil za testiranje dostupnosti usluge također može biti aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (pre-paid), pri čemu će aktivacija iste biti omogućena uz plaćanje najmanje vrijednosti novčanog iznosa računa.

9. Korisnik ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora u kojem slučaju prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno točki 9. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen odstrane Korisnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
10. Hrvatski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev kao i naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekomu zbog sljedećih razloga:
  - 10.1. ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno i potpuno ispunio i/ili potpisao Zahtjev, odnosno naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev (u daljnjem tekstu: Podnositelj Zahtjeva) za pojedinu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekomu;
  - 10.2. ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Hrvatskog Telekomu ne pruži Hrvatskom Telekomu na uvid i obradu sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje Pretplatničkog ugovora u skladu s ovim Općim uvjetima;
  - 10.3. ako Podnositelj Zahtjeva, prema razumnoj procjeni Hrvatskog Telekomu, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Hrvatskom Telekomu u odnosu na pojedinu uslugu, odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekomu podnesen, osim ako Podnositelj Zahtjeva temeljem posebnog zahtjeva Hrvatskog Telekomu ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja iz točke 10.5. ovih Općih uvjeta;
  - 10.4. ako Podnositelj Zahtjeva prema razumnoj procjeni Hrvatskog Telekomu nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene osnovne i/ili dodatne usluge;
  - 10.5. ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Hrvatskog Telekomu ne pruži Hrvatskom Telekomu odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplata pologa, bankovna garancija) ili prihvaćanje mjesečnoga ograničenja korištenja usluga određenog od strane Hrvatskog Telekomu (limita);
  - 10.6. ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili osoba kojoj je oduzeta poslovna sposobnost odnosno ako je Podnositelj Zahtjeva osoba ograničene poslovne sposobnosti koja nema valjane suglasnosti zakonskog zastupnika;
  - 10.7. ako postoji sumnja da su podaci o identitetu fizičke osobe odnosno pravnoj osobnosti Podnositelja Zahtjeva, njegovoj platežnoj sposobnosti i ovlaštenju ili pravu na zastupanje netočni ili neistiniti;

- 10.8. ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak ili ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako prema razumnoj procjeni Hrvatskog Telekomu Podnositelj Zahtjeva ima neke druge poteškoće u pogledu svojeg poslovanja ili ispunjenja obveza prema vjerovnicima;
  - 10.9. ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Hrvatskog Telekomu po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva. Hrvatski Telekom neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada Pretplatnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
  - 10.10. ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati mobilne usluge Hrvatskog Telekomu ili ako omogućuje ili ima namjeru omogućiti trećoj osobi zloporabu mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu;
  - 10.11. ako postoji sumnja da će mobilne usluge Hrvatskog Telekomu biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva, osim u slučaju kada Hrvatski Telekom u okviru svojih posebnih ponuda nudi takvu mogućnost korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu od strane trećih osoba;
  - 10.12. ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja elektroničkoga komunikacijskog prometa koristeći za to mobilne usluge Hrvatskog Telekomu;
  - 10.13. ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu pruža ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne komunikacijske usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti daljnju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Korisnikom usluga u smislu ovih Općih uvjeta;
  - 10.14. ako se Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti se telekomunikacijskom terminalnom opremom (u daljnjem tekstu: Terminalna oprema) u suprotnosti s točkom 56. i 57. ovih Općih uvjeta;
  - 10.15. u slučaju da Podnositelju Zahtjeva ne bude odobren zahtjev za prijenos broja koji je podnio davatelju broja.
  - 10.16. ako je Podnositelj Zahtjeva 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 za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.
  - 10.17. ako je Podnositelj Zahtjeva fizička osoba za koju operator procijeni da nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja a koja procjena se zasniva na informaciji o plaćanju pravne osobe u kojoj je fizička osoba bila vlasnik, osnivač ili osoba ovlaštena za zastupanje odnosno kao fizička osoba koja obavlja samostalnu djelatnost obrta odnosno drugu samostalnu djelatnost.
11. Korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekomu prihvaća ove Opće uvjete u trenutku otvaranja korisničkog paketa koji sadržava SIM karticu Hrvatskog Telekomu ili korisničkog paketa koji sadržava poveznicu putem kojeg Korisnik bonova može preuzeti eSIM profil na svoj uređaj od kada mu počinju teći prava i obveze iz ovih Općih uvjeta. U slučaju dostupnosti poveznice putem kojeg korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekomu može preuzeti eSIM profil na svoj uređaj izvan korisničkih paketa, korisnik

bonova u mreži Hrvatskog Telekomu prihvaća ove Opće uvjete u trenutku pokretanja postupka preuzimanja eSIM profila na svoj uređaj. Ovi Opći uvjeti nastavit će se primjenjivati i na Pretplatnika koji nakon raskida Pretplatničkog ugovora nastavi koristiti mobilne usluge Hrvatskog Telekomu kao korisnik bonova Hrvatskog Telekomu uz zadržavanje istog korisničkog broja (MSISDN). Korisnik usluge koji u mobilnu mrežu Hrvatskog Telekomu prenosi svoj broj prihvaća ove Opće uvjete potpisom odgovarajućeg obrasca kojim se regulira postupak prijenosa broja.

Registracija korisnika bonova Hrvatskog Telekomu provodi se u skladu s uvjetima za registraciju korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekomu sukladno važećim propisima.

### Aktiviranje i korištenje SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu

12. Hrvatski Telekom dodjeljuje SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekomu Korisniku usluga isključivo za svrhu korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu u skladu s ovim Općim uvjetima. Za vrijeme korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu od strane Korisnika usluga Hrvatski Telekom zadržava pravo vlasništva nad SIM karticom/eSIM profilom Hrvatskog Telekomu. Hrvatski Telekom će aktivirati SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekomu Podnositelju Zahtjeva u najkraćem mogućem roku, a u iznimnim slučajevima u roku od najviše sedam (7) dana od dana prihvaćanja Zahtjeva.
13. Korisnik usluga obvezan je pažljivo umetnuti SIM karticu Hrvatskog Telekomu u svoju Terminalnu opremu definiranu u točki 56. ovih Općih uvjeta, u skladu s uputama proizvođača, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja. U protivnom, Korisnik usluga će odgovarati za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, nestručnog i neovlaštenog korištenja SIM kartice Hrvatskog Telekomu.

Korisnik usluga s Terminalnom opremom koja omogućava korištenje eSIM profila preuzima eSIM profil putem interneta. Korisnik usluga putem dobivene poveznice preuzima eSIM profil, pri čemu je Krajnji korisnik obvezan slijediti upute za ispravno preuzimanje, aktiviranje i korištenje eSIM profila na svojoj Terminalnoj opremi.

14. Korisnik usluga obvezan je pozivom, e-mailom ili telefaksom korisničkoj podršci Hrvatskog Telekomu odmah prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu SIM kartice Hrvatskog Telekomu, odnosno Terminalne opreme s preuzetim eSIM profilom Hrvatskog Telekomu, obvezno navodeći identifikacijske podatke SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu, broj priključka i druge obavijesti potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice Hrvatskog Telekomu, odnosno Terminalne opreme s preuzetim eSIM profilom Hrvatskog Telekomu, Korisnik usluga obvezan je nakon prijave putem poziva korisničkoj podršci Hrvatskog Telekomu potvrditi prijavu pisanim putem u roku od dva (2) radna dana od dana poziva, u kojem slučaju neće biti obvezan snositi troškove korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu nastale nakon poziva korisničkoj podršci Hrvatskog Telekomu kojim je prijavio gubitak ili krađu SIM kartice Hrvatskog Telekomu, odnosno Terminalne opreme s preuzetim eSIM profilom Hrvatskog Telekomu, osim u slučaju kada zbog tehničkih nemogućnosti to nije moguće izvršiti u odnosu na korisnike bonova Hrvatskog Telekomu. Hrvatski Telekom neće odgovarati Korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi za bilo koju štetu koja može nastati zbog neistinite prijave gubitka ili krađe SIM kartice Hrvatskog Telekomu, odnosno Terminalne opreme s preuzetim eSIM profilom Hrvatskog Telekomu.
15. Korisnik usluga obvezan je držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, broj svoje SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu, PUK/PIN kodove i sve druge identifikacijske oznake iz pretplatničkog odnosa s Hrvatskim Telekomom (primjerice: oznaka korisnika, lozinka i dr.). Korisnik usluga odgovarat će za svu štetu nastalu zbog

neprikladnog čuvanja, zlouporabe odnosno neovlaštene uporabe PUK/PIN kodova i drugih identifikacijskih kodova, osim u slučajevima krađe i uz uvjet da je Hrvatski Telekom zaprimio pisanu potvrdu o prijavi krađe iz točke 15. ovih Općih uvjeta. Korisnik usluga je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Korisnika usluga kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/o čijoj se oznaci radi. Hrvatski Telekom neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku usluga i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika usluga i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika usluga, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima i/ili zlouporabom. Korisnik usluga mora promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. Korisnik usluga mora obavijestiti korisničku podršku Hrvatskog Telekoma odmah čim posumnja u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka.

#### Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Korisniku i/ili trećoj strani

15a. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Korisniku, bez da je Korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Korisnika.

#### Trajanje Pretplatničkog ugovora

16. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme.
17. Pretplatnik i Hrvatski Telekom mogu sklopiti Pretplatnički ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju Pretplatničkog ugovora u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, u kojem slučaju su vrijeme obveznog trajanja, koje ne može biti dulje od dvije (2) godine, uvjeti te posljedice raskida Pretplatničkog ugovora s takvom odredbom određeni posebnim uvjetima pojedinoga tarifnog modela i/ili paketa. Pretplatnik može ugovoriti novoobvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude Hrvatskog Telekoma. Zahtjev ili prihvatom ponude Hrvatskog Telekoma Pretplatnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika. Pri tome se šutnja Pretplatnika neće smatrati pristankom. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da Pretplatnik koji raskine Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja tog ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta koje je ostvario ako je plaćanje te naknade za njega povoljnije, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u cjeniku usluga. Istekom obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ne prestaje Pretplatnički ugovor koji je u skladu s točkom 17. ovih Općih uvjeta zasnovan na neodređeno vrijeme.
18. U slučaju kada je Pretplatnički ugovor sklopljen s posebnom odredbom o obveznom trajanju sukladno točki 18. ovih Općih uvjeta, a krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta koje je ostvario ako je plaćanje te naknade za njega povoljnije, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u cjeniku usluga.
19. Pretplatniku koji prihvati novu posebnu ponudu Hrvatskog Telekoma, a kojemu u trenutku iskorištavanja predmetne posebne ponude još uvijek traje ranije zatražena i prihvaćena posebna ponuda, trajanje nove posebne ponude počinje teći od prvog sljedećeg dana nakon isteka prethodno zatražene i prihvaćene posebne ponude.

20. Rok obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora utvrđen posebnom odredbom tog ugovora ne teče za vrijeme privremenog isključenja Korisnika usluga do kojeg je došlo na zahtjev Korisnika usluga, te po ponovnom uključanju nastavlja teći.

#### Podaci o Korisniku usluga

21. Korisnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju korisnika te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom (npr. OIB, PIN, korisničko ime). U protivnom, Hrvatski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev te naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekoma u skladu s točkom 10. ovih Općih uvjeta.
22. Korisnik usluga obavezan je na odgovarajući način izvijestiti Hrvatski Telekom o bilo kakvoj promjeni podataka odmah, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od nastanka promjene. Ako Korisnik usluge ne izvijesti Hrvatski Telekom o promjeni podataka, Korisnik usluge će odgovarati za svu štetu koja zbog toga eventualno nastane Hrvatskom Telekomu ili trećima, a ako Korisniku zbog tog propusta računi, opomene zbog neplaćanja i druga pismena Hrvatskog Telekoma ne mogu biti dostavljena, smatrat će se da je dostava na osnovi postojećih podataka valjano izvršena.
23. Poslovni Korisnik usluga podnošenjem Zahtjeva, odnosno naknadnim podnošenjem drugoga odgovarajućeg zahtjeva za pojedinu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekoma iz točke 6. ovih Općih uvjeta, odnosno zahtjeva za registraciju korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekoma u skladu s točkom 11. ovih Općih uvjeta daje privolu da Hrvatski Telekom može podatke Korisnika usluga, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske davati financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti te prikupljati i obrađivati podatke Korisnika usluga, a koje mu isti dostave za svrhu provjere platežne sposobnosti Korisnika usluga, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s Hrvatskim Telekomom, a sve zbog zaštite legitimnog poslovnog interesa Hrvatskog Telekoma u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa Korisnika usluga;
24. Pretplatnik se obvezuje držati u tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom svoje identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Pretplatnika kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/ o čijoj se oznaci radi. U slučaju kada Pretplatnik očitovanja volje daje putem telefonskog razgovora, Hrvatski Telekom će dostaviti Pretplatniku potvrdu s izraženim očitovanjima volje s taksativno navedenim obradama podataka za koje je Pretplatnik dao suglasnost. Pretplatnik je dužan promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. U slučaju sumnje na zlouporabu privatnosti, tj. osobnih podataka Pretplatnika, Pretplatnik je dužan obratiti se korisničkoj službi Hrvatskog Telekoma.
25. Hrvatski Telekom obrađuje samo one osobne podatke Korisnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, a podatke obrađuje u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće. Hrvatski Telekom štiti podatke Korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Hrvatski Telekom čuva osobne podatke Korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Hrvatski Telekom primjenjuje tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite podataka Korisnika. Korisnici se uvijek

moгу obratiti Hrvatskom Telekomu, između ostalog, sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Ovo osobito uključuje zahtjev za prestankom zaprimanja promidžbenih obavijesti. Također, Korisnici mogu bez naknade zatražiti da njihovi osobni podaci ne budu uneseni u javni telefonski imenik. Navedeno je bez utjecaja na one obrade podataka za koje je nužna izričita privola. Za detaljnije informacije o postupanju s podacima, molimo vidjeti Politiku zaštite privatnosti Hrvatskog Telekoma koja je dostupna na web stranicama Hrvatskog Telekoma ili u T-Centrima na zahtjev.

### Cijene mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma i uvjeti plaćanja

26. Iznosi mjesečnih naknada, cijene mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma i cijena naknade za pristup mobilnoj mreži kao i sve ostale naknade koje Hrvatski Telekom naplaćuje u skladu ovim Općim uvjetima utvrđene su važećim cjenikom. Cijena naknade za pristup mobilnoj mreži obračunava se Pretplatnicima na mjesečnoj osnovi u fiksnom iznosu te se iskazuje se kao posebna stavka na računu za obavljene usluge Hrvatskog Telekoma. Korisnicima bonova naknada za pristup mobilnoj mreži obračunava se u postotnom iznosu od vrijednosti korisničkog bona. Taj iznos bit će naznačen na korisničkom bonu u apsolutnom iznosu.
27. Hrvatski Telekom je ovlašten mijenjati cijene te se obvezuje objaviti ih i učiniti dostupnima svojim Korisnicima usluga u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Hrvatski Telekom ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj, odnosno s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju početkom tekuće godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Prosječna godišnja stopa inflacije predstavlja se dvanaestomjesečnim prosječnim indeksom potrošačkih cijena koji stavlja u odnos prosjek posljednjih 12 mjeseci s prosjekom prethodnih 12 mjeseci. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Hrvatski Telekom nema pravo niti obvezu uskladiti cijene u slučaju da je prosječna godišnja stopa inflacije između -2% i +2%.

Hrvatski Telekom ima pravo, počevši od 2023. godine uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2022. godinu, uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je odlučiti provesti usklađenje i u odnosu na manji iznos od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. U slučaju usklađivanja cijena temeljem ovoga članka, Pretplatnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade.

Ukoliko odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Hrvatski Telekom će u slučaju inflacije provesti usklađivanje cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljena prosječna godišnja stopa inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku. U slučaju deflacije, Hrvatski Telekom će provesti usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana objave prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku.

Usklađenje cijena temeljem ovog članka u svakom slučaju ne može premašiti povećanje cijena na razini većoj od 10% godišnje.

28. Hrvatski Telekom može uvesti, promijeniti ili ukinuti pojedine posebne ponude Hrvatskog Telekoma, odnosno tarifne pakete i modele te pojedine dodatne mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, odnosno uvjete za njihovo korištenje, uključivo, ali ne ograničavajući se na sljedeće načine: uz prethodnu pisanu obavijest Korisniku usluga (npr. uz račun), kao i putem sredstava javnog priopćavanja, te na druge odgovarajuće načine (SMS, elektronička pošta i sl.).



29. Hrvatski Telekom će Pretplatniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene mobilne usluge Hrvatskog Telekoma. Pretplatnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospijeca naznačenog na računu. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa u potpunosti snosi Pretplatnik. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
30. Hrvatski Telekom će ispostaviti Pretplatniku račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Pretplatnik u svakom trenutku može zahtijevati da mu se račun umjesto u elektroničkom obliku ispostavlja na papiru. Na zahtjev Pretplatnika, Hrvatski Telekom će izdati račun i u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama. Hrvatski Telekom će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti detaljan ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku za razdoblje unatrag godinu dana.
31. Hrvatski Telekom omogućava krajnjim korisnicima plaćanje računa za elektroničke komunikacijske usluge kod svih kreditnih institucija i drugih ovlaštenih institucija za platni promet u gotovini kao i prijenosom novčanih sredstava s računa krajnjeg korisnika na transakcijski račun Hrvatskog Telekoma. Krajnji korisnik može platiti račun trajnim nalogom odnosno izravnim terećenjem preko banaka s kojima je Hrvatski Telekom sklopio ugovor o izvršenju ovih platnih transakcija. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije snosi krajnji korisnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga. Ukoliko Hrvatski Telekom omogući krajnjim korisnicima plaćanje u gotovom novcu izravno, bez sudjelovanja posrednika, na prodajnim mjestima Hrvatskog Telekoma, isto će biti moguće bez naplate naknade za plaćanje računa.
32. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma i sl., Hrvatski Telekom utvrdi da postoji sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom ima pravo zatražiti od Pretplatnika tijekom svakoga obračunskog razdoblja plaćanje cijelog iznosa koji je nastao zbog korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u razdoblju od prethodnog računa do dana naznačenog u zahtjevu Hrvatskog Telekoma i zatražiti od Pretplatnika odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplatu pologa, bankovnu garanciju) ili prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od Hrvatskog Telekoma (limita). Navedeno će Hrvatski Telekom zatražiti ukoliko je korištenje usluga četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Ako Pretplatnik ne udovolji prethodno navedenom zahtjevu Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom može protekom dana naznačenog u tom zahtjevu privremeno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma dodijeljenu Pretplatniku mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma.
33. Hrvatski Telekom će u slučaju da pojedini Korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u odnosu na njegovo prosječno korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma i/ili prosječno korištenje za njegov korisnički model, odnosno u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma, a kako je to definirano važećim propisima, o tome upozoriti Korisnika usluga na primjeren način, a Pretplatniku može po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima Hrvatskog Telekoma. U slučaju da Pretplatnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje će se odnositi na svaki element paketa zasebno. U suprotnom, Hrvatski Telekom može privremeno isključiti karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma dodijeljenu Pretplatniku radi smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete Pretplatniku i Hrvatskom Telekomu ili neovlaštenog korištenja te umanjnja budućeg duga. U slučaju privremenog isključenja kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekoma, po

prethodnom upozorenju korisnika Hrvatskog Telekomu u svrhu zaštite od prekomjerne potrošnje, zlouporabe i prijevare u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekomu, Hrvatski Telekom može uvjetovati ponovno uključenje kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka Pretplatnika izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu Hrvatski Telekom zaprima od drugih operatora.

34. Hrvatski Telekom će na zahtjev Korisnika omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, uključujući zabranu slanja i/ili primanja SMS i MMS poruka na određene ili s određenih vrsta brojeva ili skupina brojeva kako je to detaljnije uređeno važećim propisom kojeg donosi Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija). Hrvatski Telekom će pisanim putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
35. Hrvatski Telekom će, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci.
36. Ako Pretplatnik nije podnio pisani prigovor iz točke 60. ovih Općih uvjeta i nije podmirio dospjelo dugovanje zaobavljene elektroničke komunikacijske usluge, niti nakon prethodno dostavljene pisane opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja po isteku trideset (30) dana od dana dostavljanja te Opomene, Hrvatski Telekom ima pravo privremeno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekomu dodijeljenu Pretplatniku. Krajnjem korisniku usluga može biti ponuđena mogućnost dobivanja Opomene u elektroničkomobliku u skladu s posebnim propisima. Danom dostave Opomene Pretplatniku smatra se treći dan od dana kada je Hrvatski Telekom uručio Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga, osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku pri čemu će Hrvatski Telekom dan dostave te Opomene definirati u posebnim uvjetima. Hrvatski Telekom zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene u skladu s važećim cjenikom. Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Pretplatnika Hrvatski Telekom ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu. U slučaju privremenog isključenja SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu dodijeljene Pretplatniku, primjenjuje se postupak opisan točkom 99. ovih Općih uvjeta.
37. Ako Pretplatnik ne podmiri ukupno dugovanje u daljnjem roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja SIM kartice /eSIM profila Hrvatskog Telekomu, Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor (trajno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekomu).
38. Trenutkom aktivacije SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekomu počinje teći rok nadoplate računa korisnika bonova Hrvatskog Telekomu. Korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekomu plaća korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu korisničkim bonom. Na korisničkom bonu je naznačena njegova novčana vrijednost, rok uporabe i vrijeme nadoplate računa korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekomu. Novčana vrijednost korisničkog bona dodaje se na račun korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekomu. Korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekomu može koristiti mobilne usluge Hrvatskog Telekomu u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na računu korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekomu korisnika do isteka roka uporabe računa koje je definirano zavisno o vrijednosti korisničkog bona osim u slučaju ako Hrvatski Telekom utvrdi da je SIM kartica/eSIM profil, koja je Korisniku dodijeljena za potrebe pojedinih mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu, korištena za neke druge usluge ili svrhe (primjerice M2M usluge). U tom slučaju Hrvatski Telekom će korisniku bonova u mreži Hrvatskog Telekomu onemogućiti daljnje korištenje novčanog iznosa na

njegovom korisničkom računu za bilo koje usluge za koje se isti može koristiti, uključivo usluge elektroničkog novca.

Rok uporabe korisničkog bona počinje teći od trenutka nadoplate računa korisnika bonova u mreži HrvatskogTelekoma. Rokovi uporabe korisničkih bonova ne mogu se zbrajati. Ako tijekom roka uporabe prethodnoga korisničkog bona dođe do nadoplate računa korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekoma novim korisničkim bonom, vrijedi rok uporabe korisničkog bona koji istječe kasnije. U tom trenutku prethodni korisnički bon smatrase iskorištenim u smislu točke 48. ovih Uvjeta.

39. Detalji o bonu i računu korisnika bonova Hrvatskog Telekoma nalaze se na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) i u važećem cjeniku za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma.
40. Ako rok uporabe korisničkog bona istekne bez obzira na stanje računa korisnika bonova Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom može privremeno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma korisniku bonova u mreži Hrvatskog Telekoma. Privremeno isključenje će trajati do dana nadoplate računa korisnika bonova Hrvatskog Telekoma, a najkasnije do isteka krajnjeg roka u kojem korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekoma može nadoplatiti svoj račun, i koji počinje teći istekom roka uporabe. Ako korisnik bonova u mreži Hrvatskog Telekoma ne nadoplati račun do isteka krajnjeg roka u kojem može nadoplatiti svoj račun, Hrvatski Telekom može trajno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekoma. Detalji o krajnjem roku iz ove točke nalaze se na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) i u važećem cjeniku za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma.
41. U slučaju prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obvezan dati na uvid SIM karticu, odnosno Terminalni uređaj s preuzetim eSIM profilom, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obvezan predložiti kupljeni bon. Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 60 dana od dana kupnje bona.

#### Kakvoća mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma i smetnje

42. Korisnička podrška Hrvatskog Telekoma će Korisniku usluga pružati dvadeset i četiri (24) sata na dan sve potrebne obavijesti vezane za prijavu otklanjanja smetnji i kvarova te informiranje o uslugama Hrvatskog Telekoma. Korisničku podršku Hrvatskog Telekoma Korisnici mogu kontaktirati pozivom na broj korisničke podrške ili na službenu e-mail adresu kao i na druge načine opisane na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)). Hrvatski Telekom zadržava pravo blokiranja poziva korisničkoj podršci koji je ostvaren u druge svrhe osim navedenih.
43. Hrvatski Telekom održava razinu parametara kakvoće mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma unutar zadanih vrijednosti u skladu s odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj te odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama, a posebno vodi računa o visokoj kakvoći osnovne mobilne usluge Hrvatskog Telekoma. Dodatne odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga bit će definirane posebnim propisom na načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje donosi Agencija.
44. Hrvatski Telekom osigurava ispravan i neometan rad mobilne mreže Hrvatskog Telekoma. U tu svrhu Hrvatski Telekom će redovito održavati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima. U svrhu sprečavanja zagušenja u mreži Hrvatski

Telekom poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa. Prijenosni opseg pojedine mobilne usluge Hrvatskog Telekoma je maksimalan prijenosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže. Korisnik usluga prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne mreže Hrvatskog Telekoma postoji mogućnost da mobilne usluge Hrvatskog Telekoma neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu. U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi Pretplatnika, Hrvatski Telekom će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.

45. Hrvatski Telekom nije obavezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila) što uključuje i smetnje izvan sustava mobilne mreže Hrvatskog Telekoma. Hrvatski Telekom, također, neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja javne komunikacijske mreže Hrvatskog Telekoma, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu dobit korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.
46. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Hrvatskog Telekoma, a koju Hrvatski Telekom nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, ovisno o vrsti tehničke smetnje o čemu će Korisnik biti obaviješten bez odgode, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnim uslugama Hrvatskog Telekoma, naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu bit će umanjena ili će Korisnik biti na drugi način oštećen, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ove točke ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom mobilne mreže Hrvatskog Telekoma, te Korisnik koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjeње naknade utvrđene ovom točkom.
47. Hrvatski Telekom će u posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela/paketa definirati moguća ograničenja korištenja pojedine mobilne usluge Hrvatskog Telekoma.
48. Hrvatski Telekom pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112), kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. Hrvatski Telekom će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Korisnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.

#### Održavanje, pregled i premještaj Terminalne opreme

49. Korisnik usluga obavezuje se posjedovati ispravnu Terminalnu opremu koja u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja pokretni telefon, uređaj ili uređaje odnosno sklop ili sklopove ili bilo koju kombinaciju jednog ili više uređaja i/sklopova koji Korisniku usluga omogućuju korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma, a čiji je rad u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Terminalna oprema Korisnika usluga mora zadovoljavati tehničke uvjete i norme za tu opremu i imati odgovarajući certifikat u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
50. Korisnik usluga obavezuje se održavati svoju Terminalnu opremu tako da se prilikom njezine uporabe ne narušava povezanost i kakvoća mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma ni sigurnost i integritet mobilne mreže Hrvatskog Telekoma. Hrvatski Telekom zadržava pravo obaviti neposredan pregled ispravnosti

Terminalne opreme Korisnika usluga koja nije pokretni telefon u slučaju sumnje u njezinu ispravnost. Pokretni telefon u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja Terminalnu opremu odnosno pokretnu radijsku postaju koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za uporabu u javnim komunikacijskim mrežama i u uvjetima fizičkog kretanja Korisnika usluga.

### Zaštita od zlouporaba

51. Pretplatnik potvrđuje u posebnoj rubrici na zahtjevu da je preuzeo, ili da je suglasan da će iste preuzeti na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)), te da prihvaća da će se prilikom korištenja usluga pristupa Internetu te korištenja Internet usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja propisanih u uvjetima korištenja odgovarajuće opcije, a koji će Pretplatniku biti dostupni i na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)) ili na drugi prikladan način za korisnike bonova u mreži Hrvatskog Telekoma.
52. Hrvatski Telekom zadržava pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Korisnika usluga i Hrvatskog Telekoma kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje korištenja usluga podatkovnog prometa Korisniku usluga za kojeg postoje sumnje da šalje zlonamjerne programe, viruse i sl., ograničenje korištenja usluga SMS poruka Korisniku usluga za kojega postoji sumnja da zlorabi navedenu uslugu, nepridržavanje obveza iz točke 58. ovih Općih uvjeta i dr.). Podnošenje prigovora i zahtjeva za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja Korisnika usluga. Uvjeti privremenog isključenja SIM kartice/eSIM profila iz javne elektroničke komunikacijske mreže propisuju se u posebnim uvjetima korištenja svake pojedine usluge. Hrvatski Telekom će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključanja.
53. Korisnik usluga može podnijeti u pisanom obliku, usmeno ili elektroničkim putem, prigovor u vezi s pružanjem mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma, na kakvoću pružene usluge Hrvatskog Telekoma, na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora, (u daljnjem tekstu: Prigovor). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
54. Prigovor na kakvoću pruženih mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma podnosi se korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u roku od trideset (30) dana od dana pružanja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma na čiju kakvoću se podnosi Prigovor.
55. Prigovor na iznos zaduženja podnosi se korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u roku od trideset (30) dana od dana dospjeća računa.
56. U svim drugim slučajevima iz točke 61. ovih Općih uvjeta Korisnik usluga podnosi Prigovor korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u roku od petnaest (15) dana od dana saznanja za radnju ili propust Hrvatskog Telekoma, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
57. Pretplatniku koji podnese prigovor na prodajnom mjestu izdat će se potvrda s datumom primitka prigovora ili preslika prigovora s datumom primitka prigovora, pečatom i potpisom djelatnika koji je prigovor zaprimio.
58. Korisnička podrška Hrvatskog Telekoma provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je obvezna dostaviti prvostupanjski pisani odgovor Korisniku o utemeljenosti podnesenog Prigovora u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja Prigovora, odnosno u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja Prigovora u slučaju prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.

59. Korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu na prvostupanjski pisani odgovor u roku od trideset (30) dana od dana dostave pisanog odgovora Povjerenstvu za pritužbe potrošača osnovanom unutar Hrvatskog Telekomu (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo). Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor na pritužbu Korisnika usluga u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.
60. Korisnik usluga koji nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva može podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Agenciji, u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.
61. Ako Korisnik podnese zahtjev za rješavanje spora Agenciji, Hrvatski Telekom će zastati sa svim postupcima do završetka spora pred Agencijom. Ako Agencija donese odluku ili mišljenje o neosnovanosti prigovora Korisnika, Hrvatski Telekom može potraživati osporavani iznos slanjem Opomene iz točke 43. ovih Općih uvjeta. Neovisno o navedenom, u slučaju da Korisnik ne plaća nesporni dio računa ili uredno ne plaća sljedeće nesporne račune, Hrvatski Telekom ima pravo isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekomu dodijeljenu Korisniku usluga sukladno proceduri privremenog i trajnog isključenja opisanoj u ovim Općim uvjetima.
62. Korisnik usluga koji je podnio pravovremeni Prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanu mobilnu uslugu Hrvatskog Telekomu plaća, do rješenja Prigovora, nesporni dio računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi Prigovor. Ako je podnositelj Prigovora postao Pretplatnikom prije manje od tri mjeseca od početka razdoblja na koje se odnosi Prigovor, Pretplatnik plaća nesporni dio zaduženja, a najmanje iznos ugovorene mjesečne naknade, odnosno iznos ugovorenog mjesečnog paketa, iznos naknade za pristup mobilnoj mreži i iznos naknade za radijsku frekvenciju. Iznimno, u slučaju kada je sporno koji iznos mjesečne naknade je ugovoren, Pretplatnik je obavezan platiti onaj iznos mjesečne naknade koji je za njega povoljniji, uključujući iznos naknade za pristup mobilnoj mreži i iznos naknade za radijsku frekvenciju. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi Prigovor Hrvatski Telekom ima pravo postupiti u skladu s točkama 43. i 44. ovih Općih uvjeta.
63. Korisnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću pružene mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može tražiti naknadu štete ako se utvrdi da je kakvoća pružene mobilne usluge Hrvatskog Telekomu manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
64. Hrvatski Telekom nije obavezan platiti naknadu štete iz točke 69. Općih uvjeta ako je kakvoća obavljene mobilne usluge Hrvatskog Telekomu manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj u slučaju da je smanjenje kakvoće uzrokovano razlozima više sile, smetnjama izvan sustava mobilne mreže Hrvatskog Telekomu ili ako je Terminalna oprema Korisnika usluga neispravna ili nije korištena na propisani način.
65. Ako se utvrdi da je Hrvatski Telekom povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik usluga koji je podnio prigovor iz točke 60. Općih uvjeta zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
66. Hrvatski Telekom će Korisniku usluga, koji je podnio prigovor iz točke 60. ovih Općih uvjeta, umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom, odnosno završetkom sudskog ili izvansudskog postupka utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi Prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za obavljanu uslugu. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

67. Hrvatski Telekom ne odgovara za govorni i podatkovni sadržaj elektroničkih komunikacija Korisnika usluga koje se prenose putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma prilikom pružanja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma Korisnicima usluga. Nadalje, Hrvatski Telekom ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja elektroničkih komunikacija koje se prenose putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma.
68. Ako Pretplatnik ospori račun Hrvatskog Telekoma u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Hrvatski Telekom neće isključiti Pretplatnikovu SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma do završetka navedenog sudskog ili izvansudskog postupka, te postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor. Neovisno o navedenom, u slučaju da Korisnik ne plaća nesporni dio računa ili uredno ne plaća sljedeće nesporne račune, Hrvatski Telekom ima pravo isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma dodijeljenu Korisniku usluga.
69. Ako je Hrvatski Telekom obustavio pružanje usluge ili isključio Pretplatnikovu SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma prije nego što je od Pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz točke 74. ovih Općih uvjeta, po primitku predmetne obavijesti Hrvatski Telekom će bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do završetka sudskog ili izvansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor.
70. Hrvatski Telekom će upoznati Korisnike usluga putem računa ili na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja Prigovora iz točke 60. ovih Općih uvjeta, a osobito o rokovima i načinu podnošenja Prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Hrvatskog Telekoma za rješavanje prigovora i pritužbi te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i pritužbi.
71. Korisnik ima pravo podnijeti poseban prigovor odnosno prijavu u vezi sa zloporabom elektroničke pošte, odnosno slanjem neželjenih elektroničkih poruka putem mobilnog pristupa internetu u suprotnosti s odredbama zakona i važećih propisa Republike Hrvatske na e-mail adresu za prijavu koja će biti objavljena na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)) te na svoj prigovor primiti odgovor u roku od petnaest (15) dana.
72. U postupku prijenosa broja u mobilnu mrežu Hrvatskog Telekoma iz pokretne mreže drugog operatora (u daljnjem tekstu: davatelj broja), Korisnik usluga ima pravo Hrvatskom Telekomu podnijeti Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju.
73. Zahtjev za isplatom naknade Korisnik usluga može podnijeti Korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) na način opisan na Internet stranici Hrvatskog Telekoma ([www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)) najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja.
74. Hrvatski Telekom će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika usluga o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je Hrvatski Telekom prouzročio.
75. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio davatelj broja, Hrvatski Telekom će u roku od jednog radnog dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Korisnika usluga prosljediti Zahtjev za isplatom naknade davatelju broja. Davatelj broja će u roku od 7 dana od primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Hrvatskog Telekoma obavijestiti Korisnika usluga o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je davatelj broja prouzročio.
76. Hrvatski Telekom će isplatiti Korisniku usluga naknadu za nepravovremeni prijenos broj koji je Hrvatski

Telekom prouzročio najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za isplatom naknade od Korisnika usluga.

77. U postupku prijenosa broja iz mobilne mreže Hrvatskog Telekoma u pokretnu mrežu drugog operatora (u daljnjem tekstu: primatelj broja), Korisnik usluga podnosi primatelju broja Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju i to najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja.
78. Primatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika usluga o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je on prouzročio.
79. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio Hrvatski Telekom, primatelj broja će u roku od jednog radnog dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Korisnika usluga proslijediti Zahtjev za isplatom naknade Hrvatskom Telekomu. Hrvatski Telekom će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja obavijestiti Korisnika usluga o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je Hrvatski Telekom prouzročio.
80. Hrvatski Telekom će isplatiti Korisniku usluga naknadu za nepravovremeni prijenos broja koji je Hrvatski Telekom prouzročio najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja.
81. U slučaju odbijanja Zahtjeva za isplatom naknade, Korisnik usluga može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.
82. Odredbe točaka do 78. do 87. ovih Općih uvjeta primjenjuju se i u slučaju kada Korisnik usluga otkáže prijenos broja zbog toga što je postupak prijenosa broja kasnio dulje od 8 radnih dana. U tom slučaju Korisnik usluga Zahtjev za isplatom naknade može podnijeti u roku od 30 dana od dana otkazivanja prijenosa broja.

#### Prigovori korisnika na usluge operatora usluga s posebnom tarifom

83. Hrvatski Telekom ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju Korisnicima Hrvatskog Telekoma putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, Hrvatski Telekom rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom koje su dostupne Korisnicima usluga, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, uz pridržavanje rokova navedenih u točkama 64. i 65. ovih Općih uvjeta. Korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv, uključujući SMS i MMS poruku koje putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma uputi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između Korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obveznopravnim odnosima.

#### Prijenos Pretplatničkog ugovora

84. Pretplatnički ugovor može se prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu ako novi Pretplatnik (Sljednik) nastavi koristiti mobilne usluge Hrvatskog Telekoma putem iste ili zamjenske SIM kartice/eSIM profila Hrvatskog Telekoma i istog pretplatničkog broja uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
85. Hrvatski Telekom će na zahtjev Pretplatnika (Prednika) izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora na drugu osobu, odnosno novog Pretplatnika (Sljednika) zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim



Pretplatnikom (Sljednikom) u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da je Pretplatnik (Prednik) uredno podmirio sve svoje obveze prema Hrvatskom Telekomu dospjele do dana podnošenja zahtjeva za prijenos. Hrvatski Telekom će izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Pretplatnik (Prednik) dužan je podmiriti račun za korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u mjesecu u kojem je izvršen prijenos Pretplatničkog ugovora do dana izvršenja prijenosa, a novi Pretplatnik (Sljednik) obavezan je podmiriti račun za korištenje mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma nakon izvršenog prijenosa, što podrazumijeva i pripadajući iznos mjesečne naknade, odnosno pripadajući iznos mjesečnog paketa, iznos naknade za pristup mobilnoj mreži i naknade za radijsku frekvenciju za taj mjesec te sve ostale naknade za Dodatne usluge.

86. U slučaju smrti Pretplatnika, ili prestanka postojanja pravne osobe koja je bila Pretplatnik, nasljednik, član obiteljskog kućanstva ili pravni sljednik može Hrvatskom Telekomu podnijeti zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora, u skladu s točkom 90. ovih Općih uvjeta.
87. Pretplatnički ugovor, zajedno sa svim pravima i obvezama iz tog Pretplatničkog ugovora, prelazi na novog Pretplatnika (Sljednika) tek u trenutku kad Hrvatski Telekom prihvati Zahtjev novog Pretplatnika (Sljednika) u skladu s točkama 6. do 11. ovih Općih uvjeta.
88. Nakon prijenosa Pretplatničkog ugovora, raniji Pretplatnik (Prednik) ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik (Sljednik).

#### Privremeno isključenje

89. Hrvatski Telekom je ovlašten privremeno isključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma dodijeljenu Korisniku usluga odnosno privremeno ograničiti korištenje pojedine mobilne usluge Hrvatskog Telekoma zbog razloga definiranih zakonskim i podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija te drugim važećim propisima, kao izbog sljedećih razloga:
  - 89.1 ako Korisnik usluga narušava sigurnost rada i cjelovitost mobilne mreže Hrvatskog Telekoma te sposobnost međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga i zaštitu podataka;
  - 89.2 ako Korisnik usluga koristi Terminalnu opremu koja može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju mobilne mreže Hrvatskog Telekoma;
  - 89.3 ako Korisnik usluga odbije omogućiti izravan pregled Terminalne opreme Korisnika usluga za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje radu mobilne mreže Hrvatskog Telekoma, o čemu će Korisnik usluga biti upozoren pisanim putem;
  - 89.4 ako se utvrdi neispravnost na Terminalnoj opremi Korisnika usluga, u roku od trideset (30) dana od dana obavljanja pregleda Terminalne opreme Korisnika usluga;
  - 89.5 ako se obavljaju radovi u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma u trajanju kraćem od tri (3) dana, do završetka tih radova, uz prethodnu obavijest Korisniku usluga;
  - 89.6 ako postoji sumnja ili prigovor treće zainteresirane osobe da Korisnik usluga zlorabi ili omogućuje trećim osobama zlouporabu mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma;
  - 89.7 ako Korisnik usluga koristi mobilne usluge Hrvatskog Telekoma za svrhu slanja neželjenih elektroničkih poruka, a bez prethodno pribavljene izričite privole korisnika usluga;
  - 89.8 ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva

navedenih u točki 10. Općih uvjeta, osim dospjelih, a nepodmirenih dugovanja po drugom ugovoru s istim Korisnikom iz točke 10.9. ovih Općih uvjeta, što će se na odgovarajući način primjenjivati i u odnosu na korisnike bonova u mreži Hrvatskog Telekom;

- 89.9 u slučajevima zlouporabe poziva na broj 112 ili druge pozivne brojeve hitnih službi;
  - 89.10 na osnovi pravomoćne odluke nadležnog suda;
  - 89.11 u svim ostalim slučajevima određenim ovim Općim uvjetima.
90. Hrvatski Telekom će automatski uključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekom Korisnika usluga nakon pružanja dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno u trenutku kad Hrvatski Telekom utvrdi da su prestali razlozi za privremeno isključenje. Ako razlozi za privremeno isključenje ne prestanu u skladu s pojedinim rokovima utvrđenim u točki 95. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom zadržava pravo raskinuti Pretplatnički ugovor, odnosno deaktivirati SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekom Korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekom.
91. Hrvatski Telekom će omogućiti Pretplatniku privremeno isključenje, na njegov zahtjev i bez naknade, najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri (3) mjeseca, odnosno na dulji rok ukoliko je tako predviđeno uvjetima korištenja/specifikacijom usluge koju Pretplatnik koristi. Zahtjev za privremeno isključenje podnosi se na važećem obrascu Hrvatskog Telekom. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Hrvatski Telekom će izvršiti privremeno isključenje u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Nakon isteka razdoblja za koje je privremeno isključenje Pretplatnika zatraženo, Hrvatski Telekom će automatski uključiti SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekom Pretplatnika mobilne usluge Hrvatskog Telekom. Tijekom privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora.
92. Za vrijeme privremenog isključenja unutar kojeg je Korisniku usluga omogućeno primanje dolaznih poziva u skladu s točkom 96. ovih Općih uvjeta, osim u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika u skladu s točkom 99. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je obvezan plaćati naknadu za pristup javnoj komunikacijskoj mreži za tarifne modele odnosno pakete za koje se takva naknada plaća.
93. Za vrijeme privremenog isključenja, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju korisničke podrške. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe. U slučaju dospjelog, a nepodmirenog dugovanja, privremeno isključenje provodi se u skladu s točkom 43. i 44. ovih Općih uvjeta.

### Prestanak Pretplatničkog ugovora

94. Pretplatnički ugovor prestaje raskidom, smrću Pretplatnika koji je fizička osoba odnosno prestankom postojanja Pretplatnika koji je pravna osoba, na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Agencije te na temelju zakona i drugih propisa. Osim navedenog u ovim Općim uvjetima, Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor i u svim ostalim slučajevima propisanim zakonima te ostalim važećim propisima.
95. Pretplatnički ugovor može prestati i iz sljedećih razloga:
- 95.1 ako Pretplatnik u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja ne pruži dokaze o prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno ako u roku od trideset (30) dana od dana

- privremenog isključenja Hrvatski Telekom ne utvrdi da su prestali razlozi za privremeno isključenje;
- 95.2 ako je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Hrvatskog Telekoma na području Republike Hrvatske nepoznata;
- 95.3 ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi da su osobni podaci Korisnika usluga neistiniti ili nepotpuni, a Korisnik usluga te podatke ne ispravi u roku od trideset (30) dana nakon primitka obavijesti od Hrvatskog Telekoma;
- 95.4 ako Korisnik usluga obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj, a posebno u slučajevima zlouporabe poziva na broj 112;
- 95.5 ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Korisnika usluga za namjerno uznemiravanje drugih korisnika usluga, ometanje i/ili onemogućivanje korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma drugim Korisnicima usluga;
- 95.6 ako su kod pojedinog Pretplatnika dva ili više puta nastali razlozi za Privremeno isključenje;
- 95.7 u ostalim slučajevima propisanim zakonima te ostalim važećim propisima (npr. u slučaju zahtjeva za prijenos broja, na osnovi pravomoćne odluke suda).
96. Prije trajnog isključenja Korisnikove SIM kartice/eSIM profila primjenjuje se postupak opisan točkom 99. ovih Općih uvjeta. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitneslužbe.
97. U slučajevima navedenim u točki 101. ovih Općih uvjeta, pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju danom naznačenim u obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora (trajnom isključenju) od Hrvatskog Telekoma, ali ne prije proteka trideset (30) dana od dana Privremenog isključenja. Ako Pretplatnik podmiri sve dospjele račune nakon proteka Privremenog isključenja, a prije dana naznačenog na obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora (trajnom isključenju), raskid Pretplatničkog ugovora (trajno isključenje) neće nastupiti kako je naznačeno na obavijesti, odnosno prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, uključujući i obvezno trajanje, nastavljaju teći.
98. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s ovim Općim uvjetima slanjem obavijesti o raskidu ugovora poštom, potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu ili putem prodajnog zastupnika, elektroničkim putem, putem elektroničkog obrasca na Moj T Portalu, putem telefonaili podnošenjem zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru u Republici Hrvatskoj. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Hrvatski Telekom će od Pretplatnika u svrhu identifikacije tražiti slijedeće podatke: ime i prezime Pretplatnika koji je fizička osoba odnosno tvrtku Pretplatnika koji je pravna osoba, OIB Pretplatnika i poziv na broj računa Pretplatnika ili broj računa Pretplatnika. Dodatno, u slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Pretplatnika koji je pravna osoba zahtjev za raskid Hrvatskom Telekomu može podnijeti isključivo osoba koja je ovlaštena za zastupanje Pretplatnika koji je pravna osoba. Također, zahtjev za raskid se može podnijeti Hrvatskom Telekomu isključivo s adrese elektroničke pošte odnosno s kontakt broja Pretplatnika koji je pravna osoba koji su kod Hrvatskog Telekoma pohranjeni kao elektronička pošta odnosno kontakt broj osobe ovlaštene za zastupanje pojedinog Pretplatnika. U slučaju podnesenog zahtjeva za raskidom Pretplatničkog ugovora pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju u roku od jednog radnog dana oddana u kojem je Pretplatnik podnio zahtjev za raskid. Neovisno o navedenom, u slučaju kada je Pretplatnik podnio zahtjev za prijenos broja pravne posljedice

prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju danom završetka prijenosa broja u skladu s mjerodavnim propisima. U slučaju podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, Korisnik mora podmiriti nesporna dugovanja za obavljene mobilne usluge Hrvatskog Telekoma koja su dospjela do trenutka podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, a što ne utječe na postupak prijenosa broja. Korisnik ostaje u obvezi plaćanja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma korištenih do trenutka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja. Za potraživanja dospjela nakon prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja Hrvatski Telekom će Korisniku izdati račun. U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze Pretplatnika koji podnese Zahtjev za prijenos broja, ili Zahtjev za prijevremeni raskid ugovora, Hrvatski Telekom, mora na zahtjev Pretplatnika, u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku informaciju o iznosu dugovanja te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem. Također, Hrvatski Telekom, kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje nesporne ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Hrvatskog Telekoma, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja. Pretplatnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom, potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu, odnosno putem elektroničkog obrasca na Moj T Portalu.

99. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva, obvezni su u roku od trideset (30) dana od dana smrti Pretplatnika pisanim putem obavijestiti Hrvatski Telekom o smrti Pretplatnika. Nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva preminulog Pretplatnika mogu od Hrvatskog Telekoma tražiti prijenos Pretplatničkog ugovora u skladu s točkama 90. do 94. ovih Općih uvjeta. U suprotnom smatrat će se da Pretplatnički ugovor prestaje danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju za sva potraživanja Hrvatskog Telekoma nastala do dana dostavljanja Hrvatskom Telekomu pisane obavijesti o smrti Pretplatnika, u skladu s važećim propisima. Ako se nakon smrti Pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.
100. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak obvezan je u pisanom obliku obavijestiti Hrvatski Telekom o pokretanju takvog postupka u roku od trideset (30) dana od dana njegova pokretanja. Ako se podnese zahtjev za promjenom podataka o Pretplatniku ili za prijenos Pretplatničkog ugovora u skladu s točkama 90. do 94. ovih Općih uvjeta, Hrvatski Telekom će prenijeti Pretplatnički ugovor odnosno izmijeniti podatke o Pretplatniku samo ako je Pretplatnik podmirio sva svoja dugovanja prema Hrvatskom Telekomu te sva ostala potraživanja Hrvatskog Telekoma prema Pretplatniku koja su dospjela do trenutka kad Hrvatski Telekom zaprimi navedeni zahtjev. U suprotnom, smatrat će se da je Pretplatnički ugovor raskinut danom pokretanja stečajnog odnosno likvidacijskog postupka, a Pretplatnik u stečaju može zasnovati Pretplatnički ugovor s Hrvatskim Telekomom ako zadovoljava uvjete utvrđene ovim Općim uvjetima. U svakom slučaju Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak obvezan je platiti sva potraživanja Hrvatskog Telekoma nastala do dana prestanka Pretplatničkog ugovora.
101. U slučaju prestanka obavljanja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj prestaje i Pretplatnički ugovor, o čemu će Hrvatski Telekom obavijestiti Korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje trideset (30) dana unaprijed.

102. Prestankom Pretplatničkog ugovora Hrvatski Telekom će deaktivirati SIM karticu/eSIM profil Hrvatskog Telekoma pretplatnika mobilne usluge Hrvatskog Telekoma. Prava i obveze između Hrvatskog Telekoma i korisnika bonova Hrvatskog Telekoma prestaju trenutkom deaktivacije SIM kartice/eSIM profila korisnika bonova u mreži Hrvatskog Telekoma.
103. Nakon izvršenog prijenosa broja u mobilnu mrežu Hrvatskog Telekoma Korisnik usluga ne može zatražiti prijenos broja iz mobilne mreže Hrvatskog Telekoma u mrežu drugog operatora prije isteka razdoblja određenog mjerodavnim propisima koje započinje teći od dana izvršenog prijenosa broja u mobilnu mrežu Hrvatskog Telekoma.

### Rješavanje sporova

104. Za rješavanje sporova proizašlih iz ili u svezi s Pretplatničkim ugovorom bit će stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

### Završne odredbe

105. Prilikom korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma, Korisnik je obavezan poštovati prava intelektualnog vlasništva u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.
106. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 9. ožujka 2023. godine na sve Korisnike usluga na dan objave.
107. Hrvatski Telekom zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta Hrvatski Telekom će objaviti na svojim internetskim stranicama sukladno važećim propisima.
108. U slučaju izmjena ovih Općih uvjeta Hrvatski Telekom će obavijestiti Korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem o namjeranim izmjenama i njihovom pravu na raskid ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima i to najkasnije istodobno s objavom tih izmjena. U slučaju izmjena ovih Općih uvjeta, iste će se početi primjenjivati na postojeće Korisnike usluga protekom razdoblja od trideset (30) dana od dana njihove objave. Ako su izmjene Općih uvjeta isključivo u korist Korisnika usluga, primijenit će se na postojeće Korisnike usluga danom objave. Ako su navedene izmjene za Korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene, Korisnik usluga ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od trideset (30) dana od dana objave tih izmjena.
109. Korisnici usluga koji su u trenutku objave ovih Općih uvjeta Pretplatnici ili korisnici bonova u mreži Hrvatskog Telekoma potvrđuju da su valjano dali odnosno uskratili davanje privola iz točke 28. ovih Općih uvjeta na jedan od načina predviđenih Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži koji su stupili na snagu 25. veljače 2010. godine.
110. U odnosu na postojeće Korisnike usluga koji su u trenutku objave ovih Općih uvjeta Pretplatnici ili korisnici bonova u mreži Hrvatskog Telekoma, a koji su dali privolu za obradu podataka u svrhu izravne promidžbe i prodaje usluga i proizvoda Hrvatskog Telekoma putem pisanih obavijesti Hrvatskog Telekoma, smatrat će se da su dali istu privolu i u odnosu na usluge i proizvode partnera Hrvatskog Telekoma, pod uvjetom da po primitku obavijesti o istom u pisanom ili elektroničkom obliku ne uskrate privolu u roku od trideset (30) dana od dana objave izmjena Općih uvjeta.
111. Na izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa člankom 10. Zakona o

izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (14/2019) i člankom 3. te člankom 10. stavak 2. Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.

112. Na izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.