

Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje EVOtv usluge

(u primjeni od 17.ožujka 2025. godine)

1. Uvodne odredbe

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekoma d.d., Radnička cesta 21, 10135 Zagreb, OIB: 81793146560 (u daljnjem tekstu: Hrvatski Telekom), kao pružatelja usluge isporuke programskog sadržaja u elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multiplekse na području Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Usluga), s jedne strane, te Pretplatnika na te usluge (u daljnjem tekstu: Pretplatnik), s druge strane.
- 1.2. Usluga, u smislu Općih uvjeta, podrazumijeva isporuku video sadržaja, audio sadržaja, interaktivnih te multimedijских sadržaja sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili dostupnih na zahtjev Pretplatnika. Sadržaji mogu biti organizirani u odgovarajuće ponude, odnosno skupine sadržaja, i to bežičnim digitalnim zemaljskim prijenosom putem DVB/T2 tehnologije, koji prihvaća odgovarajući Korisnički uređaj. Usluga, u smislu Općih uvjeta, sastoji se od ponuda koje Pretplatnik može birati i mijenjati tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora sukladno odredbama Općih uvjeta i uvjetima ponude iz Cjenika za uslugu EVOtv (u daljnjem tekstu: Cjenik), koji će biti dostupan na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma (www.hrvatskitelekom.hr) i na njegovim prodajnim mjestima.
- 1.3. U smislu korištenja u Općim uvjetima, značenje pojmova definira se na sljedeći način:
 - Podnositelj zahtjeva - fizička ili pravna osoba koja podnosi Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom u vezi s Uslugom.
 - Pretplatnik - pravna ili fizička osoba koja je sklopila pretplatnički ugovor s Hrvatskim Telekomom radi korištenja Usluge.
 - Pretplatnički ugovor - ukupnost međusobnih prava i obveza između Pretplatnika i Hrvatskog Telekoma nastalih na osnovi i u vezi s pružanjem Usluge.
 - Cjenik - popis usluga i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine usluge, koji je svakodobno dostupan na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
 - Korisnički uređaj (STB prijamnik ili TV modul) - tehnički uređaj koji omogućuje prijam Usluge i njezin prijenos na TV-prijamnik.
 - Zahtjev - zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom i/ili svaki naknadni zahtjev za izmjenu Pretplatničkog ugovora s Hrvatskim Telekomom, osim ako u određenom slučaju nije navedeno drugačije.
- 1.4. Na sve međusobne odnose između Hrvatskog Telekoma i Pretplatnika koji nisu uređeni Općim uvjetima primjenjuju se postojeći propisi Republike Hrvatske.

2. Sklapanje Pretplatničkog ugovora

- 2.1. Hrvatski Telekom omogućit će Pretplatniku korištenje Usluge nakon što prihvati Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora za pružanje Usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev).
- 2.2. Pretplatnik može sklopiti ugovor s Hrvatskim Telekomom u poslovnim prostorijama Hrvatskog Telekoma ili poslovnim prostorijama njegovog ovlaštenog partnera, izvan tih poslovnih prostorija (primjerice putem terenske prodaje Hrvatskog Telekoma) te na daljinu putem telefona i interneta. Zahtjev se može podnijeti putem ovlaštenih prodajnih kanala Hrvatskog Telekoma na službenom

obrascu Hrvatskog Telekom, elektroničkim putem (on-line) ili putem kojeg drugog sredstva daljinske komunikacije koje Hrvatski Telekom učini javno dostupnim za podnošenje Zahtjeva u skladu s postojećim propisima. Na način opisan u prethodnoj rečenici, Pretplatnik podnosi i zahtjev za deaktivaciju, odnosno obavijest o otkazu Usluge.

- 2.3. Podnošenjem Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja Usluge utvrđene Općim uvjetima, osim ako Općim uvjetima nije drukčije određeno.
- 2.4. Kada se Pretplatnički ugovor sklapa u poslovnim prostorijama Hrvatskog Telekom, on se sklapa na način da Hrvatski Telekom prihvati Podnositeljev zahtjev za sklapanje ugovora na važećem obrascu Hrvatskog Telekom. Taj obrazac sadrži, među ostalim, osobne podatke o Podnositelju zahtjeva, podatke o odabranim uslugama i Korisničkom uređaju kojim će Podnositelj zahtjeva primati Uslugu, sažetak ugovora te izjavu Podnositelja zahtjeva da je upoznat s Općim uvjetima i važećim Cjenikom kao ostalim sastavnim dijelovima Pretplatničkog ugovora te da su mu ti dokumenti uručeni ili je odabrao mogućnost da ih preuzme putem internetske stranice Hrvatskog Telekom. Ako je Podnositelj zahtjeva prihvatio preuzeti sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internetskoj stranici Hrvatskog Telekom, Podnositelj zahtjeva može raskinuti Pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, uz obvezu povrata Korisničkog uređaja ako je taj uređaj kupljen ili dobiven prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora. Navedeni je uređaj potrebno vratiti u ispravnom stanju (mora biti vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. U slučaju da Podnositelj zahtjeva vrati Korisnički uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, Hrvatski Telekom ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi Podnositelju zahtjeva prvotni ugovor. Ako Podnositelj zahtjeva ne prihvati ponuđeni ugovor, Hrvatski Telekom vratit će mu Korisnički uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine tog uređaja.
- 2.5. U slučaju podnošenja Zahtjeva elektroničkim putem (on-line) ili putem kojeg drugog sredstva daljinske komunikacije koje Hrvatski Telekom učini javno dostupnim, Podnositelj zahtjeva daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora. U tom će slučaju Hrvatski Telekom Podnositelju zahtjeva izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu postojećih propisa o zaštiti potrošača. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija Hrvatskog Telekom, Hrvatski Telekom uručit će Podnositelju zahtjeva najkasnije u trenutku sklapanja Pretplatničkog ugovora pisanu obavijest o pravu na raskid ugovora u skladu s postojećim propisima o zaštiti potrošača.
- 2.6. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, Hrvatski Telekom dostavit će bez odgode Podnositelju zahtjeva ugovornu dokumentaciju koja sadrži sažetak ugovora na trajnom mediju, poštujući pritom odredbe propisa o zaštiti potrošača te propisa iz područja elektroničkih komunikacija. U tom slučaju, Hrvatski Telekom zatražit će od Podnositelja zahtjeva da dostavi potvrdu svoje suglasnosti sukladno spomenutim propisima. Potvrdu svoje suglasnosti Podnositelj zahtjeva može dati pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Podnositelj zahtjeva biti obaviješten u ugovornoj dokumentaciji. Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ako se istekom razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora sklapa novi Pretplatnički ugovor s obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni. Sklapanjem ugovora na daljinu, Podnositelj zahtjeva prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u Općim uvjetima.
- 2.7. Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan Pretplatnikova potpisivanja tog ugovora, odnosno sažetka ugovora, ili davanja suglasnosti za sklapanje Pretplatničkog ugovora, a rok za raskid bit će naznačen u ugovornoj dokumentaciji te teče od dana sklapanja ugovora. Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je Pretplatnik dao potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora. Rok za raskid ugovora bit će naznačen na ugovornoj dokumentaciji te teče od dana sklapanja ugovora.

- 2.8. Hrvatski Telekom pružit će Podnositeljima zahtjeva potpun i lako razumljiv sažetak ugovora, čiji je minimalni sadržaj određen propisima iz područja europskog prava te nacionalnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.
- 2.9. Pretplatnik može biti svaka potpuno poslovno sposobna fizička ili pravna osoba s prebivalištem i/ili boravištem na teritoriju Republike Hrvatske ili koja je na tom području u najmu, zakupu ili vlasništvu nekretnine (kuća, stan, kuća za odmor i slično), a koja udovoljava uvjetima iz Općih uvjeta.
- 2.10. Pretplatnik ima pravo u Zahtjevu unaprijed odrediti datum sklapanja Pretplatničkog ugovora. U tom će se slučaju kao datum sklapanja Pretplatničkog ugovora smatrati taj unaprijed određeni datum.
- 2.11. Zahtjev koji je prihvatio Hrvatski Telekom, Opći uvjeti, Cjenik i posebni uvjeti za pojedine programske pakete ili usluge, ako postoje i ako se Zahtjev na njih poziva kao sastavni dio, čine zajedno Pretplatnički ugovor.
- 2.12. Hrvatski Telekom odlučit će o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva najkasnije u roku od 25 (dvadeset pet) dana od dana primitka Zahtjeva, i to u pisanom obliku. Hrvatski Telekom aktivirat će uslugu u roku od 48 (četrdeset osam) sati nakon prihvata Zahtjeva, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora. U slučaju bilo kakvih tehničkih teškoća vezanih uz aktivaciju Usluge koje bi dovele do odgađanja aktivacije Usluge, Hrvatski Telekom o tome će bez odlaganja obavijestiti Pretplatnika. Ako Hrvatski Telekom ne aktivira uslugu u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora. U slučaju da Pretplatnik nije iskoristio navedeno pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, ima pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno primjenjivim propisima.
- 2.13. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora s probnim razdobljem, Hrvatski Telekom obvezuje se obavijestiti Pretplatnika 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja o isteku toga probnog razdoblja te o tome da će se nakon isteka toga probnog razdoblja Usluga početi naplaćivati po redovitoj cijeni prema važećem Cjeniku. Navedena obavijest bit će dostavljena u pisanom obliku, kao napomena na računu ili kojoj drugoj ispravi, preko Korisničkog uređaja na zaslonu TV-prijamnika Pretplatnika ili na drugi način. Dodatno, ako se u navedenom probnom razdoblju Usluga može raskinuti bez naknade, Hrvatski Telekom u istom će roku i u sklopu iste pisane obavijesti obavijestiti Pretplatnika da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.
- 2.14. Hrvatski Telekom prihvatit će Zahtjev ako postoje potrebni slobodni mrežni kapaciteti, ako postoje drugi tehnički preduvjeti za aktiviranje Usluge te ako ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora.
- 2.15. Hrvatski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev:
- ako obrazac Zahtjeva nije uredno, potpuno i/ili točno popunjen ili potpisan,
 - ako je Podnositelj Zahtjeva poslovno nesposobna osoba ili nije potpuno poslovno sposobna osoba, a nema potpuno valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ako Zahtjev nije potpisala osoba ovlaštena za zastupanje Podnositelja zahtjeva,
 - ako Podnositelj zahtjeva na zahtjev Hrvatskog Telekomu ne dostavi potrebne podatke i dokumentaciju i/ili preslike dokumentacije nužne za sklapanje Pretplatničkog ugovora,
 - ako postoji razložna sumnja da su podaci o Podnositelju zahtjeva, njegovu identitetu, pravnoj osobnosti, poslovnoj sposobnosti i/ili kreditnoj sposobnosti netočni ili neistiniti i/ili ako se utvrdi ili postoji osnovana sumnja da su predloženi dokumenti lažni ili nevaljani,
 - ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni, likvidacijski ili slični postupak, ako je prezadužen ili nesposoban za plaćanje ili ako prema razumnoj procjeni Hrvatskog Telekomu neće moći podmirivati troškove usluge,

- ako Podnositelj zahtjeva u trenutku podnošenja Zahtjeva ima dospjele nepodmirene obveze prema Hrvatskom Telekomu ili ako je s njim prethodno raskinut Pretplatnički ugovor zbog povrede ugovornih obveza prema Hrvatskom Telekomu ili drugom pružatelju sličnih usluga,
- ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Hrvatskog Telekoma i sukladno odredbama Općih uvjeta i pozitivnih zakona ne pruži traženo osiguranje plaćanja,
- ako postoji razložna sumnja da Podnositelj zahtjeva ima namjeru zlorabiti Uslugu protivno odredbama Općih uvjeta ili omogućiti trećoj osobi zlorabitu Usluge,
- ako postoji razložna sumnja da će se Uslugom neovlašteno koristiti treća osoba,
- ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje Usluge.

Neovisno o navedenom, Hrvatski Telekom neće odbiti Zahtjev u slučaju kada Podnositelj zahtjeva osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku dugovanja prema Hrvatskom Telekomu, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između Hrvatskog Telekoma i Podnositelja zahtjeva.

- 2.16. Hrvatski Telekom odbit će Zahtjev ako Podnositelj Zahtjeva želi koristiti Uslugu u komercijalne ili poslovne svrhe, kao i Zahtjev koji bi imao svrhu priopćavanja Usluge u bilo kakvom javnom prostoru ili prostoriji, a posebice u restoranima, barovima, hotelima, klubovima, prodavaonicama, trgovačkim centrima, bolnicama, javnim prostorima zgrada i slično, bez obzira na to je li riječ o komercijalnom ili nekomercijalnom priopćavanju, osim ako bi se takav Zahtjev odnosio na sklapanje posebnog ugovora kojim bi bila regulirana autorska i druga srodna prava povezana s priopćavanjem programskih sadržaja koje sadrži Usluga u okviru ugovornih ovlasti i zakonskih mogućnosti Hrvatskog Telekoma.

3. Trajanje Pretplatničkog ugovora

- 3.1. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme.
- 3.2. 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 su slučaju vrijeme obveznog trajanja, koje ne može biti dulje od 2 (dvije) godine, uvjeti te posljedice raskida Pretplatničkog ugovora s takvom odredbom određeni posebnim uvjetima pojedinoga tarifnog modela ili paketa i/ili u Cjeniku. Istekom obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ne prestaje Pretplatnički ugovor, koji je u skladu s člankom 3.1. Općih uvjeta zasnovan na neodređeno vrijeme.
- 3.3. Pretplatnik koji se već nalazi u Pretplatničkom ugovoru s Hrvatskim Telekomom može ugovoriti novo obvezno trajanje Pretplatničkog ugovora i/ili promijeniti druge uvjete korištenja Usluge na temelju Zahtjeva za promjenu usluge ili prihvaćanjem ponude Hrvatskog Telekoma. U takvom slučaju, Zahtjev za promjenu usluge ili prihvatom ponude Pretplatnik može podnijeti ili izjaviti putem standardnog obrasca ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju Pretplatnikove volje, uključujući telefonski poziv i elektroničku poštu, postupke poduzete putem internetskog sučelja te druge načine, sve navedeno ovisno o mogućnostima koje daje Hrvatski Telekom, uz uvjet da se Pretplatnik identificira korištenjem identifikacijskih oznaka iz Pretplatničkog ugovora koje su mu dodijeljene i da potvrdi da je upoznat sa svim promijenjenim uvjetima Usluge sadržanima u Zahtjevu za promjenu usluge, dokumentaciji na koju se on poziva, posebnim uvjetima korištenja i/ili drugom dokumentaciji kada je to primjenjivo, te da na sve te uvjete pristaje, kao i da izričito izrazi sve suglasnosti/potvrde/pristanke koji su u obrascu Zahtjeva za promjenu usluge i/ili drugoj dokumentaciji prepušteni njegovom odabiru. Pritom se šutnja Pretplatnika neće smatrati pristankom. Povodom Zahtjeva za promjenu usluge, podnesenog u skladu s ovim člankom, odnosno povodom prihvata ponude Hrvatskog Telekoma, odgovarajuće se primjenjuju odredbe Općih uvjeta kojima je regulirano zasnivanje Pretplatničkog ugovora.
- 3.4. Pretplatniku koji prihvati novu posebnu ponudu Hrvatskog Telekoma, a kojemu u trenutku prihvaćanja nove posebne ponude još uvijek traje ranije zatražena i prihvaćena posebna ponuda,

trajanje nove posebne ponude počinje teći od prvog sljedećeg dana nakon njenog prihvaćanja, čime istovremeno prestaje važiti ranija posebna ponuda.

- 3.5. Rok obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora utvrđen posebnom odredbom tog ugovora ne teče za vrijeme privremenog isključenja Pretplatnika do kojeg je došlo na zahtjev Pretplatnika. Po ponovnom uključenju Pretplatnika, rok obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora nastavlja teći.

4. Prestanak Pretplatničkog ugovora

- 4.1. Pretplatnički ugovor prestaje raskidom, smrću Pretplatnika koji je fizička osoba odnosno prestankom postojanja Pretplatnika koji je pravna osoba, djelomičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti Pretplatnika fizičke osobe, ako to zatraži zakonski zastupnik, na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke drugog tijela javne vlasti te na temelju zakona i drugih propisa. Osim navedenog u Općim uvjetima, Hrvatski Telekom ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor i u svim ostalim slučajevima propisanim zakonima te ostalim važećim propisima.
- 4.2. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva Hrvatskom Telekomu na standardnom obrascu Hrvatskog Telekoma za raskid Pretplatničkog ugovora ili bilo kojom drugom nedvosmislenom izjavom izravno na prodajnom mjestu Hrvatskog Telekoma, elektroničkom poštom (adresa: info@t.ht.hr), putem poštanske pošiljke, telefona, odnosno putem istih kanala komunikacije kojima se omogućava i sklapanje Pretplatničkog ugovora. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem drugih sredstava daljinske komunikacije, Hrvatski Telekom tražit će od Pretplatnika u svrhu identifikacije sljedeće 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 Pretplatnika koji je pravna osoba, zahtjev za raskid putem sredstava daljinske komunikacije može podnijeti isključivo osoba koja je ovlaštena za zastupanje Pretplatnika koji je pravna osoba. Također, zahtjev za raskid može se 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 Pretplatnika.
- 4.3. Pretplatnički se ugovor smatra raskinutim s danom naznačenim u raskidu Pretplatničkog ugovora, osim kada je Hrvatskom Telekomu obavijest o raskidu dostavljena nakon toga dana, u kojem slučaju se Pretplatnički ugovor smatra raskinutim sljedećeg radnog dana nakon dana dostave obavijesti o raskidu. U slučaju da u obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora nije naznačen dan s kojim se Pretplatnički ugovor otkazuje, Pretplatnički će se ugovor smatrati otkazanim s istekom 5. (petog) radnog dana od dana u kojem je obavijest o raskidu dostavljena Hrvatskom Telekomu.
- 4.4. Standardni obrazac Hrvatskog Telekoma za raskid Pretplatničkog ugovora, između ostalog, sadrži: osobne podatke o Pretplatniku, podatke o Korisničkom uređaju, razlog raskida usluge te pristanke koji se odnose na primanja obavijesti o uslugama i proizvodima Hrvatskog Telekoma i o postupanju s osobnim podacima Pretplatnika.
- 4.5. U slučaju nepodmirenih računa Pretplatnika, odnosno bivšeg Pretplatnika koji je raskinuo pretplatnički ugovor s Hrvatskim Telekomom i/ili mu uzrokovao kakvu štetu koja može nastati raskidom ili nakon raskida pretplatničkog ugovora (primjera radi: ispunjenje ugovora, odbijanje povrata imovine ili vraćanje oštećene imovine), Hrvatski Telekom pokrenut će odgovarajuće postupke pred nadležnim sudom.
- 4.6. U slučaju da Pretplatnički ugovor prestane prije isteka roka obveznog trajanja, Hrvatski Telekom će na zahtjev Pretplatnika, bez odgode, a najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana, dati Pretplatniku u zatraženom obliku 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. Informacija o iznosu dugovanja sadržava datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem. Kada Pretplatnik zatraži informaciju u pisanom obliku, tada će se rok od 1 (jednog) radnog dana smatrati ispunjenim ako je Hrvatski Telekom u tom roku otpremio pružatelju poštanskih usluga predmetnu pošiljku. Dan primitka pošiljke od strane Pretplatnika ne ulazi u rok od 1 (jednog) radnog dana.

- 4.7. Neovisno o ostalim odredbama članka 4. Općih uvjeta, kad je Pretplatnički ugovor sklopljen isključivo elektroničkim putem ili isključivim korištenjem kojeg drugog sredstva daljinske komunikacije koje Hrvatski Telekom učini javno dostupnim, ili kada je Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija Hrvatskog Telekomu u smislu postojećih propisa o zaštiti potrošača, Pretplatnik je ovlašten u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor bez navođenja razloga za raskid.
- 4.8. Ako Pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor nakon što izričito zahtijevao da pružanje Usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, Pretplatnik je dužan platiti Hrvatskom Telekomu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je Hrvatski Telekom ispunio Pretplatniku do trenutka kada ga je Pretplatnik obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je Pretplatnik dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene.
- 4.9. U slučaju odustanka od Zahtjeva ili otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije aktivacije usluge Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Hrvatskom Telekomu sve troškove koje je Hrvatski Telekom imao u vezi s dostavom, ugradnjom i uklanjanjem terminalne opreme, sukladno odredbama važećeg Cjenika.
- 4.10. Hrvatski Telekom može raskinuti Pretplatnički ugovor zbog sljedećih razloga:
- ako Pretplatnik prekrši ključne obveze iz Pretplatničkog ugovora,
 - ako Pretplatnik ne plati dospjelo, a neosporeno dugovanje niti u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja,
 - ako Pretplatnik ne pruži dokaze da su prestali razlozi za privremeno isključenje Usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge, odnosno ako te razloge ne utvrdi Hrvatski Telekom,
 - ako Hrvatski Telekom naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg od razloga za odbijanje zahtjeva za zaključenje Pretplatničkog ugovora navedenih u članku 2.15. Općih uvjeta,
 - ako je adresa Pretplatnika za dostavu računa Hrvatskog Telekomu na području Republike Hrvatske nepoznata ili ako se računi s adrese koju je Pretplatnik označio kao adresu za dostavu računa vraćaju s oznakom da je Pretplatnik na toj adresi nepoznat,
 - ako Pretplatnik ne omogući Hrvatskom Telekomu da otkloni kvar na terminalnoj opremi ili mu ne omogući pregled terminalne opreme na kojoj je prijavio kvar,
 - ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih obveza iz Pretplatničkog ugovora, a ne otkloni je ili ne prestane s daljnjim kršenjem ni nakon pisane opomene Hrvatskog Telekomu,
 - ako su kod Pretplatnika dva ili više puta nastali razlozi za privremeno isključenje Usluge krivnjom Pretplatnika,
 - u ostalim slučajevima određenim propisima Republike Hrvatske, pri čemu će Hrvatski Telekom odgovarati za štetu koju bi Pretplatnik pretrpio zbog prestanka Pretplatničkog ugovora samo u slučajevima kada je takva odgovornost određena postojećim prisilnim propisima Republike Hrvatske.
- 4.11. Kada Hrvatski Telekom otkáže Pretplatnički ugovor, on prestaje s danom naznačenim u obavijesti o otkazu.
- 4.12. U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen s posebnom odredbom o obveznom trajanju sukladno članku 3.2. Općih uvjeta, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano

raskine Pretplatnički ugovor ili krivnjom Pretplatnika nastupi raskid Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini razlike svih popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela ili paketa i/ili u Cjeniku.

- 4.13. U slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida Pretplatničkog ugovora, Hrvatski Telekom obavijestit će Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid Pretplatničkog ugovora.
- 4.14. U slučaju smrti Pretplatnika, njegovi nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva obvezni su u roku od 30 (trideset) 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 člankom 5.4. Općih uvjeta. U suprotnom, smatrat će se da Pretplatnički ugovor prestaje s danom smrti Pretplatnika.
- 4.15. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak ili je prezadužen te stoga nesposoban za plaćanje, obvezan je o tome obavijestiti Hrvatski Telekom u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja postupka ili nastanka činjenice prezaduženosti. Hrvatski Telekom takvom će Pretplatniku dopustiti promjenu podataka o nazivu ili adresi samo u slučaju da podmiri sve do tog trenutka dospjele obveze, a u protivnom smatrat će se da je Pretplatnički ugovor raskinut s danom otvaranja stečaja ili likvidacije. Pretplatnik je u svakom slučaju obvezan podmiriti sve nastale obveze do trenutka dostave obavijesti o pokretanju postupka i/ili prezaduženosti Hrvatskom Telekomu.
- 4.16. U slučaju prestanka postojanja Hrvatskog Telekoma ili u slučaju da Hrvatski Telekom prestane pružati uslugu, prestaje i Pretplatnički ugovor, o čemu će Hrvatski Telekom obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.

5. Prijenos Pretplatničkog ugovora

- 5.1. Pretplatnički ugovor može se prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu bez naknade ako ta osoba nastavi koristiti Uslugu putem istog Korisničkog uređaja uz promjenu imena i osobnih podataka Pretplatnika te uz uvjet da u trenutku prijenosa budu plaćeni svi dospjeli računi za Uslugu, kao i da osoba na koju se Pretplatnički ugovor prenosi zadovoljava uvjete da bude Pretplatnik.
- 5.2. Pretplatnički Ugovor prenosi se preuzimanjem Pretplatničkog ugovora tako da postojeći Pretplatnik i novi Pretplatnik zajednički podnesu Zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora na odgovarajućem obrascu. Hrvatski Telekom izvršit će prijenos u roku od 3 (tri) radna dana od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos Pretplatničkog ugovora koji je potpun i ispravan.
- 5.3. Nakon prihvaćanja Zahtjeva za prijenos pretplatničkog ugovora, prethodni je Pretplatnik obvezan podmiriti račune za pruženu uslugu do dana prijenosa te je za njih odgovoran, a novi je Pretplatnik odgovoran za ispunjenje obveza iz Pretplatničkog ugovora od dana prijenosa Pretplatničkog ugovora te će mu, sukladno tomu, biti izdani odgovarajući računi.
- 5.4. 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 obvezni su zatražiti prijenos Pretplatničkog ugovora na svoje ime. Hrvatski Telekom izvršit će prijenos u roku od 3 (tri) radna dana od zaprimanja Zahtjeva za prijenos Pretplatničkog ugovora koji je potpun i ispravan. Hrvatski Telekom neće omogućiti prijenos Pretplatničkog ugovora ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja. Zaprimanjem obavijesti o smrti Pretplatnika, Hrvatski Telekom izvršit će otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti Pretplatnika do

zaprimanja obavijesti o tome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje Usluge.

6. Uvjeti korištenja Usluge

- 6.1. Pretplatnik se obvezuje koristiti Uslugu isključivo za svoje privatne potrebe te je neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima.
- 6.2. Pretplatnik se obvezuje da neće koristiti Uslugu u komercijalne ili poslovne svrhe te da je neće koristiti u bilo kakvom javnom prostoru ili prostoriji, a posebno ne u restoranima, barovima, hotelima, klubovima, prodavaonicama, trgovačkim centrima, bolnicama, javnim prostorima zgrada i slično, bez obzira na to je li riječ o komercijalnom ili nekomercijalnom prikazivanju, osim ako bi takav način korištenja bio izričito ugovoren.
- 6.3. Pretplatnik se obvezuje koristiti Uslugu isključivo na teritoriju Republike Hrvatske te Uslugu neće koristiti na teritoriju drugih država. Hrvatski Telekom ne preuzima nikakvu odgovornost za kršenje zakonskih odredbi o zaštiti autorskih i srodnih prava ili bilo kojih drugih zakonskih odredbi, a koje bi proizašle zbog nedopuštenoga korištenja Usluge na teritoriju treće države suprotno odredbi ovog članka.
- 6.4. Neovlašteno dijeljenje i kopiranje sadržaja strogo je zabranjeno. U sklopu Usluge implementirana su tehnička sredstva za zaštitu sadržaja, čija je svrha onemogućavanje neautoriziranog kopiranja i dijeljenja sadržaja.
- 6.5. Kršenje obveza navedenih u člancima 6.1., 6.2., 6.3. ili 6.4. Općih uvjeta predstavlja bitnu povredu odredbi Pretplatničkog ugovora te može predstavljati osnovu za njegov raskid krivnjom Pretplatnika, uz pridržaj prava Hrvatskog Telekoma da od Pretplatnika traži naknadu svake štete koju je kršenjem te odredbe pretrpio.
- 6.6. Hrvatski Telekom zadržava pravo da Pretplatniku aktivira određene posebne dodatne usluge i bez njegova zahtjeva ako aktivacija tih usluga Pretplatniku ne pričinjava nikakav trošak, kao i da uključuje programske pakete i/ili programe koji nisu obuhvaćeni njegovim Pretplatničkim ugovorom te da ih isključuje, sve to bez njegova zahtjeva, ako takva aktivacija i deaktivacija Pretplatniku ne pričinjava nikakav trošak.
- 6.7. U okvirima mogućnosti koje daje Hrvatski Telekom, Pretplatniku će biti omogućeno mijenjanje, aktiviranje i deaktiviranje ponuda i dodatnih usluga na temelju zahtjeva za promjenu Usluge ili prihvaćanjem ponude Hrvatskog Telekoma. U takvom slučaju zahtjev za promjenu Usluge ili prihvatanje ponude Pretplatnik može podnijeti ili izjaviti putem standardnog obrasca, koji, između ostalog, sadrži i osobne podatke Pretplatnika, podatke o Korisničkom uređaju, podatke o ponudi i drugim mogućnostima Usluge, podatke o djelatniku Hrvatskog Telekoma te izjavu Pretplatnika da je upoznat s Općim uvjetima i važećim Cjenikom, ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika, uključujući telefonski poziv, elektroničku poštu, postupke poduzete putem internetskog sučelja te druge načine, sve navedeno ovisno o mogućnostima koje daje Hrvatski Telekom, uz uvjet da se Pretplatnik identificira korištenjem identifikacijskih oznaka iz Pretplatničkog ugovora koje su mu dodijeljene. Povodom zahtjeva za promjenu Usluge podnesenog u skladu s ovim člankom, odnosno povodom Pretplatnikovog prihvata ponude Hrvatskog Telekoma, odgovarajuće se primjenjuju odredbe Općih uvjeta kojima je regulirano zasnivanje Pretplatničkog ugovora.
- 6.8. Pretplatnik će biti obaviješten o prihvaćanju zahtjeva za promjenu Usluge te o svakoj provedenoj promjeni u pisanom obliku, bilo poštom kao napomena na računu ili kojoj drugoj ispravi, bilo preko korisničkog uređaja na zaslonu TV-prijamnika Pretplatnika ili na drugi način.

- 6.9. Pretplatnik se obvezuje uključiti Korisnički uređaj unutar 5 (pet) dana od dana aktivacije kako bi taj uređaj mogao prihvatiti kodove potrebne za korištenje Usluge. Ako to ne učini u navedenom roku, Pretplatnik će morati ponovno zatražiti aktivaciju Usluge putem službe za korisnike.

7. Korisnički uređaj

- 7.1. U roku od 30 (trideset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, Hrvatski Telekom ili ovlašteni partner Hrvatskog Telekoma isporučit će Pretplatniku Korisnički uređaj kao odgovarajuću terminalnu opremu potrebnu za dekodiranje i/ili prijam signala, bilo na temelju zahtjeva za uporabu Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, bilo na temelju kupoprodaje tog uređaja.
- 7.2. Hrvatski Telekom dostavit će Korisnički uređaj na kućnu adresu Pretplatnika odnosno na adresu sjedišta podružnice ili poslovnice Pretplatnika koji je pravna osoba. Korisnički uređaj isporučit će se na drugu adresu kada Pretplatnik pisanim ili elektroničkim putem izričito to zatraži. Prilikom sklapanja Ugovora na vlastitom prodajnom mjestu ili prodajnom mjestu ovlaštenih partnera, Korisnički uređaj bit će uručen Pretplatniku odmah, pod uvjetom da je taj uređaj dostupan na konkretnom prodajnom mjestu.
- 7.3. U slučaju da Pretplatnik već ima vlastiti tehnički uređaj, može ga koristiti ako udovoljava potrebnim tehničkim zahtjevima.
- 7.4. Pretplatnik je obavezan osigurati kućnu instalaciju, odnosno kućnu ili vanjsku antenu ili zajednički antenski sustav u zgradama (ZAS), kojima se omogućava prihvrat DVB-T2 signala u multipleksima MUX C i MUX E, na koje se Korisnički uređaj priključi. Pretplatnik je također obavezan osigurati nesmetan pristup mjestu instalacije, kao i nesmetanu instalaciju Korisničkog uređaja u slučaju Podržane instalacije iz članka 7.8. Općih uvjeta. Ako iz opravdanih razloga nije moguće instalirati Korisnički uređaj, Hrvatski Telekom odbit će zahtjev za realizaciju Usluge.
- 7.5. Pretplatnicima koji su predali zahtjev za uporabu Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma (dalje u tekstu: Korisnici korisničkog uređaja) Hrvatski Telekom daje osobno i neprenosivo pravo uporabe Korisničkog uređaja za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, uz uvjete i pogodnosti određene posebnim uvjetima korištenja. Hrvatski Telekom i nadalje ostaje isključivi vlasnik takvog Korisničkog uređaja.
- 7.6. Hrvatski Telekom isporučit će Pretplatniku Korisnički uređaj u vlasništvu Hrvatskog Telekoma zajedno s uputama o instalaciji.
- 7.7. Pri instalaciji Korisničkog uređaja koju vrši Pretplatnik (dalje u tekstu: samoinstalacija) i uporabi Korisničkog uređaja, Pretplatnik je dužan pridržavati se uputa za instalaciju i uporabu priloženih uz Korisnički uređaj. Hrvatski Telekom ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem uputa za instalaciju priloženih uz Korisnički uređaj, kao niti za štetu nastalu zbog korištenja neadekvatne opreme, odnosno neispravne ili neodgovarajuće kućne instalacije, konfiguracije opreme ili instalacije.
- 7.8. Hrvatski Telekom pružit će Pretplatniku dodatne usluge koje će mu omogućiti lakšu samoinstalaciju, uključujući i pomoć zaposlenika Hrvatskog Telekoma prilikom instalacije Korisničkog uređaja na lokaciji Pretplatnika (usluga Podržane instalacije).
- 7.9. U slučaju kupnje Korisničkog uređaja, Pretplatniku će se za isporučeni Korisnički uređaj ispostaviti odgovarajući račun. U slučaju uporabe Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, Hrvatski Telekom daje Pretplatniku pravo na uporabu Korisničkog uređaja uz naplatu periodične naknade određene Cjenikom.
- 7.10. U slučaju kupnje Korisničkog uređaja, Pretplatniku će se osigurati odgovarajući servis za slučaj kvara Korisničkog uređaja te omogućiti kupnja novog Korisničkog uređaja i savjetodavna tehnička pomoć

putem službe za korisnike Hrvatskog Telekoma. Za održavanje Korisničkog uređaja kojeg je Pretplatnik kupio u ispravnom i funkcionalnom stanju vrijede jamstveni uvjeti i jamstveni rok sukladno jamstvenom listu predanom uz Korisnički uređaj te postojeći propisi Republike Hrvatske. Jamstveni rok za kupljeni Korisnički uređaj počinje teći danom isporuke Korisničkog uređaja Pretplatniku. Pretplatnik potvrđuje primitak Korisničkog uređaja svojim potpisom.

- 7.11. U slučaju uporabe Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, Pretplatniku će se osigurati ispravan rad Korisničkog uređaja (popravljanjem ili zamjenom pokvarenog uređaja s ispravnim) za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora.
- 7.12. Hrvatski Telekom dužan je Korisniku korisničkog uređaja predati Korisnički uređaj u ispravnom stanju. Korisnik korisničkog uređaja dužan je Korisnički uređaj koristiti i čuvati pažnjom dobrog gospodarstvenika te je pri njegovom korištenju dužan pridržavati se uputa Hrvatskog Telekoma, odredbi Općih uvjeta te odgovarajućih posebnih uvjeta. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik korisničkog uređaja dužan je Korisnički uređaj vratiti Hrvatskom Telekomu u ispravnom stanju, i to odmah po prestanku važenja Pretplatničkog ugovora, a najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana dospijeca računa u kojem je naplaćena naknada za njegovo korištenje. U slučaju povrata Korisničkog uređaja u navedenom roku, naplaćena naknada bit će stornirana.
- 7.13. U slučaju da Korisnik korisničkog uređaja po prestanku Pretplatničkog ugovora ne vrati Korisnički uređaj Hrvatskom Telekomu u ispravnom stanju ili ga uopće ne vrati, dužan je Hrvatskom Telekomu nadoknaditi iznos u visini vrijednosti Korisničkog uređaja u skladu s Cjenikom, nakon čega Korisnički uređaj prelazi u vlasništvo Korisnika. U slučaju da Korisnik korisničkog uređaja po prestanku Pretplatničkog ugovora vrati Korisnički uređaj Hrvatskom Telekomu u neispravnom stanju, a Hrvatski Telekom naplati iznos u visini vrijednosti Korisničkog uređaja u skladu s Cjenikom, Hrvatski Telekom dostavit će Korisnički uređaj natrag na kućnu adresu Pretplatnika, odnosno na adresu sjedišta, podružnice ili poslovnice Pretplatnika koji je pravna osoba.
- 7.14. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti bilo na koji način mijenjati Korisnički uređaj koji je u vlasništvu Hrvatskog Telekoma. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instaliranog Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma mogu obavljati isključivo osobe koje je ovlastio sam Hrvatski Telekom.
- 7.15. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog ili neovlaštenog korištenja ili zlouporabe Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma, koja nastane namjerno ili propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Hrvatski Telekom na kontakte 0800/0707 ili info@t.ht.hr o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezanoj za Korisnički uređaj u vlasništvu Hrvatskog Telekoma.
- 7.16. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Korisničkog uređaja prelazi na Pretplatnika trenutkom predaje Korisničkog uređaja Pretplatniku.
- 7.17. Hrvatski Telekom ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni Korisnički uređaj bez suglasnosti Hrvatskog Telekoma, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija Korisničkog uređaja neispravna ili neodgovarajuća te ako koristi Korisnički uređaj na način koji je suprotan uputama Hrvatskog Telekoma, Općim uvjetima i eventualnim posebnim uvjetima.
- 7.18. Hrvatski Telekom ovlašten je daljinski pristupiti Korisničkom uređaju bez posebnog pristanka Pretplatnika radi poboljšanja kakvoće Usluge, redovitog održavanja i nadogradnje softvera.
- 7.19. Pretplatnik je obavezan omogućiti Hrvatskom Telekomu fizičku provjeru ispravnosti Korisničkog uređaja, radi provjere izaziva li kakve smetnje u radu, kao i popravak i održavanje Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma kada Hrvatski Telekom opravdano ocijeni da je to potrebno radi

izbjegavanja smetnji u pružanju Usluge. U slučaju da, iz razloga za koje nije odgovoran, Pretplatnik ne može koristiti Uslugu ili postoje smetnje u prijemu signala koje je uzrokovao Korisnički uređaj u vlasništvu Hrvatskog Telekom, Hrvatski Telekom snosit će troškove zamjene tog uređaja. U slučaju da nakon aktivacije Usluge Pretplatnik ne može koristiti Uslugu ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Pretplatnika (primjerice, priključni kabel na Korisnički uređaj ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Pretplatnik će snositi troškove Hrvatskog Telekom za ponovnu uspostavu Usluge, sukladno Cjeniku. U slučaju da Pretplatnik ne omogući Hrvatskom Telekomu pregled i provjeru ispravnosti Korisničkog uređaja, odnosno popravak i/ili održavanje Korisničkog uređaja, Hrvatski Telekom zadržava pravo onemogućiti Pretplatniku daljnje korištenje Usluge.

- 7.20. U slučaju da Pretplatnik odustane od Zahtjeva za korištenje korisničkog uređaja, a već je izvršio određene uplate Hrvatskom Telekomu u pogledu isporuke Korisničkog uređaja, Hrvatski Telekom izvršit će povrat uplaćenih iznosa, pod uvjetom da Pretplatnik izvrši povrat Korisničkog uređaja u skladu s Općim uvjetima ili podmiri njegovu vrijednost sukladno Cjeniku.

8. Aktivacija Usluge

- 8.1. Aktivacijom Usluge započinje obračun i naplata Usluge u skladu s Općim uvjetima.
- 8.2. Aktivacija Usluge nastupa s danom Pretplatnikovog zaprimanja Korisničkog uređaja, u skladu s člankom 7.1. Općih uvjeta.

9. Kakvoća Usluge

- 9.1. Hrvatski Telekom osigurat će ispravno, neometano i neprekidno pružanje Usluge unutar zadanih parametara kakvoće u skladu s odredbama propisa na snazi u Republici Hrvatskoj.
- 9.2. U slučaju da smetnje u pružanju Usluge za nastanak kojih je odgovoran Hrvatski Telekom ne budu otklonjene u roku od 24 (dvadeset četiri) sata od prijave kvara, Hrvatski Telekom umanjit će Pretplatniku naknadu ili će se Pretplatnika na drugi način obešteti, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjenje naknade ili obeštećenje Hrvatski Telekom ponudit će u pravilu Pretplatniku na sljedećem računu za Uslugu te je Pretplatnik obvezan u roku od 7 (sedam) dana obavijestiti Hrvatski Telekom o svom odabiru. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se izostanak pokrivanja određenog područja korisnim signalom Hrvatskog Telekom te Pretplatnici koji se zateknu na tom području ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim člankom.
- 9.3. Hrvatski Telekom otklonit će kvar na Korisničkom uređaju koji se nalazi u najmu Pretplatnika u roku od 5 (pet) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od dana prijave kvara obavijestit će Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti Hrvatskog Telekom, Hrvatski Telekom otklonit će u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od dana prijave kvara obavijestit će Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara.
- 9.4. U slučaju da Hrvatski Telekom ne otkloni kvar u propisanom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, pod uvjetom da je Hrvatski Telekom prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Ako Pretplatnik ne raskine Pretplatnički ugovor, ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30 (trideset) eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade obračunava se za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju, Pretplatnik je obvezan podnijeti prigovor na kakvoću Usluge, uz priloženi zahtjev za isplatu

naknade. Samo kvar koji predstavlja potpuni prekid Usluge, odnosno potpunu nemogućnost Pretplatnikovog korištenja Usluge, smatrat će se opravdanim razlogom za predmetnu naknadu.

- 9.5. Ako Hrvatski Telekom ne otkloni kvar ni u roku od 45 (četrdeset pet) dana od dana prijave kvara, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara iz članka 9.4. Općih uvjeta.
- 9.6. Hrvatski Telekom neće odgovarati za smetnje i lošu kakvoću prijema ili nemogućnost prijema usluge do kojeg je došlo zbog toga što se Pretplatnik koristio neodgovarajućom ili neispravnom opremom za prijam signala, i/ili je nije na pravilan način povezao ili instalirao, i/ili je postupao suprotno uputama Hrvatskog Telekoma, ili zbog uzroka koji za Hrvatski Telekom predstavljaju višu silu ili su s time usporedivi. Hrvatski Telekom također neće odgovarati za štetu nastalu Pretplatniku uslijed tehničkih smetnji, loše kakvoće prijema ili nemogućnosti prijema Usluge tijekom korištenja Usluge ili uslijed bilo kojih drugih razloga, izuzev u slučaju da je šteta nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje Hrvatskog Telekoma, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
- 9.7. Korisnička podrška Hrvatskog Telekoma na raspolaganju je Pretplatnicima radi davanja svih potrebnih obavijesti u svrhu korištenja Usluge, sukladno radnom vremenu naznačenom na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekoma (www.hrvatskitelekom.hr). Pretplatnik može kontaktirati službu za korisnike na telefonski broj: 0800/0707, putem službene adrese elektroničke pošte: info@t.ht.hr, slanjem upita poštom na adresu Hrvatskog Telekoma, kao i na druge načine opisane na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma.

10. Cijene i naplata Usluge

- 10.1. Cijena Usluge, kao i drugih naknada na koje Hrvatski Telekom ima pravo na temelju Općih uvjeta definirana je važećim Cjenikom dostupnim na prodajnim mjestima Hrvatskog Telekoma i njegovih ovlaštenih partnera te na njegovoj službenoj internetskoj stranici (www.hrvatskitelekom.hr).
- 10.2. Hrvatski Telekom ovlašten je mijenjati cijene te se obvezuje objaviti ih i učiniti dostupnima Pretplatnicima u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- 10.3. 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 2026. godine, uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2025. 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 na temelju ovog članka, Pretplatnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade.

U slučaju da odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Hrvatski Telekom će u slučaju inflacije provesti usklađivanje cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je Državni zavod za statistiku objavio prosječnu godišnju stopu inflacije za prethodnu godinu. U slučaju deflacije, Hrvatski Telekom provest će usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana na koji je Državni zavod za statistiku objavio prosječnu godišnju stopu inflacije za prethodnu godinu.

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

- 10.4. Hrvatski Telekom svaki će mjesec Pretplatniku ispostavljati račun za korištenje Usluge. Pretplatnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospelja 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.
- 10.5. Hrvatski Telekom ispostaviti će 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 izdat će račun i u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama. Na zahtjev Pretplatnika, Hrvatski Telekom pružit će bez naknade podroban ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku, koji Pretplatnik može zahtijevati do zastare tražbine u skladu s općim propisima o obvezno-pravnim odnosima.
- 10.6. Hrvatski Telekom omogućit će Pretplatnicima 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 Pretplatnika na transakcijski račun Hrvatskog Telekoma. Pretplatnik 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 Pretplatnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga. Ako Hrvatski Telekom na svojim prodajnim mjestima omogući krajnjim korisnicima izravno plaćanje u gotovom novcu, bez sudjelovanja posrednika, ono će biti moguće bez naplate naknade za plaćanje računa.
- 10.7. U slučaju bilo kakve pogreške vezane uz sadržaj, iznos i izdavanje računa, Hrvatski Telekom ima pravo tu pogrešku ispraviti naknadno u svako doba, a sukladno važećim računovodstvenim standardima te financijskim, knjigovodstvenim i poreznim propisima.
- 10.8. Mjesečna naknada za mjesece u kojima je Usluga korištena samo dio mjeseca (prvi mjesec, posljednji mjesec, mjesec u kojem je Usluga privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika ili ponovno uključena) bit će zaračunata u proporcionalnom iznosu s obzirom na broj dana tog mjeseca tijekom kojih je Usluga bila aktivna, osim u slučajevima kada se Usluga pruža pod posebnim uvjetima u kojima je to pitanje drugačije određeno.
- 10.9. Hrvatski Telekom ovlašten je mijenjati Cjenik sukladno zakonskim odredbama te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim Pretplatnicima sukladno zakonskim odredbama. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Hrvatskog Telekoma koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Hrvatski Telekom o tome će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana prije namjeravane izmjene, a Pretplatnik u tom slučaju ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 2 (dva) mjeseca od dana dostave obavijesti.
- 10.10. Ako zbog propusta ili namjere Pretplatnika podaci o Pretplatniku potrebni za dostavljanje računa ne budu točni ili potpuni, Hrvatski Telekom neće odgovarati za nemogućnost dostave računa. Pretplatnik je u svakom slučaju obavezan podmiriti dospjele račune.
- 10.11. Ako zbog propusta ili namjere Pretplatnika podaci o Pretplatniku i/ili Hrvatskom Telekomu i njegovu računu na obrascu za plaćanje usluga nisu točno navedeni, Hrvatski Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja sporne uplate sve dok Pretplatnik ne dostavi Hrvatskom Telekomu dokaz o izvršenoj uplati.
- 10.12. Pretplatnik snosi sve troškove nastale u vezi s plaćanjem računa za uslugu, kao i postupka njegove naplate, uključujući i troškove opominjanja te eventualne troškove prisilne naplate. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, fizičkim osobama - potrošačima neće biti naplaćeni nikakvi troškovi opominjanja.

- 10.13. Pretplatnik je obavezan za račune koji nisu podmireni do dana dospijeća platiti iznos zakonske zatezne kamate.
- 10.14. U slučaju da postoji više otvorenih računa Pretplatnika, Hrvatski Telekom prispjelim će uplatama prvo zatvarati najstarije račune.
- 10.15. Hrvatski Telekom uputit će Pretplatniku koji ne plati račun do dana dospijeća, a ne uloži pravodobni prigovor sukladno odredbama Općih uvjeta, pisanu obavijest o dospjelom neplaćenom računu putem Korisničkog uređaja na zaslon TV-prijamnika Pretplatnika. Ako i nakon toga Pretplatnik ne podmiri svoj račun, uputit će mu i pisanu opomenu u kojoj će ga upozoriti na mogućnost privremenog isključenja Usluge u slučaju da dug ne podmiri u roku od 30 (trideset) dana.
- 10.16. Ako Pretplatnik ne podmiri otvoreni račun ni u roku od 30 (trideset) dana od dana izdavanja pisane opomene, Hrvatski Telekom ovlašten je Pretplatniku privremeno isključiti Uslugu. Za vrijeme privremenog isključenja, Pretplatniku se neće naplaćivati mjesečna naknada za Uslugu, kao ni mjesečna naknada za uporabu Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekoma. U slučaju da ni nakon toga ne podmiri dugovanje, protekom 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluge Hrvatski Telekom ovlašten je trajno isključiti uslugu i raskinuti Pretplatnički ugovor. Hrvatski Telekom poslat će bez odlaganja pisanu obavijest Pretplatniku o raskidu Pretplatničkog ugovora.
- 10.17. Hrvatski Telekom zadržava pravo slanja dodatnih opomena Pretplatniku na bilo koji dostupan način te će u tu svrhu, prema potrebi, angažirati i treće osobe.
- 10.18. Hrvatski Telekom zadržava pravo da radi naplate neplaćenih potraživanja za Uslugu angažira agencije za naplatu potraživanja, kao i da ustupi dug trećima radi naplate. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju angažmana agencija za naplatu potraživanja ili prijenosa potraživanja na treće radi naplate fizičkim osobama - potrošačima, neće biti naplaćeni nikakvi dodatni troškovi vezani uz postupak opominjanja i/ili prijenosa potraživanja.
- 10.19. Ako s obzirom na prethodno ponašanje Pretplatnika prilikom plaćanja računa i/ili s obzirom na platnu sposobnost Pretplatnika postoji osnovana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoje obveze po računima za Uslugu, Hrvatski Telekom može od Pretplatnika zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja neplaćenih ili budućih računa. U slučaju da traženo ne dobije, Hrvatski Telekom ima pravo privremeno isključiti Uslugu ili raskinuti Pretplatnički ugovor.
- 10.20. U slučajevima privremenog isključenja Usluge i raskida Pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja, Hrvatski Telekom ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu koju bi zbog toga Pretplatnik mogao pretrpjeti.

11. Privremeno isključenje Usluge

11.1. Hrvatski Telekom može privremeno obustaviti pružanje Usluge kada Pretplatnik:

- koristi neispravan Korisnički uređaj,
- ne dopusti obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Korisničkog uređaja i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Pretplatnik upozoren pisanim putem,
- ukloni postojeći/instalirani Korisnički uređaj i priključi vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
- ne podmiri dospjelo dugovanje za Uslugu u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama Općih uvjeta,
- zlouporabljuje Uslugu ili omogućuje trećim osobama da zlouporabljuju Uslugu,

- krši ključne odredbe Pretplatničkog ugovora ili nastavi kršiti odredbe Pretplatničkog ugovora koje nisu označene kao ključne i nakon opomene kojom je od njega zatraženo da s kršenjem prestane,
- odbije na zahtjev Hrvatskog Telekomu pružiti sredstvo osiguranja sukladno odredbama Općih uvjeta.

Hrvatski Telekom može privremeno obustaviti pružanje Usluge i na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda.

- 11.2. Pretplatnik ima pravo svake kalendarske godine zatražiti privremeno isključenje Usluge najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 3 (tri) mjeseca, a može se raditi i o dužem vremenskom razdoblju ako je tako utvrđeno Cjenikom. U slučaju kada neprekidno trajanje razdoblja privremenog isključenja Usluge ulazi u sljedeću kalendarsku godinu, preostali dio razdoblja koji ulazi u sljedeću kalendarsku godinu ne uračunava se u razdoblje za koje je zahtjev postavljen u sljedećoj kalendarskoj godini. U sljedećoj kalendarskoj godini može biti postavljen novi zahtjev za privremeno isključenje Usluge, neovisno o broju dana koliko je trajalo privremeno isključenje koje je u neprekidnom trajanju ušlo u tu kalendarsku godinu, a za koje je postavljen zahtjev u prethodnoj kalendarskoj godini. U razdoblju privremenog isključenja, Pretplatnik nije obavezan plaćati pretplatu za Uslugu niti mjesečnu naknadu za uporabu Korisničkog uređaja u vlasništvu Hrvatskog Telekomu. Usluga će biti automatski reaktivirana nakon isteka razdoblja za koje je zatraženo privremeno isključenje Usluge.
- 11.3. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a kada on nije naznačen Hrvatski Telekom izvršit će privremeno isključenje u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka zahtjeva.
- 11.4. Nakon prestanka razloga za privremeno isključenje Usluge, Hrvatski Telekom reaktivirat će Uslugu bez odlaganja i u najkraćem razumnom roku, osim ako drugačije zatraži Pretplatnik ili ako Usluga u međuvremenu bude trajno isključena, a Pretplatnički ugovor raskinut. Hrvatski Telekom zadržava pravo naplate ponovnog uključanja Usluge sukladno odredbama Cjenika.

12. Podnošenje prigovora na Uslugu

- 12.1. Pretplatnik ima pravo Hrvatskom Telekomu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem Usluge, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, prigovor na kakvoću pružene Usluge te prigovor zbog povrede odredbi Pretplatničkog ugovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 12.2. Prigovor iz prethodnog članka Pretplatnik podnosi korisničkoj podršci Hrvatskog Telekomu u pisanom obliku, uključujući i elektroničkim pute, i to:
 - na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa za pruženu Uslugu,
 - na kakvoću pružene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge,
 - u svim drugim slučajevima iz članka 12.1. Općih uvjeta u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Hrvatskog Telekomu.
- 12.3. U slučaju da prigovor na iznos računa nije podnesen sukladno navedenom, smatrat će se da je iznos računa prihvaćen.
- 12.4. Pretplatniku koji podnese prigovor na prodajnom mjestu Hrvatskog Telekomu izdat će se potvrda s datumom primitka prigovora ili preslika prigovora s datumom primitka prigovora, pečatom i potpisom djelatnika koji je prigovor zaprimio.
- 12.5. Korisnička podrška Hrvatskog Telekomu provodi postupak ispitivanja opravdanosti prigovora te je u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora obvezna dostaviti Pretplatniku prvostupanjski pisani odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora.

- 12.6. U slučaju podnošenja prigovora, Hrvatski Telekom zastat će sa svim radnjama u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti.
- 12.7. U slučaju podnošenja prigovora na iznos računa, Pretplatnik je do rješenja predmetnog prigovora obvezan platiti samo nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.
- 12.8. Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu na prvostupanjski pisani odgovor Povjerenstvu za pritužbe potrošača osnovanom unutar Hrvatskog Telekoma (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave prvostupanjskog pisanog odgovora. Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor na pritužbu Pretplatnika u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.
- 12.9. Pretplatnik koji nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva može u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama.
- 12.10. Ako Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti donese odluku ili mišljenje o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Hrvatski Telekom može potraživati osporavani iznos slanjem opomene sukladno odredbama Općih uvjeta. Neovisno o navedenom, u slučaju da Pretplatnik ne plaća nesporni dio računa ili uredno ne plaća sljedeće nesporne račune, Hrvatski Telekom ima pravo provesti postupak privremenog ili trajnog isključenja sukladno Općim uvjetima.
- 12.11. Hrvatski Telekom obavijestit će Pretplatnike putem računa ili na drugi prikladan način o uvjetima podnošenja prigovora, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona nadležne službe Hrvatskog Telekoma za rješavanje prigovora i pritužbi, kao i o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i pritužbi.

13. Podaci o Pretplatniku

- 13.1. Pretplatnik je dužan Hrvatskom Telekomu pružiti podatke i/ili dokumente koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz Pretplatničkog ugovora, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi Pretplatničkog ugovora (primjerice: OIB, PIN, korisničko ime). U suprotnom, Hrvatski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev te naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev.
- 13.2. Pretplatnik je obvezan na odgovarajući način obavijestiti Hrvatski Telekom o promjeni podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka promjene, te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Pretplatnik ne obavijesti Hrvatski Telekom kako je navedeno, zbog čega mu računi, opomene za plaćanje i druga pismena Hrvatskog Telekoma ne mogu biti dostavljeni, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjano izvršena.
- 13.3. Podnošenjem Zahtjeva, odnosno naknadnim podnošenjem drugoga odgovarajućeg zahtjeva, Poslovni pretplatnik daje privolu da, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, Hrvatski Telekom može podatke Poslovnog pretplatnika, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s Hrvatskim Telekomom, davati financijskim institucijama i društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, kao i prikupljati i obrađivati podatke Poslovnog pretplatnika koje mu ti subjekti dostave u svrhu provjere platežne sposobnosti Poslovnog pretplatnika, a sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Hrvatskog Telekoma u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjavanja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa Poslovnog pretplatnika.

- 13.4. Pretplatnik se obvezuje držati u tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom svoje identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora, posebno one koje su mu dodijeljene u vezi s izvršenjem Pretplatničkog ugovora i Usluge (primjerice: korisničko ime, lozinku, PIN). Pretplatnik je isključivo odgovoran za svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka te će se svaka takva radnja smatrati radnjom Pretplatnika kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena ili o čijoj se oznaci radi. U slučajevima kada Pretplatnik očitovanja volje daje putem telefonskog razgovora, Hrvatski Telekom dostavit će Pretplatniku potvrdu o 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 ili osobnih podataka Pretplatnika, Pretplatnik je bez odgode dužan o tome obavijestiti korisničku službu Hrvatskog Telekoma.
- 13.5. Hrvatski Telekom obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe i podatke obrađuje u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće te štiti podatke Pretplatnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade ili razotkrivanja. Hrvatski Telekom čuva osobne podatke Pretplatnika 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 Pretplatnika.
- 13.6. Hrvatski Telekom obvezuje se Pretplatnicima omogućiti pristup njihovim osobnim podacima, pravo na ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade te pravo na ulaganje prigovora, kao i pravo na prenosivost podataka, sve sukladno uvjetima i načinu podnošenja takvih zahtjeva i prigovora opisanih u Politici zaštite privatnosti Hrvatskog Telekoma, dostupnoj na internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma (www.hrvatskitelekom.hr) i na zahtjev na prodajnim mjestima Hrvatskog Telekoma, a u kojoj su uz navedeno regulirana sva druga pitanja u vezi s obradom osobnih podataka. Pretplatnik također ima pravo na podnošenje prigovora na obradu osobnih podataka nadležnom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka.
- 13.7. Hrvatski Telekom može snimati odlazne i dolazne pozive Pretplatnika sa službom za korisnike Hrvatskog Telekoma, koji će biti obrađivani radi internog praćenja i poboljšanja kakvoće Usluge, rješavanja prigovora Pretplatnika i sprječavanja zlonamjernih ili prijetućih poziva djelatnicima službe za korisnike, o čemu će Pretplatnik biti upoznat najavnom porukom pri pozivanju službe za korisnike. Predmetne snimke pohranjuju se na razdoblje od 24 (dvadeset i četiri) mjeseca.

14. Ograničenje odgovornosti za sadržaj

- 14.1. Hrvatski Telekom ne odgovara za sadržaj koji se nudi unutar Usluge te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava, uključujući, ali bez ograničenja na, prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima te propisima o zaštiti potrošača.
- 14.2. Hrvatski Telekom nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu sadržaja i njegovu kategorizaciju te za posljedice nepostojanja oznake za potrebu roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da sadržaj nije primjeren djeci, prema propisima koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.
- 14.3. Hrvatski Telekom nije odgovoran za štetu koja bi nastala objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.
- 14.4. Hrvatski Telekom nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima njihova prikazivanja.
- 14.5. Hrvatski Telekom nije odgovoran za nemogućnost prikazivanja sadržaja izazvanu višom silom.

- 14.6. Pretplatnik se obvezuje da će sadržaj unutar Usluge upotrebljavati sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, što uključuje, ali se ne ograničava na, prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima te propisima o pravu industrijskog vlasništva.
- 14.7. Pretplatnik je suglasan da Hrvatski Telekom ima pravo bilo u kojem trenutku ograničiti ili uskratiti korištenje Usluge ako Pretplatnik postupi suprotno odredbi iz prethodnog članka. Hrvatski Telekom neće odgovarati ni za kakvu štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku zbog ograničavanja ili uskraćivanja korištenja Usluge.

15. Završne odredbe

- 15.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 17. ožujka 2025. godine te se primjenjuju na sve Pretplatnike koji sklope Pretplatnički ugovor od tog datuma nadalje.
- 15.2. Na Pretplatnike koji su sklopili Pretplatnički ugovor prije 17. ožujka 2025. godine nastavljaju se primjenjivati Opći uvjeti koji su vrijedili za vrijeme sklapanja pojedinog Pretplatničkog ugovora.
- 15.3. Opći uvjeti dostupni su na ovlaštenim prodajnim mjestima Hrvatskog Telekoma i njegovih ovlaštenih prodajnih partnera te na službenoj internetskoj stranici Hrvatskog Telekoma (www.hrvatskitelekom.hr/pravne-napomene/uvjeti-koristenja).
- 15.4. Hrvatski Telekom zadržava pravo izmjene Općih uvjeta sukladno zakonskim odredbama, o čemu će Pretplatnici prethodno biti obaviješteni putem obavijesti na zaslonu TV-prijamnika Pretplatnika i putem službenih internetskih stranica Hrvatskog Telekoma.