

Hrvatski Telekom d.d., OIB: 81793146560, sa sjedištem u Zagrebu, Savska cesta 32, kojeg zastupa:

(dalje u tekstu: "Hrvatski Telekom", što uključuje i njegove pravne slijednike) i

(u daljnjem tekstu: Operator usluga)

(dalje u tekstu: Ugovorna strana ili Ugovorne strane)

sklopili su u Zagrebu, dana _____ 201_. godine sljedeći

UGOVOR broj: BSMS - XXXXX

o pristupu pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma (mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma) - Bulk

Članak 1.

PREDMET UGOVORA

Ovim Ugovorom utvrđuju se:

1. uvjeti, prava i obveze Hrvatskog Telekoma i Operatora usluga pod kojima se Operatoru usluga omogućuje pristup mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma (dalje u tekstu: Pristup mreži)
2. pojedinačne mrežne usluge (dalje u tekstu: Mrežne usluge) kao i uvjeti, prava i obveze Operatora usluga u pogledu korištenja tih usluga u svrhu pružanja vlastitih usluga Operatora usluga prema Krajnjim korisnicima.

POJMOVI

Pristup mreži – fizičko i logičko povezivanje Opreme Operatora usluga na Mobilnu mrežu Hrvatskog Telekoma ili dijelove te mreže radi uporabe funkcija te mreže i/ili korištenja usluga koje se putem te mreže obavljaju;

Oprema – uređaj ili uređaji, odnosno sklop ili sklopovi jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Operatoru usluga omogućuju korištenje Mrežnih usluga u skladu s mjerodavnim propisima u Republici

Hrvatskoj

Usluge – usluge koje Operator usluga pruža Krajnjim korisnicima koristeći, ovim Ugovorom i njegovim Dodacima, definirane Mrežne usluge i načine Pristupa mreži

Operator usluga – pravna ili fizička osoba koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu komunikacijsku uslugu u Republici Hrvatskoj u skladu s mjerodavnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, s kojom se sklapa Ugovor o pristupu Mobilnoj mreži Hrvatskog Telekomu

Krajnji korisnici Mobilne mreže Hrvatskog Telekomu – svi korisnici pokretne Mobilne mreže Hrvatskog Telekomu;

Krajnji korisnici - svi krajnji korisnici kojima Operator usluga pruža svoje usluge;

Kratka tekstovna poruka (SMS) - tekstovna poruka do 160 znakova ili binarna poruka do 140 byte-ova sukladno ETSI standardu GSM 03.40.;

SMSC - SMS centar, element Mobilne mreže Hrvatskog Telekomu koji služi za slanje i primanje odnosno usmjeravanje, privremenu pohranu i prosljeđivanje Kratkih tekstovnih poruka (SMS);

Parlay platforma – Parlay Gateway platforma (Parlay-X Gateway) – element Mobilne mreže Hrvatskog Telekomu koji služi za povezivanje infrastrukture Operatora usluga s platformama Hrvatskog Telekomu (SMSC, MMSC, Sustav za naplatu);

Kratki kodovi – kratki brojevi na koje se šalju SMS i/ili MMS poruke od strane Krajnjih korisnika mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu; kratki brojevi ili alfanumerički pošiljatelji s kojih se šalju poruke Krajnjim korisnicima.

Članak 2.

DODACI UGOVORU

2.1. Uz ovaj Ugovor priloženi su sljedeći Dodaci koji čine njegov sastavni dio:

- Dodatak 1 - Cjenik Pristupa mreži i Mrežnih usluga (dalje u tekstu: Cjenik)
- Dodatak 2 – Tehničko rješenje Pristupa SMS centru
- Dodatak 3 - Zahtjevi

2.2. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je u svrhu Pristupa mreži Operator usluga prije sklapanja ovog Ugovora podnio Hrvatskom Telekomu Zahtjev za pristup mreži na važećem obrascu navedenog zahtjeva Hrvatskog Telekomu. Na temelju odobrenja navedenog Zahtjeva za pristup mreži od strane

Hrvatskog Telekoma Ugovorne strane pristupaju sklapanju ovog Ugovora.

Članak 3

OPIS SMS USLUGE

- 3.1. Operator usluga u mogućnosti je primiti SMS poruke koje Krajnji korisnici Hrvatskog Telekoma šalju na Kratke kodove, definirane u članku 4. ovog Ugovora, koje koristi Operator usluga. Operator usluga u mogućnosti je slati Krajnjim korisnicima SMS poruke s Kratkih kodova koje koristi.
- 3.2. Operator usluga u mogućnosti je zatražiti i dobiti potvrdu o isporuci poslanih SMS poruka.
- 3.3. Hrvatski Telekom jamči isključivo isporuku SMS poruka na SMSC Hrvatskog Telekoma i ne jamči za isporuku SMS poruka izvan mobilne mreže Hrvatskog Telekoma.
- 3.4. U svrhu uklanjanja dvojbe, odredbe ovog Ugovora, kao i pripadajućih dodataka te prava i obveze Ugovornih strana primjenjuju se isključivo na slučajeve slanja SMS-ova putem SMSC-a Hrvatskog Telekoma, osim u slučaju drugačijeg regulatornog okvira ili zahtjeva/odluke nadležnog tijela.

Članak 4.

KORIŠTENJE KRATKIH KODOVA

- 4.1. Operator usluga podnošenjem Zahtjeva za korištenje kratkog koda u istom definira željeni Kratki kod koji će koristiti za pružanje Usluge kao i naziv Usluge koju će pružati putem navedenog Kratkog koda. Dan početka uporabe Kratkog koda definirat će se u Zahtjevu za korištenje kratkog koda. Zahtjev za korištenje kratkog koda potrebno je dostaviti najkasnije deset (10) dana prije početka korištenja Kratkog koda.
- 4.2. Operator usluga je suglasan da je minimalno razdoblje uporabe Kratkog koda trideset (30) dana od dana početka uporabe kako je navedeno u Zahtjevu za korištenje kratkog koda.
- 4.3. U slučaju potrebe za ranijim prestankom korištenja Kratkog koda nego što je to u Zahtjevu za korištenje kratkog koda navedeno, Operator usluga je obvezan podnijeti Hrvatskom Telekomu takav zahtjev za prestankom korištenja Kratkog koda i to putem Zahtjeva za korištenje kratkog koda najkasnije deset (10) dana prije prestanka korištenja Kratkog koda. Neovisno o zahtjevu Operatora usluga za ranijim prestankom korištenja Kratkog koda nego što je to u Zahtjevu za korištenje kratkog koda navedeno, Operator usluga platit će puni iznos Inicijalne naknade za otvaranje Kratkog koda sukladno Cjeniku iz Dodatka 1 Ugovora.
- 4.4. U slučaju promjene Usluge na dodijeljenom Kratkom kodu definiranom u Zahtjevu za korištenje kratkog koda, Operator usluga je obvezan dostaviti Hrvatskom Telekomu pisanu obavijest o promjeni Usluge na

dodijeljenom Kratkom kodu, najkasnije u roku od deset (10) dana prije početka pružanja takve promijenjene Usluge.

Članak 5.

OBUSTAVA PRUŽANJA USLUGE PRISTUPA MREŽI

- 5.1. Obustava pružanja usluge Pristupa mreži Operatoru usluga iz ovog članka, uključuje, ali nije ograničena na sljedeće radnje koje je Hrvatski Telekom ovlašten poduzeti:
- (i) potpuno obustaviti Operatoru usluga pružanje pojedine Usluge ili svih Usluga koje Operator usluga pruža Krajnjim korisnicima putem odabranog Kratkog koda;
 - (ii) djelomično obustaviti Operatoru usluge pružanje pojedine Usluge na način da smanji propusnost SMS poruka utvrđenih sukladno ovim Ugovorom
 - (iii) djelomično obustaviti pružanja usluge Pristup mreži na način da Operatoru usluga obustavi pristup SMS centru Hrvatskog Telekomu preko Parlay platforme
 - (iv) potpuno obustaviti pružanje usluge Pristup mreži na način da Operatoru usluga obustavi pristup SMS sustavu Hrvatskog Telekomu prema ovom Ugovoru.
- 5.2. Obustava pružanja usluge Pristupa mreži iz stavka 1. ovoga članka 5. Ugovora trajat će sve dok Operator usluga ne uskladi svoje usluge i postupanje s obvezama iz ovog Ugovora u skladu sa zahtjevom Hrvatskog Telekomu te dostavi dokaz Hrvatskom Telekomu o istome. Neovisno o navedenom, Hrvatski Telekom zadržava pravo raskinuti ovaj Ugovor u skladu sa stavkom 3. članka 14. ovoga Ugovora
- 5.3. Hrvatski Telekom će biti ovlašten obustaviti pružanje usluge Pristupa mreži na način opisan stavkom 1. podstavak (iii) ovoga članka 5. Ugovora zbog razloga koji se temelje, uključujući, ali ne ograničavajući se, na sljedećim osnovnim (bitnim) zahtjevima:
- sigurnost rada mobilne mreže Hrvatskog Telekomu;
 - održavanje cjelovitosti mobilne mreže Hrvatskog Telekomu;
 - sposobnost međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga;
 - zaštita podataka
 - zaštita korisnika.
- 5.4. Hrvatski Telekom zadržava pravo privremeno, u potpunosti obustaviti pružanja usluge Pristup mreži, na način opisan stavkom 1. podstavak (iv) ovoga članka 5. Ugovora, u sljedećim slučajevima:
- (i) ako Operator usluga nije platio Naknade iz članka 8. ovog Ugovora niti nakon isteka dodatnog roka od najdulje trideset (30) dana od datuma njihovog dospijeca ili
 - (ii) ako Operator usluga na zahtjev Hrvatskog Telekomu dostavio instrument osiguranja plaćanja, po izboru Hrvatskog Telekomu, ili
 - (iii) ako Operator usluga nije produžio postojeći instrument osiguranja plaćanja na zahtjev Hrvatskog Telekomu.

- 5.5. Privremena obustava pružanja usluge Pristupa mreži iz stavka 4. članka 5 ovog Ugovora trajat će do podmirenja svih dospjelih dugovanja na ime Naknada iz članka 8. ovog Ugovora ili do dostave zahtijevanog instrumenta osiguranja plaćanja od strane Hrvatskog Telekoma ili produljenja postojećeg instrumenata osiguranja plaćanja, osim ako u međuvremenu ne nastupe razlozi za raskid ovog Ugovora u skladu sa člankom 15. ovog Ugovora.
- 5.6. Hrvatski Telekom zadržava pravo privremeno obustaviti pružanje usluge Pristupa mreži Operatoru usluga na način opisan stavkom 1. ovoga članka 5. Ugovora, u svako doba, ako:
1. Usluga Operatora usluga prouzrokuje ili bi mogla prouzrokovati bilo kakvu štetu ili smetnju na Parlay platformi i/ili mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma odnosno bilo kakvu štetu ili smetnju Krajnjim korisnicima, ili ako ne funkcionira ili ne radi ispravno na Parlay platformi ili ako ne postiže primjereni standard;
 2. U slučaju da Operator usluga uzrokuje smetnje u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma, uključujući ali ne ograničavajući se, na sljedeće razloge:
 - a. Operator usluga koristi opremu koja je neispravna ili koja ne udovoljava zakonskim propisima;
 - b. u slučaju sumnje na nezakonito ili neovlašteno korištenje Usluga;
 - c. u slučaju da Operator usluga poduzima mjere koje nisu u skladu sa zakonom i drugim propisima ili kojima se uzrokuje šteta Hrvatskom Telekomu;
 - d. u slučajevima komunikacije neželjenih elektroničkih komunikacijskih poruka (SPAM) putem SMSC-a Hrvatskog Telekoma te komunikacije elektroničkih komunikacijskih poruka u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije;
 - e. u slučajevima da Hrvatski Telekom prima redovne ili učestale pritužbe Krajnjih korisnika Hrvatskog Telekoma da je sadržaj komunikacije zlonamjeran ili kada dovodi u zabludu Krajnje korisnike Hrvatskog Telekoma ili kada je nadležno tijelo za zaštitu podataka utvrdilo da je došlo do povrede osobnih podataka Krajnjeg korisnika Hrvatskog Telekoma od strane Operatora usluga ili vezano uz nedostatke Usluga ili uz pružanje Usluga
 3. Operator usluga je počinio povredu drugih preuzetih obveza iz ovog Ugovora.
- 5.7. Hrvatski Telekom zadržava pravo, pored navedenog u stavku 5.5. ovog članka, privremeno ograničiti Pristup mreži u slučaju preopterećenosti mobilne mreže Hrvatskog Telekoma.
- 5.8. Hrvatski Telekom se obvezuje bez odgode pisanim putem obavijestiti Operatora usluga o poduzetim radnjama ograničenja Pristupa mreži sukladno ovom članku.

- 5.9. U slučaju obustave Pristupu mreži, sukladno ovome članku, Hrvatski Telekom neće snositi bilo kakvu odgovornost prema Operatoru usluga.
- 5.10. Obustava Pristupu mreži iz ovog članka, neće imati utjecaj na ostala prava Hrvatskog Telekoma utvrđena sukladno ovom Ugovoru i važećim zakonskim propisima.
- 5.11. U slučaju nastupa okolnosti iz stavaka 1. do 10. ovog članka, Hrvatski Telekom ujedno zadržava i pravo aktiviranja dostavljenog instrumenata osiguranja plaćanja od strane Operatora usluga.
- 5.12. Hrvatski Telekom može na opravdani zahtjev Operatora usluga privremeno obustaviti pružanje usluga iz ovog Ugovora koje pruža Operatoru usluga, ali ne dulje od 6 (šest) mjeseci od dana odobrenja zahtjeva od strane Hrvatskog Telekoma. Operator usluga u periodu ove privremene obustave neće biti obvezan plaćati naknade iz ovog Ugovora. Po ponovnom uključenju usluga iz ovog Ugovora, Operator usluga neće biti obvezan ponovno platiti inicijalne naknade za Pristup mreži iz Cjenika te će nastaviti plaćati naknade koje je plaćao prije privremene obustave za ugovorene usluge. U slučaju proteka dogovorenog roka privremene obustave nakon kojeg Operator usluga ne podnese zahtjeva za ponovnim uključenjem ugovorenih usluga, Hrvatski Telekom će trajno obustaviti pružanje ugovorenih usluga te će se ovaj Ugovor smatrati automatski raskinutim i neće proizvoditi više pravne učinke među Ugovornim stranama. Ova odredba bez utjecaja je na prava Hrvatskog Telekoma iz ovog Ugovora.

Članak 6.

OBVEZE UGOVORNIH STRANA

- 6.1. Hrvatski Telekom će omogućiti Pristup mreži Operatoru usluga sukladno podacima navedenim u Zahtjevu za pristup mreži i Dodatku 2 ovog Ugovora što uključuje i inicijalno testiranje prilikom Pristupa mreži.
- 6.2. U slučaju da se pojave tehnički nedostaci ili smetnje vezane uz Pristup mreži i/ili pružanje Mrežnih usluga zbog čega je potrebno izvršiti i dodatno testiranje u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma, navedeno testiranje bit će izvedeno uz prethodni pisani zahtjev Operatora usluga i suglasnost Hrvatskog Telekoma, u opsegu, na način i u rokovima koje odredi Hrvatski Telekom i na trošak Operatora usluga.
- 6.3. Operator usluga je obvezan u svako doba osigurati da Oprema, softver i komunikacijski vodovi, uključujući sve javne vodove, omogućava ostvarivanje Pristupa mreži te je obvezan održavati svu navedenu Opremu na razini potrebnoj za ostvarivanje Pristupa mreži. U tu svrhu Operator usluga se obvezuje za realizaciju Pristupa mreži koristiti zadnju verziju softvera koji se koristi za povezivanje aplikacija Operatora usluga i Hrvatskog Telekoma (Parlay-X SDK), a koja je dostupna na komuniciranim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma. Hrvatski Telekom ne snosi nikakvu odgovornost za nastale probleme ili štete ukoliko Operator usluga nije koristio navedeni softver.
- 6.4. Operator usluga je obvezan pružati Usluge Krajnjim korisnicima Hrvatskog Telekoma isključivo putem Parlay platforme. U suprotnom, Hrvatski Telekom ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 14.

i 15. ovog Ugovora.

6.5. Hrvatski Telekom zadržava pravo upućivati Operatora usluga na primjerene mjere i pravila postupanja u svrhu osiguranja osnovnih (bitnih) zahtjeva u svezi Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga.

6.6. Operator usluga u potpunosti jamči:

1. za istinitost, točnost i potpunost svih podataka koje je obvezan dostaviti sukladno ovom Ugovoru, te se obvezuje izvijestiti Hrvatski Telekom o bilo kakvim izmjenama tih podataka pisanim putem (ili kroz BSS aplikaciju gdje je moguće);
2. za kakvoću Usluga Krajnjim korisnicima;
3. korištenje pristupa Parlay platforme jedino u svrhu izvršavanja ovog Ugovora;
4. da neće ustupiti Pristup mreži trećim osobama;
5. da neće poduzeti bilo kakve radnje kojima se narušava ili bi se mogla narušiti kakvoća mobilne mreže Hrvatskog Telekomu;
6. da neće poduzeti bilo kakve radnje niti sudjelovati u bilo kakvim postupcima koji bi mogli ugroziti ugled Hrvatskog Telekomu i/ili usluga Hrvatskog Telekomu na tržištu, uključivo ali ne ograničavajući se na:
 - a) slanje neželjenih elektroničkih komunikacija Krajnjim korisnicima putem SMSC-a Hrvatskog Telekomu kao i na slanje elektroničkih komunikacijskih poruka u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije;
 - b) prikupljanje i daljnu obradu osobnih podataka Krajnjih korisnika protivno važećim propisima i ovom Ugovoru;
 - c) oglašavanje Usluga protivno propisima iz područja elektroničkih komunikacija i drugim posebnim propisima;
 - d) protuzakonite radnje kao npr. terorističke radnje;
 - e) radnje koje predstavljaju ili bi mogle predstavljati povredu prava intelektualnog vlasništva ili nekog drugog prava trećih osoba
 - f) pružanje sadržaja kojim se iskorištavaju djeca ili maloljetne osobe za pornografiju.

7. da će u svako doba osigurati provođenje tehničkih i organizacijskih mjera radi sigurnosti integriteta njegovih informacijskih sustava za obradu podataka potrebnih za pružanje Usluga, kao i svih potrebnih pravnih, tehničkih i organizacijskih mjera radi sprječavanja neovlaštene i nezakonite obrade povjerljivih podataka i/ili osobnih podataka Krajnjih korisnika, što uključuje radnje njihovog priopćavanja, kopiranja, korištenja, gubitka, uništenja ili oštećenja, te osigurati ispunjavanje svih propisanih mjera u slučaju povjeravanja poslova obrade osobnih podataka Krajnjih korisnika;
 8. da će za Krajnje korisnike osigurati Korisničku podršku.
- 6.7. Ugovorne strane suglasne su da svaka Ugovorna strana snosi svoje troškove nastale izvršavanjem obveza preuzetih ovim Ugovorom, osim ako se Ugovorne strane ne dogovore drukčije u pisanom obliku.
 - 6.8. Ugovorne strane obvezuju se pridržavati važećih zakonskih propisa Republike Hrvatske, osobito iz područja elektroničkih komunikacija, zaštite potrošača, zaštite osobnih podataka i elektroničkih medija.
 - 6.9. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da svi rokovi utvrđeni za izvršenje obveza iz ovog Ugovora mogu biti produljeni samo na temelju prethodne pisane suglasnosti druge Ugovorne strane.

Članak 7.

OPIS PRISTUPA SMS CENTRU HRVATSKOG TELEKOMA

- 7.1. Hrvatski Telekom će Operatoru usluga omogućiti pristup SMS centru Hrvatskog Telekoma preko Parlay platforme (dalje: SMS pristup).
- 7.2. Pristupom SMS centru Hrvatskog Telekoma Operatoru usluga omogućeno je primanje SMS poruka koje Krajnji korisnici Hrvatskog Telekoma šalju na Kratke kodove koje koristi Operator usluga. Operatoru usluga omogućeno je slanje SMS poruka Krajnjim korisnicima s Kratkih kodova koje koristi. Operatoru usluga omogućeno je zatražiti i dobiti potvrdu o isporuci poslanih SMS poruka.
- 7.3. Maksimalan broj SMS poruka pristiglih od strane Operatora usluga prema SMS centru Hrvatskog Telekoma, koji je Operatoru usluga omogućen osnovnim paketom za koji plaća Mjesečnu naknadu definiran je u kako slijedi:

Broj poruka po sekundi (slanje)	10
Broj poruka po satu (slanje)	5000

SMS poruke koje bi pristigle od strane Operatora usluge prema SMS centru Hrvatskog Telekoma i pri tom prelazile navedenu propusnost bit će odbačene od strane Hrvatskog Telekoma.

Ukoliko je Operatoru usluga potrebna propusnost veća od ove koju dobiva u osnovnom paketu, može zatražiti povećanje iste. U tom slučaju, Operator usluga plaćat će Mjesečnu naknadu za dodatnu propusnost, sukladno cijenama iz Cjenika iz Dodatka 1 ovog Ugovora.

- 7.4. Ugovorne strane suglasne su da će se za Krajnje korisnike Hrvatskog Telekoma sve SMS transakcije odvijati preko SMS pristupa.
- Opis tehničkog rješenja realizacije pristupa SMS centru Hrvatskog Telekoma između Operatora usluga i Hrvatskog Telekoma definiran je u Dodatku 2 ovog Ugovora.
- U slučaju potrebe za promjenom tehničkog rješenja iz Dodatka 2 ovog Ugovora, Hrvatski Telekom će izraditi novo tehničko rješenje te o istom obavijestiti Operatora usluge. Navedeno novo tehničko rješenje izrađeno od strane Hrvatskog Telekoma će u tom slučaju u cijelosti zamijeniti postojeće tehničko rješenje u Dodatku 2 ovog Ugovora.
- Operator usluga će u svrhu pružanja Usluga koje su predmet ovog Ugovora biti obvezan podnijeti Hrvatskom Telekomu ispunjeni Zahtjev za korištenje kratkog koda koji čini Dodatak 3, a u okviru kojeg Zahtjeva za korištenje kratkog koda će biti utvrđeni Kratki kodovi dodijeljeni Operatoru usluga za pojedine Usluge. Zahtjev za korištenje kratkog koda Operator usluga je dužan dostaviti Hrvatskom Telekomu na odobrenje najkasnije deset (10) dana prije početka korištenja Kratkog koda.
- 7.5. U slučaju bilo kakve promjene opsega postojećih Usluga koje pruža Operator usluga definiranog u Zahtjevu za korištenje Kratkog koda u Dodatku 3 ovog Ugovora ili uvođenja novih Usluga, Operator usluga je dužan dostaviti novi Zahtjev za korištenje kratkog koda Hrvatskom Telekomu na odobrenje u roku definiranom u prethodnom stavku ovog članka. U tom slučaju novi Zahtjev za korištenje kratkog koda će biti priložen uz i činiti sastavni dio Dodatka 3.
- 7.6. Hrvatski Telekom je dužan osigurati konekciju na Parlay platformi Hrvatskog Telekoma koja će biti isključivo namijenjena Operatoru usluga.
- Sučelje koje Operator usluga koristi u svrhu ostvarivanja veze prema Parlay platformi Hrvatskog Telekoma mora biti razvijeno u skladu sa specifikacijom protokola (Parlay-X, smpp) kojeg podržava Hrvatski Telekom.
- Operator usluga će u vlastitoj aplikaciji implementirati funkcionalnost ponovne uspostave direktne veze aplikacije na Parlay platformu Hrvatskog Telekoma ukoliko se detektira pad direktne veze.
- Faza testiranja SMS pristupa počinje danom stupanja na snagu ovog Ugovora i traje 7 (sedam) radnih dana.
- Ugovorne strane će u roku od 7 (sedam) radnih dana po isteku faze testiranja pisanim putem potvrditi jesu li ispunjeni svi uvjeti za komercijalno puštanje Usluge u rad ili je potrebno produljiti fazu testiranja.

Članak 8.

NAKNADE ZA MREŽNE USLUGE I PRISTUP MREŽI

- 8.1. Operator usluga se obvezuje jednokratno platiti Hrvatskom Telekomu Inicijalnu naknadu Pristupa mreži i Inicijalnu naknadu za otvaranje Kratkog koda na način kako je to definirano u Cjeniku iz Dodatka 1 ovog Ugovora.

- 8.2. Operator usluga se obvezuje plaćati Hrvatskom Telekomu Mjesečnu naknadu Pristupa mreži kao i Naknade za Mrežne usluge koje se sastoje od Mjesečne naknade za korištenje Kratkog koda i Naknade za poslane poruke. Mjesečnu naknadu za dodatnu propusnost i Mjesečnu naknadu za korištenje dodatne fizičke konekcije Operator usluga će plaćati ukoliko ih je zatražio a Hrvatski Telekom iste implementirao. Sve navedene mjesečne naknade Operator usluga će plaćati na način utvrđen u Cjeniku iz Dodatka 1 ovog Ugovora.
- 8.3. Hrvatski Telekom će Operatoru usluga do 10-tog u mjesecu ispostaviti račun za Naknade iz stavaka 8.1. i 8.2. ovog članka za pružene usluge u prethodnom mjesecu.
- 8.4. Operator usluga obvezuje se platiti račune iz stavka 8.3. na transakcijski račun Hrvatskog Telekoma d.d. navedenog na računima, u roku od 15 (petnaest) dana od datuma ispostavljanja računa.
- 8.5. Obračunski period je jedan kalendarski mjesec. Ukoliko je dospijeće plaćanja neradni dan, novčana obveza dospijeva prvi sljedeći radni dan. Pod neradnim danom, u smislu ovog Ugovora, smatra se subota, nedjelja i državni blagdan.
- 8.6. Ugovorne strane su suglasne da Hrvatski Telekom zadržava pravo promijeniti visinu naknada definiranih u stavcima 8.1 i 8.2. ovog članka. kao i druge komercijalne uvjete definirane u Cjeniku iz Dodatka 1. ovog Ugovora. U slučaju izvršavanja navedenih promjena od strane Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom će o tome 30 (trideset) dana unaprijed i pisanim putem obavijestiti Operatora usluga i dostaviti mu novi Cjenik koji će u tom slučaju u cijelosti zamijeniti postojeći Cjenik iz Dodatka 1. ovog Ugovora.
- 8.7. U slučaju da Operator usluga odbije izmjene Cjenika sukladno stavku 8.6. ovog članka, Hrvatski Telekom zadržava pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom.

Članak 9.

INSTRUMENTI OSIGURANJA PLAĆANJA

- 9.1. Hrvatski Telekom može od Operatora usluga zatražiti da unaprijed dostavi neki od odgovarajućih instrumenata osiguranja plaćanja po izboru Hrvatskog Telekoma sukladno Standardnoj ponudi međupovezivanja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma, u iznosu koji ovisi o iznosu Naknada iz članka 8. ovog Ugovora te uz ispunjenje uvjeta iz ovog članka.
- 9.2. U slučaju da Operator usluga ne podmiri svoja dospjela dugovanja iz ovog Ugovora, primijenit će se postupak naplate ovisno o izabranom instrumentu osiguranja plaćanja.
- 9.3. Hrvatski Telekom će uputiti zahtjev za dostavom traženog instrumenta osiguranja plaćanja ili produljenje postojećeg instrumenta osiguranja plaćanja Operatoru usluga najkasnije šezdeset (60) dana prije potrebnog dana dostave ili isteka roka važenja postojećeg instrumenta osiguranja plaćanja.
- 9.4. Hrvatski Telekom zadržava pravo samostalno utvrđivati iznos instrumenta osiguranja sukladno poslovnoj politici upravljanja rizikom naplate potraživanja Hrvatskog Telekoma i ujedno se obvezuje da

će o istom pisanim putem obavijestiti Operatora.

- 9.5. Operator usluga je suglasan da Hrvatski Telekom može u svakom trenutku izvršiti provjeru financijske sposobnosti Operatora usluga, na način i po izboru Hrvatskog Telekoma.
- 9.6. Ako financijsko stanje Operatora usluga po procjeni Hrvatskog Telekoma nije pozitivno, odnosno dugovanje Operatora prelazi iznos obračuna i naplate, Hrvatski Telekom zadržava pravo zatražiti od Operatora usluga odgovarajući instrument osiguranja plaćanja po izboru Hrvatskog Telekoma u svrhu naplate budućih Naknada sukladno stavku 2. ovog članka.
- 9.7. U slučaju da Operator usluga ne dostavi Hrvatskom Telekomu traženi instrument osiguranja plaćanja u traženom roku, Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom.
- 9.8. U slučaju da Hrvatski Telekom zbog neplaćanja Operatora usluga aktivira odnosno podnese na naplatu instrument osiguranja plaćanja kojeg je Operator usluga na traženje Hrvatskog Telekoma dostavio, Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom.

Članak 10.

INTELEKTUALNO PRAVO VLASNIŠTVA

- 10.1. Operator usluga jamči da je ovlašteni imatelj svih prava korištenja Usluga koje je samostalno razvio kao i sadržaja kojeg koristi u svrhu pružanja Usluga kao i da je ishodio sva potrebna ovlaštenja, odnosno prava korištenja navedenih Usluga i sadržaja u slučaju ako su isti razvijeni od trećih strana, uključujući ovlaštenja za korištenjem i daljnjem distribuiranju sadržaja trećih strana potrebnog za pružanje Usluga, a sve sukladno posebnim propisima.
- 10.2. Operator usluga se obvezuje odmah, pisanim putem, obavijestiti Hrvatski Telekom o svakoj potencijalnoj odgovornosti, potraživanju ili pokrenutim aktivnostima u vezi s bilo kakvom povredom prava trećih vezanih za Usluge i sadržaja koji se koristi u svrhu pružanja Usluga. U navedenom slučaju Operator usluga se obvezuje, na vlastiti trošak, poduzeti sve potrebne radnje kako bi otklonio od Hrvatskog Telekoma svaku vrstu odgovornosti.
- 10.3. Operator usluga se obvezuje, bilo da se radi o sudskoj ili izvansudskoj nagodbi ili sporu koji je pokrenut ili zaključen zbog povrede prava trećih, a u svezi Usluga i sadržaja, poduzeti sve potrebne radnje kako bi u potpunosti nadoknadio Hrvatskom Telekomu svaku štetu i sve troškove koji proizađu i/ili bi mogli proizaći za Hrvatski Telekom temeljem takve sudske ili izvansudske nagodbe ili spora.
- 10.4. Hrvatski Telekom ima pravo zbog povrede obveza Operatora usluga definiranih u ovom članku, neovisno o odredbi stavka 2. ovog članka, raskinuti ovaj Ugovor pisanom obaviješću s trenutnim učinkom uz pravo na potpunu nadoknadu štete.

Članak 11.

POVJERLJIVOST PODATAKA I POSLOVNA TAJNA

- 11.1. Sve informacije i podaci, uključujući bez ograničenja prometne podatke, osobne i sve ostale podatke o Krajnjim korisnicima, koje će jedna ugovorna strana učiniti dostupnima drugoj ugovornoj strani u svrhu izvršavanja obveza iz ovog Ugovora, kao i ovaj Ugovor u cijelosti, smatraju se povjerljivim podacima i poslovnom tajnom. Ugovorne strane su obvezne poštivati povjerljivost informacija ili poslovne tajne te su obvezne ne otkrivati ih bilo kojoj trećoj strani osim u slučajevima kada se takve povjerljive informacije ili poslovne tajne otkrivaju nadležnim tijelima sukladno hrvatskim zakonima ili ostalim važećim propisima i/ili kada postoji zakonska obveza Ugovorne strane na otkrivanje povjerljivih informacija ili poslovne tajne, o čemu će odmah obavijestiti drugu Ugovornu stranu, i/ili kada je jedna Ugovorna strana ovlaštena pisanim putem od druge Ugovorne strane otkriti povjerljivu informaciju ili poslovnu tajnu druge Ugovorne strane.
- 11.2. Ugovorne strane su obvezne djelovati u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima vezanim uz zaštitu podataka i u tu svrhu su obvezne, putem ugovora o radu, internih propisa ili na bilo koji drugi pravno obvezujući način, obvezati svoje radnike, suradnike i pomoćnike na tajnost podataka i informacija koje zaprimaju temeljem ovog Ugovora, jedna od druge.
- 11.3. Niti jedna Ugovorna strana neće biti odgovorna za otkrivanje ili korištenje povjerljivih podataka koji:
1. već jesu ili postanu poznati javnosti, osim putem povrede ovog Ugovora ili
 2. se moraju otkriti sukladno zahtjevu nadležnog tijela u skladu s mjerodavnim propisima
- 11.4. Ugovorna strana koja povrijedi obvezu čuvanja povjerljivosti podataka iz ovog članka bit će odgovorna za svaku štetu, bez bilo kakvih ograničenja, koja je nastala za drugu Ugovornu stranu kao posljedica povrede obveza čuvanja povjerljivosti podataka.
- 11.5. Svaka Ugovorna strana ima pravo koristiti podatke o transakcijama izvršenima u okviru ili na temelju ovog Ugovora isključivo u svrhu pružanja Usluga.
- 11.6. Operator usluga je suglasan da će sve podatke Krajnjih korisnika, uključujući bez ograničenja brojeve pokretnih telefona, a koje dobije na korištenje u svezi pružanja Usluga iz ovog Ugovora, koristiti isključivo u svrhu pružanja iste, a sve sukladno mjerodavnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, propisa iz područja zaštite osobnih podataka i drugim posebnim propisima.
- 11.7. Sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka te propisima o zaštiti osobnih podataka, Ugovorne strane nisu ovlaštene osobnim podacima rukovati u svrhu različitu od svrhe izvršavanja obveza po ovom Ugovoru, što uključuje i zabranu davanja navedenih podataka na korištenje ili na drugi način činjene dostupnima drugim osobama, osim u navedenu svrhu i to uz ispunjenje uvjeta propisanih u Zakonu o zaštiti osobnih podataka. Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati.
- 11.8. Nadalje, Operator usluga će obraditi isključivo one osobne podatke Krajnjih korisnika koji su potrebni u svrhu pružanja Usluga. Operator usluga je obavezan pribaviti prethodnu suglasnost Krajnjeg korisnika u skladu s važećim propisima za svaku obradu osobnih podataka u bilo koju drugu svrhu.
- 11.9. Obrada osobnih podataka uključuje svaku radnju ili skup radnji izvršenih na osobnim podacima, bilo

automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organiziranje, spremanje, prilagodba ili izmjena, povlačenje, uvid u podatke, korištenje, otkrivanje putem prijenosa, objavljivanje ili na drugi način učinjenih dostupnim, svrstavanje ili kombiniranje, blokiranje, brisanje ili uništavanje, te provedba logičkih, matematičkih i drugih operacija s tim podacima.

11.10. U svrhu ispunjavanja svojih obveza vezano uz zaštitu osobnih podataka, obje Ugovorne strane obvezne su poduzimati sve potrebne tehničke, organizacijske, sigurnosne te kadrovske mjere. U slučaju kršenja istih obveza, svaka Ugovorna strana će poduzeti sve potrebne radnje i aktivnosti kako bi zaštitila drugu od mogućih pravnih zahtjeva trećih osoba.

11.11. Podaci koji se odnose na sadržaj elektroničkih komunikacijskih priopćenja, kao i prometni podaci poglavito podliježu odredbama članaka 11. Ovog Ugovora, odnosno važećim propisima o tajnosti i zaštiti podataka.

11.12. Obveze određene u ovom članku ostaju na snazi i u slučaju raskida ovog Ugovora, iz bilo kojeg razloga, odnosno tri godine nakon prestanka važenja ovog Ugovora. Obveze u pogledu čuvanja tajnosti osobnih podataka, uključujući bez ograničenja, prometnih podataka Krajnjih korisnika Hrvatskog Telekoma ostaju na snazi trajno.

Članak 12.

TVRTKA I ŽIGOVI

12.1. Niti jedna Ugovorna strana neće ovim Ugovorom steći bilo koje pravo korištenja tvrtke i/ili logotipa druge Ugovorne strane niti bilo kojih žigova povezanih s njenim poslovanjem. Ugovorne strane su suglasne da će eventualno isticanje imena i logotipa odnosno drugih žigova povezanih s poslovanjem ugovornih strana biti moguće samo uz prethodno pisano odobrenje pribavljeno od druge Ugovorne strane.

12.2. Operatoru usluga je dopušteno najavljivati suradnju na temelju ovog Ugovora u objavama za medije tek nakon prethodne pisane suglasnosti Hrvatskog Telekoma. U tu svrhu, Operator usluga dostavit će Hrvatskom Telekomu sve objave za medije.

Članak 13.

ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

13.1. Svaka Ugovorna strana obvezuje se nadoknaditi štetu nastalu drugoj Ugovornoj strani, koja nastane kao posljedica neispunjenja ili kašnjenja u ispunjenju obveza iz ovog Ugovora.

13.2. Neovisno navedenom u stavu 13.1 ovog članka, Hrvatski Telekom neće biti odgovoran za izmaklu dobit (uključujući izmaklu zaradu) Operatora usluga, do koje bi moglo doći uslijed prekida pružanja usluga Hrvatskog Telekoma.

13.3. Svaka Ugovorna strana će biti odgovorna za štetu koja je nastala njezinim Krajnjim korisnicima uslijed pružanja odnosno izostanka pružanja Usluga temeljem Ugovora, pri čemu će odgovornost za štetu

između Ugovornih strana procjenjivati prema općim načelima odgovornosti za štetu.

- 13.4. Hrvatski Telekom neće biti odgovoran za sadržaj elektroničkih komunikacijskih priopćenja koje Operator usluga prenosi putem mobilne mreže Hrvatskog Telekoma u svrhu pružanja Usluga.

Članak 14.

UGOVORNA KAZNA

- 14.1. Hrvatski Telekom ima pravo naplatiti Operatoru usluga ugovornu kaznu u slučaju povrede obveza Operatora usluga iz članka 5.6.2. točke d), odnosno 6.6.6. točke a) i članka 5.6.2. točke e.) i to u iznosu od 100.000 kn.
- 14.2. Ako je šteta koju je Hrvatski Telekom pretrpio veća od iznosa ugovorne kazne navedene u stavku 1. ovoga članka 14. Ugovora, Hrvatski Telekom ima pravo zahtijevati od Operatora usluga razliku do potpune naknade štete.
- 14.3. Operator usluga je obavezan isplatiti Hrvatskom Telekomu iznose iz ovog članka u roku od trideset (30) dana od dana ispostavljanja računa od strane Hrvatskog Telekoma za isplatom ugovorne kazne.

Članak 15.

TRAJANJE UGOVORA I RASKIDNI UVJETI

- 15.1. 15.1. Ovaj Ugovor sklopljen je na neodređeno vrijeme.
- 15.2. Svaka Ugovorna strana ima pravo otkazati ovaj Ugovor u pisanom obliku s otkaznim rokom od trideset (30) dana.
- 15.3. Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom u slučaju ako Operator usluga povrijedi svoje obveze iz ovog Ugovora te u roku od tri (3) dana od dostave pisane obavijesti Hrvatskog Telekoma ne prestane s povredom obveza iz ovog Ugovora i ne otkloni posljedice takve povrede.
- 15.4. U slučaju raskida ovog Ugovora iz razloga navedenih u prethodnom stavku ovog članka, Hrvatski Telekom zadržava pravo na naknadu štete.
- 15.5. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da prestanak ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga ima učinak automatskog prestanka svih Dodataka koje su Ugovorne strane sklopile temeljem ovog Ugovora.
- 15.6. Svaka Ugovorna strana može raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom ako je otvoren stečajni postupak ili sličan postupak nad jednom od Ugovornih strana.

Članak 16.

VIŠA SILA

- 16.1. Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje od njihovih obveza navedenih u Ugovoru kada je nemogućnost uzrokovana događajem više sile (definiranim kao događaj izvan kontrole njime pogođene strane i nezavisan od njezine volje, a koji pogođena strana nije mogla predvidjeti ili izbjeći poduzimanjem odgovarajuće radnje) koji direktno utječe na izvršenje obveza jedne strane prema Ugovoru.
- 16.2. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: potrese, poplave, epidemije, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije kao i moguće greške i/ili prekide u radu mobilne mreže Hrvatskog Telekoma, drugih elektroničkih komunikacijskih mreža te u ostvarivanju Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga koji mogu prouzročiti privremeno ograničenje ili potpunu obustavu Pristupa mreži i/ili pružanju Mrežnih usluga od strane Hrvatskog Telekoma. Odbijanje izdavanja potrebnih odobrenja od strane nadležnih nacionalnih i/ili međunarodnih tijela smatrat će se događajem više sile.
- 16.3. U slučaju nastupa događaja više sile, pogođena strana će uložiti maksimalni napor da bi ispunila svoje obveze prema Ugovoru. U slučaju da viša sila spriječi izvršenje jednog dijela ovog Ugovora, koji dio ne utječe na izvršenje Ugovora u cijelosti, pogođena strana će nastaviti izvršavati dio svojih obveza na koji ne utječe događaj više sile.
- 16.4. Ugovorna strana koja je pogođena nastupom događaja više sile mora bez odlaganja, a najkasnije u roku od 24 sata, pisanim putem izvijestiti drugu stranu i navesti koje od svojih ugovornih obveza nije u stanju izvršiti zbog događaja više sile, te će navesti procjenu roka tijekom kojega smatra da neće biti u mogućnosti izvršavati navedene obveze. Nakon nastupa događaja više sile, strane će, nakon pregovora u dobroj vjeri, dogovoriti uvjete daljnjeg izvršavanja Ugovora.
- 16.5. U slučaju da događaj više sile traje duže od 3 mjeseca, Ugovorne strane će se dogovoriti o tome hoće li Ugovor ostati na snazi. Ako strane ne postignu takav dogovor, strana pogođena nastupom događaja više sile ima pravo raskinuti Ugovor pisanom obaviješću s trenutnim učinkom.

Članak 17.

PARTNERI OPERATORA USLUGA

- 17.1. Operator usluga je ovlašten sklapati ugovore o korištenju Kratkih kodova dodijeljenih na temelju ovog Ugovora sa trećim stranama. Operator usluga nije ovlašten u okviru tako sklopljenih ugovora omogućiti Pristup mreži trećim stranama.
- 17.2. Sklapanje ugovora o korištenju Kratkih kodova sa trećim stranama ne oslobađa Operatora usluga od isključive odgovornosti za ispunjenje svih obveza iz ovog Ugovora prema Hrvatskom Telekomu.
- 17.3. Treća strana s kojom Operator usluga sklopi ugovor o korištenju Kratkih kodova, a koja djeluje kao izvršitelj obrade osobnih podataka Krajnjih korisnika, dužna je ispunjavati sve uvjete koji su propisani Zakonom o zaštiti osobnih podataka za izvršitelje obrade osobnih podataka.

Članak 18.

USTUPANJE UGOVORA

Niti jedna Ugovorna strana neće biti ovlaštena bez prethodnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane ustupiti ovaj Ugovor niti na bilo koji način prenijeti bilo koje od svojih prava i obveza prema ovom Ugovoru na bilo koju treću stranu. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja ovog Ugovora povezanim društvima jedne od ugovornih strana, neće uskratiti bez valjanog razloga.

Članak 19.

OBAVIJESTI

- 19.1. Ugovorne strane će razmjenjivati sve obavijesti vezane za izvršavanje ovog Ugovora putem e-maila, telefaksa ili preporučenom pošiljkom na adrese, odnosno brojeve telefaksa definirane u dodacima ovog Ugovora.
- 19.2. Ugovorne strane mogu promijeniti podatke iz prethodnog stavka ovog članka u svako doba, pisanom obavijesti s trenutnim učinkom drugoj Ugovornoj strani.
- 19.3. Ugovorna strana će bez odlaganja obavijestiti drugu Ugovornu stranu u pisanom obliku, osim ako se Ugovorne strane ne dogovore drukčije, o bilo kojem tehničkom ispadu u svojim sustavima koji utječe na pružanje Usluga Operatora usluga koje su predmet ovoga Ugovora.

Članak 20.

PRIGOVORI KORISNIKA I KORISNIČKA PODRŠKA OPERATORA USLUGA

- 20.1. Operator usluga je obavezan imati Korisničku podršku koja će biti dostupna Krajnjim korisnicima putem telefona, elektroničke pošte te pisanim putem. Služba za korisnike mora biti dostupna Krajnjim korisnicima putem telefona radnim danom od 8:00 do 16:00 sati, a pozivi upućeni Korisničkoj službi će biti besplatni ili po uobičajenoj cijeni poziva u nacionalnoj mreži, odnosno Operator usluga neće za navedeno koristiti broj sa dodanom vrijednosti u Republici Hrvatskoj ili broj u inozemstvu. Izvan tog vremena, Operator usluga obavezan je osigurati uslugu Korisničke službe opremljenu glasovnim pretincem, s jasnim uputama o radnom vremenu i obavijesti da će Krajnjeg korisnika kontaktirati sljedeći radni dan. Operator usluga se obvezuje osigurati Korisničku službu u kojoj će raditi stručno osposobljeno osoblje koje može na odgovarajući način obraditi zahtjeve Krajnjih korisnika.
- 20.2. Operator usluga je obavezan objaviti broj svoje Korisničke službe na prikladan i javno dostupan način Krajnjim korisnicima, a osobito u svim marketinškim aktivnostima vezanim uz pružanje Usluga.
- 20.3. Odnose s Krajnjim korisnicima uređuje Operator usluga, te je u tu svrhu dužan prirediti i učiniti javno dostupnim uvjete pružanja usluga koje se pružaju temeljem ovog Ugovora. Operator usluga predstavlja

prvu točku za kontakt za sva pitanja Krajnjih korisnika vezana uz korištenje usluga koje se pružaju temeljem ovog Ugovora. U slučaju da se Krajnji korisnik obrati Hrvatskom Telekomu za određena pitanja u vezi s uslugama s posebnom tarifom, Hrvatski Telekom će Krajnjeg korisnika uputiti da se za odgovore na sva eventualna pitanja i za sve obavijesti obrati nadležnom Operatoru usluga.

- 20.4. Hrvatski Telekom je nadležan za rješavanje svih pitanja Krajnjeg korisnika koja se odnose na priključak Krajnjeg korisnika na mrežu Hrvatskog Telekoma, odnosno na usluge koje Krajnjem korisniku pruža Hrvatski Telekom. U slučaju da se Krajnji korisnik za rješavanje ovih pitanja obrati Operatoru usluga, Operator usluga će uputiti Krajnjeg korisnika da se za dobivanje ovih informacija obrati direktno Hrvatskom Telekomu.
- 20.5. U slučaju da se pisani prigovor Krajnjeg korisnika odnosi na korištenje usluga koje pruža Operator usluga, Hrvatski Telekom po primitku prigovora utvrđuje postoji li administrativna ili tehnička pogreška na njegovoj strani. Ukoliko utvrdi da nema pogreške, prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju, zajedno sa zahtjevom za provođenjem administrativne i tehničke provjere od strane Operatora usluga, prosljeđuje Operatoru usluga u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.
- 20.6. Operator usluga provodi odgovarajuću administrativnu i tehničku provjeru te prijedlog o usvajanju/djelomičnom usvajanju/odbijanju prigovora, zajedno sa svom dokumentacijom koju je dobio od Hrvatskog Telekoma, dostavlja Hrvatskom Telekomu u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.
- 20.7. Hrvatski Telekom obrađuje prigovor na temelju dostavljenih potvrda o administrativnoj i tehničkoj provjeri Operatora usluga s posebnom tarifom sukladno čl. 49. st. 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama.
- 20.8. Hrvatski Telekom, temeljem obavljene administrativne i tehničke provjere od strane Operatora usluga rješava prigovor Krajnjeg korisnika na način da prigovor korisnika usvaja u potpunosti, djelomično ili ga odbija.
- 20.9. U slučaju potpunog ili djelomičnog usvajanja prigovora u korist Krajnjeg korisnika, Operator usluga ispostavlja knjižno odobrenje u korist Hrvatskog Telekoma u iznosu odobrenja Krajnjem korisniku u roku od 8 dana od dana slanja prijedloga o usvajanju/djelomičnom usvajanju/odbijanju prigovora.
- 20.10. Hrvatski Telekom ispostavlja knjižno odobrenje Krajnjem korisniku u iznosu koji je odobren u postupku rješavanja prigovora.
- 20.11. Ako je osporeni iznos računa već plaćen u cijelosti Hrvatski Telekom će vratiti odobreni iznos iz prethodnog stavka, ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po slijedećem računu Hrvatskog Telekoma.
- 20.12. U slučaju da nadležno regulatorno ili inspekcijsko tijelo donese mišljenje/rješenje kojom se Hrvatskom Telekomu nalaže ispravak odnosno izdavanje novog računa Krajnjem korisniku ili povrat novčanih sredstava Krajnjem korisniku za usluge koje pruža Operator usluga, Hrvatski Telekom će postupiti prema mišljenju/rješenju nadležnog regulatornog ili inspekcijskog tijela i odobriti Krajnjeg korisnika za iznos naznačen u predmetnom mišljenju/rješenju. Za cjelokupni iznos za koji je odobren Krajnji korisnik, Operator usluga se bezuvjetno obvezuje ispostaviti knjižno odobrenje u korist Hrvatskog

Telekoma, u roku od 8 dana od dana zaprimanja specificiranog zahtjeva Hrvatskog Telekoma.

- 20.13. U slučaju bilo kakvih prigovora, tužbi ili zahtjeva za naknadom štete koje Krajnji korisnik postavi Hrvatskom Telekomu, a odnosi se na usluge Operatora usluga, Operator usluga će poduzeti najveće napore kako bi stupio u pokrenuti pravni postupak umjesto Hrvatskog Telekoma. U svakom slučaju, Operator usluga će biti obavezan nadoknaditi Hrvatskom Telekomu sve one iznose koje je Hrvatski Telekom platio Krajnjem korisniku prema sudskoj odluci, odluci HAKOM-a u postupku prigovora korisnika pred HAKOM-om i/ili zahtjevu za naknadu štete kao i sve druge štete i troškove koje Hrvatski Telekom pretrpi u vezi s tim tužbama i/ili zahtjevima.
- 20.14. Ukoliko Operator usluga ne dostavi zatražene podatke iz ovog članka u zadanom roku, ili dostavi nepotpune podatke na temelju kojih Hrvatski Telekom ne može objektivno riješiti prigovor Krajnjeg korisnika, Hrvatski Telekom će riješiti prigovor Krajnjeg korisnika na način da će ga prihvatiti u potpunosti te će za odobreni iznos teretiti Operatora usluga i za taj iznos umanjiti iznose faktura koje je Operator usluga dostavio Hrvatskom Telekomu u slijedećim obračunskim razdobljima.
- 20.15. U slučaju da Operator usluga ne postupi u skladu s stavcima 9. i 12. ovog članka i ne ispostavi knjiženo odobrenje u korist Hrvatskog Telekoma, Operator usluga pristaje i ovlašćuje Hrvatski Telekom da umjesto njega ispostavi odobrenje u svoju korist koje predstavlja izlazno odobrenje za Operatora usluga.
- 20.16. Operator usluga je upoznat i prihvaća da Krajnjem korisniku koji ima priključak na mrežu Hrvatskog Telekoma neće biti dostupne usluge Operatora usluga tijekom privremenog isključenja pretplatničke linije (telekomunikacijske priključne linije) Krajnjeg korisnika iz mobilne mreže Hrvatskog Telekoma.

Članak 21.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz i/ili su u vezi s ovim Ugovorom, nastojati riješiti sporazumno, a u slučaju da spor nije moguće riješiti na taj način, ugovorne strane ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu.

Članak 22.

ZAVRŠNE ODREDBE

- 22.1. U slučaju promjene regulatornog okvira (propisa iz područja elektroničkih komunikacija, drugih mjerodavnih zakona odnosno podzakonskih propisa donesenih na temelju tih zakona te odluka nadležnih regulatornih tijela ili sudova), Ugovorne strane će izmijeniti ovaj Ugovor u skladu s izmijenjenim regulatornim okolnostima.
- 22.2. Usmeni dogovori između ugovornih strana ne proizvode nikakve učinke, a sve izmjene i dopune ovog Ugovora moraju biti u pisanom obliku i potpisane od strane ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana.
- 22.3. Ovaj Ugovor je sklopljen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1

(jedan) primjerak.

22.4. Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa od strane ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana.

Operator usluga

Hrvatski Telekom d.d.

Datum potpisa:

Datum potpisa: