



POSEBNI UVJETI KORIŠTENJA PRIVREMENOG RJEŠENJA ZA VRIJEME OTKLONA SMETNJE

Ovim Posebnim uvjetima korištenja Privremenog rješenja za vrijeme otklona smetnje (dalje u tekstu: Posebni uvjeti) utvrđuje se način i uvjeti pružanja Privremenog rješenja za vrijeme otklona smetnje na maloprodajnoj usluzi širokopojasnog pristupa Internetu u nepokretnoj mreži Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: Privremena usluga), a koje korisnicima omogućavaju korištenje usluge pristupa Internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT).

Privremeno rješenje dostupno je postojećim privatnim i poslovnim korisnicima (dalje u tekstu Pretplatnik) od 24.4.2026. godine koji imaju prijavljenu smetnju na Internet usluzi iz niže navedenih razloga (dalje u tekstu: Slučajevi u kojima se nudi privremeno rješenje):

1. Mjernim uređajem utvrđeno da je smetnja na podzemnom mreži (prekid - potrebni iskopi i sanacija)
2. Potrebno je izmještanje infrastrukture (npr. kabel prekinut, susjed tražio izmještanje s krova; oštećen stup u susjedovom dvorištu...)
3. Potrebna zamjena zračnog kabela uslijed oštećenja
4. Treća strana (zabrana radova zbog sezone; imovinsko pravni odnosi).

HT zadržava pravo, prema vlastitoj procjeni i ovisno o tehničkim mogućnostima, dostupnosti opreme i opterećenju mreže, ne ponuditi ili ograničiti korištenje Privremenog rješenja u pojedinim slučajevima.

Moguće je aktivirati samo jedno Privremeno rješenje uz jednu fiksnu Internet uslugu koja je u smetnji. Privremeno rješenje vezano je uz konkretnu fiksnu uslugu u smetnji i nije prenosivo niti se može koristiti na drugoj lokaciji.

OPIS USLUGE

Privremeno rješenje omogućava neograničeni Internet promet po maksimalno dostupnoj brzini putem mobilne mreže HT-a, a pruža se isključivo za vrijeme trajanja otklona prijavljene smetnje na fiksnoj Internet usluzi te se automatski ukida po otklonu smetnje.

Brzina usluge pristupa Internetu koja je uključena u gore navedenu ponudu uvjetovana je dostupnom pokrivenosti i tehničkim ograničenjima mobilnog pristupa Internetu koji mogu rezultirati i nižim pristupnim brzinama i slabijom kvalitetom usluge od očekivane kao i smanjenom dostupnošću predmetne usluge (obzirom da brzina pristupa Internetu putem mobilne mreže ovisi o kvaliteti prijema signala, blizini bazne stanice operatora te broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup Internetu). Stoga, privremeno rješenje pruža se na osnovi „best effort“ principa te HT ne jamči dostupnost, kvalitetu, brzinu niti neprekidnost pružanja usluge.

Privremeno rješenje je dostupno isključivo bez ugovorne obveze.

U slučaju raskida ugovora o korištenju inicijalne Internet usluge, ako je korisnik pri tom je imao aktivirano i Privremeno rješenje, ugovor o korištenju Privremenog rješenja raskinut će se istovremeno s raskidom ugovora za inicijalnu Internet uslugu, a s istim datumom će nastupiti i isključenje Privremenog rješenja (za slučaj da je Pretplatnik započeo s korištenjem istog).

Pretplatnik koji odbije HT-ov prijedlog aktivacije Privremenog rješenja, može naknadno samoinicijativno tražiti aktivaciju Privremenog rješenja pod uvjetom da ima otvorenu smetnju zbog jednog od gore navedenih razloga koji su pokriveni Privremenim rješenjem.

Korisnici Privremenog rješenja ne ostvaruju pravo na ulazak u HT-ovu Magenta 1 ponudu.

Za Privremeno rješenje nije moguće zatražiti prijenos pretplatničkog odnosa na drugog privatnog ili poslovnog korisnika HT-a, nadalje uslugu nije moguće privremeno isključiti/uključiti na određeno razdoblje.

INSTALACIJA I OPREMA ZA KORIŠTENJE PRIVREMENOG RJEŠENJA

Oprema za pružanje Privremenog rješenja u smislu ovih Posebnih uvjeta sastoji se od SIM kartice i routera za pristup pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a.

Odgovarajuću opremu nužnu za instalaciju i korištenje Privremenog rješenja osigurava i Pretplatniku daje na korištenje HT. Predmetna oprema je u vlasništvu HT-a, a korisniku se dostavlja putem HT tehničara.

Pretplatnicima koji imaju tehničke mogućnosti za Privremeno rješenje i otvorenu Internet smetnju, bit će ponuđeno Privremeno rješenje čiju instalaciju i aktivaciju radi HT tehničar ako je riječ o za Slučajevima u kojima se nudi privremeno rješenje.

Nakon isključenja usluge, korisnik je dužan vratiti predmetnu opremu HT-u tj. omogućiti tehničaru HT-a preuzimanje predmetne opreme na lokaciji korisnika. U slučaju da korisnik ne vrati predmetnu opremu ili ista bude oštećena, primjenjuju se naknade za oštećenje ili otuđenje opreme sukladno važećem HT Cjeniku Internet usluga za privatne korisnike i Cjeniku Usluge prijenosa podataka i pristupa internetu za poslovne korisnike.

RAČUN

Privremeno rješenje smatra se sastavnim dijelom procesa otklona smetnje na Internet usluzi koju korisnik ima ugovorenu s HT-om, a za određene kategorije smetnji na toj usluzi koje su ranije navedene u ovim Posebnim uvjetima, te se korištenje Privremenog rješenja dodatno ne naplaćuje.

U slučajevima kada sukladno Općim uvjetima HT d.d. za usluge u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži nastupe razlozi za privremenu i/ili trajnu obustavu pružanja Internet usluge krajnjem korisniku, te kada sukladno tim uvjetima HT privremeno ili trajno obustavi pružanje Internet usluge krajnjem korisniku koji ima aktivirano i Privremeno rješenje, istovremeno će nastupiti i privremena ili trajna obustava pružanja Privremenog rješenja.

U navedenim slučajevima krajnji korisnik nema pravo potraživati naknadu štete niti bilo kakvu drugu naknadu s osnove obustave pružanja Privremenog rješenja, osim ako je drugačije izričito propisano primjenjivim propisima.

ZAVRŠNE ODREDBE

Pretplatnik je obavezan pozivom ili pisanim putem (e-mailom/pošta) korisničkoj podršci HT-a odmah prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu SIM kartice HT-a, obvezno navodeći osobne identifikacijske podatke, broj priključka i druge obavijesti potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice HT-a, korisnik je obavezan nakon prijave putem poziva korisničkoj podršci HT-a potvrditi prijavu pisanim putem u roku od dva (2) radna dana od dana poziva, a HT će neposredno nakon pisane prijave korisnika deaktivirati predmetnu SIM karticu i onemogućiti daljnje korištenje Privremenog rješenja putem iste. HT neće odgovarati korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi za bilo koju štetu koja može nastati zbog neistinite prijave gubitka ili krađe SIM kartice HT-a.

Svako korištenje Privremenog rješenja koje nije u skladu s ovim Posebnim uvjetima smatrat će se kršenjem ugovora od strane Pretplatnika što predstavlja razlog za jednostrani raskid ugovora od strane HT-a te deaktivaciju Privremenog rješenja bez odgode. Privremeno rješenje namijenjeno je isključivo za uobičajeno korištenje pristupa Internetu te nije namijenjeno trajnoj zamjeni fiksne usluge. U slučaju korištenja koje je neuobičajeno ili ukazuje na mogućnost zlouporabe HT-ove usluge, HT zadržava pravo ograničiti ili ukinuti Privremeno rješenje.

HT ne odgovara za bilo kakvu štetu koju Pretplatnik može pretrpjeti zbog korištenja ili nemogućnosti korištenja Privremenog rješenja, uključujući izmaklu dobit, osim u slučajevima propisanim važećim propisima.

HT zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti, ograničiti ili ukinuti Privremeno rješenje u slučaju tehničkih, operativnih ili regulatornih razloga.

Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Posebnim uvjetima, a vezani su uz Privremeno rješenje, na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (mobilnih usluga Hrvatskog Telekom d.d.).

Hrvatski Telekom pridržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranica ili na drugi primjeren način.