

UVJETI HRVATSKOG TELEKOMA ZA USLUGE KUĆNA MREŽA I RAD NA KORISNIČKOJ INSTALACIJI

Članak 1.

Predmet uvjeta

- (1) Ovi Uvjeti predstavljaju uvjete pružanja usluge Hrvatskog Telekoma d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 (u daljnjem tekstu: HT) pod nazivom „Kućna mreža“ i usluge pod nazivom „Rad na korisničkoj instalaciji“.
- (2) Usluga Kućna mreža obuhvaća, ovisno o rasporedu prostorija korisnika, smještaju terminalne opreme te željama korisnika, kabliranje prostorija korisnika radi povezivanja terminalne opreme, na temelju Zahtjeva za uslugu Kućna mreža, a u skladu s ovim Uvjetima.
- (3) Usluga Rad na korisničkoj instalaciji obuhvaća uslugu popravka ili izgradnje korisničke instalacije (za HT HALO/ISDN/ADSL/MAXTV korisnike) od strane HT-a ili HT vanjskih izvođača, prema cijenama iz Cjenika HT-a. Pojam korisnička instalacija podrazumijeva bakrenu instalaciju unutar stana ili kuće, od uvoda u stan ili kuću do terminalne opreme (telefon, modem, STB). Usluga obuhvaća rad HT tehničara na lokaciji korisnika te utrošeni materijal (npr. kabliranje, utičnice, spojnice itd.), a može sadržati i samo rad HT tehničara, bez utrošenog materijala. Usluga može obuhvatiti i premještanje instalacija i slične aktivnosti kod korisničke instalacije, na korisnikov zahtjev ili prilikom otklona smetnji nastalih greškom korisnika.
- (4) U smislu ovih Uvjeta, korisnikom se smatra postojeći korisnik bilo koje HT usluge (npr. pretplatnik HALO/ISDN osnovnog priključka i/ili ADSL pristupne linije te pretplatnik HT usluge MAXtv) ili osoba koja prvi put zatraži uključenje neke HT usluge. Korisniku se prilikom standardnog uključanja neke HT usluge neće obračunavati usluga Rad na korisničkoj instalaciji. Ona će se obračunati jedino ako korisnik ima dodatne zahtjeve koji izlaze iz okvira standardnog uključanja usluge (npr. dodatno priključno mjesto).
- (5) Zahtjev za uslugu Kućna mreža i/ili uslugu Rad na korisničkoj instalaciji može podnijeti samo osoba koja se smatra korisnikom u smislu ovih Uvjeta. Zahtjevi za usluge Kućna mreža i Rad na korisničkoj instalaciji podnose se na valjanim HT obrascima.
- (6) Na sve odnose između HT-a i korisnika koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se na odgovarajući način uvjeti poslovanja HT-a za onu vrstu usluge za čije se potrebe pružaju usluge Kućna mreža i/ili Rad na korisničkoj instalaciji.

Članak 2.

Zasnivanje ugovornog odnosa

- (1) HT zaprima ispunjen i potpisan Zahtjev za uslugu Kućna mreža i/ili Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji u skladu s ovim Uvjetima. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvaća ove Uvjete.
- (2) Iznimno od navedenog u stavku 1. ovoga članka, korisnik može podnijeti zahtjev za uslugu Kućna mreža i/ili zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji elektroničkim putem (on-line) istodobno s podnošenjem zahtjeva za nekom drugom uslugom (npr. HALO/ISDN/ADSL/MAXtv). Podnošenje Zahtjeva elektroničkim putem (on-line) moguće je na HT stranicama ili putem nekog drugog on-line sučelja koje HT učini dostupnim korisniku. U svrhu identifikacije HT zadržava pravo zatražiti od korisnika dodatne osobne identifikacijske podatke. Nakon ostvarenja pristupa korisniku se otvara stranica sa Zahtjevom za uslugu Kućna mreža ili uslugu Rad na korisničkoj instalaciji na kojoj se nalaze ovi Uvjeti. Korisnik izjavljuje suglasnost s ovim Uvjetima pritiskom na tipku „Prihvaćam“ koja se nalazi ispod teksta ovih Uvjeta.
- (3) Osim na načine opisane u stavku 1. i stavku 2. ovoga članka, ugovor o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji korisnik može zaključiti i izvan poslovnih prostorija HT-a, kada mu Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji uruči HT Tehničar-prodavač u prostorijama korisnika. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija HT-a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, HT Tehničar-prodavač će najkasnije u trenutku sklapanja Ugovora uručiti korisniku pisanu obavijest o pravu na raskid ugovora u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača.
- (4) U roku od 30 dana od primitka Zahtjeva za uslugu Kućna mreža HT će u pisanom obliku obavijestiti korisnika o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva za uslugu Kućna mreža te će nakon toga izvršiti uslugu kabliranja na adresi instalacije pretplatničke terminalne opreme, navedenoj u Zahtjevu za uslugu Kućna mreža. Datum na pisanoj obavijesti HT-a o prihvaćanju Zahtjeva za uslugu Kućna mreža smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva za uslugu Kućna mreža. Na isti način postupit će HT kada je usluga Rad na korisničkoj instalaciji zatražena na način opisan u stavku 1. ili stavku 2. ovoga članka.
- (5) Ako je usluga Rad na korisničkoj instalaciji zatražena na način opisan u stavku 3. ovoga članka, tj. neposredno od HT Tehničara-prodavača koji se nalazi u prostorijama korisnika, HT tehničar će na licu mjesta procijeniti postoji li mogućnost provođenja zatraženih radova te, ako postoji, odmah osobno pristupiti izvršenju radova.

- (6) Zahtjev za uslugu Kućna mreža, koji je potpisao korisnik i prihvatio HT, zajedno s ovim Uvjetima predstavlja Ugovor o usluzi Kućna mreža. Ugovor o usluzi Kućna mreža smatra se sklopljenim od trenutka prihvaćanja Zahtjeva za uslugu Kućna mreža od strane HT-a.
- (7) Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji, koji je potpisao korisnik i prihvatio HT, zajedno s ovim Uvjetima predstavlja Ugovor u smislu ovih Uvjeta. Ugovor o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji smatra se sklopljenim od trenutka prihvaćanja Zahtjeva za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji od strane HT-a.
- (8) Ako HT pri dolasku u prostorije korisnika utvrdi da ne postoje tehničke, odnosno stvarne mogućnosti ili razlozi pružanja usluge Kućna mreža, odnosno usluge Rad na korisničkoj instalaciji, HT ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor o usluzi Kućna mreža, odnosno Ugovor o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji. U navedenom slučaju, i HT i korisnik oslobađaju se svih obveza iz Ugovora o usluzi Kućna mreža, odnosno Ugovora o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji.

Članak 3. **Pružanje usluge Kućna mreža**

- (1) Prilikom pružanja usluge Kućna mreža, određivanje trase kabliranja obaviti će se u skladu sa željama korisnika, poštujući sve uvjete i ograničenja navedena u ovim Uvjetima.
- (2) Prije početka pružanja usluge Kućna mreža korisnik je dužan predočiti projektnu dokumentaciju postojećih instalacija ili, ako je ne posjeduje, dati usmene upute o položaju postojećih instalacija (npr. električne instalacije, vodovodne instalacije itd.).
- (3) HT će pružiti profesionalnu i kvalitetnu uslugu Kućna mreža u skladu s pravilima struke i važećim standardima, uz sljedeća ograničenja: - trasa kabela ne može prolaziti kroz sanitarni čvor ili kuhinju; - neće se bušiti međukatne konstrukcije i zidovi deblji od 30 cm ni drugi konstrukcijski elementi o kojima ovisi statička stabilnost objekta (nosive grede, stupovi i sl.); - neće se pomicati ili premještati namještaj niti vraćati na prvobitno mjesto; korisnik je obavezan trasu kabliranja osloboditi od namještaja.
- (4) Ako prilikom pružanja usluge Kućna mreža nastane potreba za bilo kakvim popravcima u prostorijama korisnika, HT takve popravke nije dužan obaviti. Navedeno uključuje, ali nije ograničeno na, sitnije popravke zidova, bojenje zidova, zatvaranje postojećih rupa, odnosno bušenje novih rupa u zidovima i slično.
- (5) Nakon izvršenja usluge Kućna mreža korisnik potpisuje potvrdu o preuzimanju usluge Kućna mreža.
- (6) Korisnik je suglasan i prihvaća da neće smatrati HT odgovornim za bilo kakvo oštećenje postojećih instalacija u prostorijama korisnika, a do kojeg bi došlo pružanjem HT usluge Kućna mreža u skladu s predočenom projektnom dokumentacijom, odnosno usmenim uputama korisnika o položaju instalacija.
- (7) Cjelokupna instalacija Kućnog kabliranja vlasništvo je korisnika te je korisnik odgovoran za njezino ispravno funkcioniranje i održavanje.
- (8) HT nema ni u kojem slučaju obvezu ukloniti postavljenu instalaciju.
- (9) Korisnik neće HT smatrati odgovornim za izravnu i neizravnu štetu koja nastane pružanjem usluge Kućna mreža, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani HT-a.

Članak 4. **Pružanje usluge Rad na korisničkoj instalaciji**

- (1) Usluga Rad na korisničkoj instalaciji obuhvaća sljedeće radove, ovisno o vrsti temeljne usluge koju korisnik koristi: kod HALO/ISDN instalacije - rekonstrukciju, izradu ili prespajanje postojeće Kućne instalacije, zamjenu konektora, vrpce ili utičnica; kod ADSL/Ethernet instalacije - rekonstrukciju, izradu ili prespajanje Kućne instalacije, zamjenu konektora, utičnica, vrpce, splitera, UTP kabela ili provođenje mjerenja; kod IPTV instalacije - rekonstrukciju, izradu ili prespajanje MAXtv instalacije, zamjenu konektora, utičnica ili kabela te po potrebi i druge radove.
- (2) Kod usluge Rad na korisničkoj instalaciji vrijede jednaka pravila i ograničenja kao i za uslugu Kućna mreža navedena u članku 3. stavcima 1., 2., 3., 4., 6., 7., 8. i 9. ovih Uvjeta.
- (3) HT će pružiti Uslugu Rad na korisničkoj instalaciji u četiri moguća slučaja: na samostalan zahtjev korisnika (preseljenje instalacija, izgradnja novih instalacija ili rekonstrukcija postojećih i sl.), kao dio procesa uključanja usluga (ad hoc ili na zahtjev korisnika), u sklopu procesa otklona smetnje i kroz proaktivni HT-ov pristup otklanjanju smetnje.
- (4) Rad na korisničkoj instalaciji na samostalan zahtjev korisnika (preseljenje instalacija, izgradnja novih instalacija ili rekonstrukcija postojećih i sl.) znači da će korisnik prethodno podnijeti Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji na HT prodajnom mjestu, telefonom ili elektroničkim putem na službenoj HT-ovoj web-stranici (on-line), a zatim u dogovoru s ovlaštenim HT djelatnikom odrediti termin izvršenja radova te dogovoriti trasu polaganja kabliranja. Prilikom dolaska HT tehničara korisnik će potpisati Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.
- (5) Rad na korisničkoj instalaciji kao dio procesa uključanja usluge moguć je na dva načina: ili će korisnik uz uključanje usluge naručiti dodatno kabliranje koje se unosi u sklopu zahtjeva za uslugom ili će HT tehničar koji se već nalazi u prostorijama korisnika radi uključanja usluge, u slučaju potrebe za dodatnim radovima ponuditi korisniku da na licu mjesta izvrši te radove, uz uvjet da korisnik potpiše Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.

- (6) Rad na korisničkoj instalaciji u sklopu procesa otklona smetnje znači da će HT tehničar, koji se već nalazi u prostorijama korisnika radi otklona smetnje, u slučaju potrebe za dodatnim radovima ponuditi korisniku da na licu mjesta izvrši te radove, uz uvjet da korisnik potpiše Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.
- (7) Rad na korisničkoj instalaciji kroz proaktivni HT-ov pristup otklanjanju smetnje znači da će HT tehničar doći u prostorije korisnika zbog sumnje na smetnju te nakon pronalaska mjesta smetnje, u slučaju potrebe za dodatnim radovima ponuditi korisniku da na licu mjesta izvrši te radove, uz uvjet da korisnik potpiše Zahtjev za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.
- (8) Potpisom na Zahtjevu za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji korisnik ujedno potvrđuje da je rad uredno izvršen i primljen bez nedostataka te da je upoznat s pravom na raskid ugovora u skladu s propisima o zaštiti potrošača.

Članak 5. **Cijene i uvjeti plaćanja**

- (1) Cijene usluga Kućna mreža i Rad na korisničkoj instalaciji koje HT obračunava i naplaćuje na temelju ovih Uvjeta određene su postojećim cjenikom HT-a. Postojećim cjenikom će se smatrati cjenik HT-a koji je na snazi u vrijeme podnošenja Zahtjeva za uslugu Kućna mreža ili uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.
- (2) HT će u skladu sa stavkom 1. ovoga članka obračunati korisniku pružene usluge Kućna mreža i/ili Rad na korisničkoj instalaciji te mu za njih izdati račun.
- (3) Kod svih modaliteta usluge Rad na korisničkoj instalaciji, navedenih u članku 4. ovih Uvjeta, usluga će biti naplaćena korisniku na sljedećem računu za HT usluge.
- (4) Ako zbog propusta korisnika podaci o identitetu korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, HT neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate iz navedenih razloga, sve dok korisnik ne dostavi HT-u dokaz o izvršenoj uplati.

Članak 6. **Odgovornost za kvalitetu izvedenih radova**

- (1) Nakon izvedenih radova tehničar (izvođač) će od korisnika (naručitelja) zatražiti provjeru kvalitete izvedenih radova. Ako korisnik bez odgađanja ne obavijesti tehničara o nekom vidljivom nedostatku, HT će smatrati da je rad primljen bez nedostataka, što korisnik potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji.
- (2) Ako se poslije pokaže neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom (skriveni nedostatak), korisnik se ipak može pozvati na njega, uz uvjet da o njemu obavijesti HT što prije, a najkasnije u roku od mjesec dana od njegova otkrivanja, s tim da se više neće moći pozvati na nedostatke istekom dviju godina od primitka obavljenog posla.
- (3) Uz uvjet da je korisnik uredno obavijestio HT da obavljeno djelo ima neki nedostatak i zatražio od HT-a njegovo uklanjanje, HT će nastojati udovoljiti njegovom zahtjevu za uklanjanje nedostatka u primjerenom roku.
- (4) Tehničar će se pri obavljanju radova koristiti materijalom najmanje srednje kakvoće. Nakon pregleda i primitka rada od strane korisnika, HT neće biti odgovoran za materijalne nedostatke ugrađenog materijala.

Članak 7. **Raskid ugovora**

Kada je Ugovor za uslugu Kućna mreža ili Ugovor za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji sklopljen elektroničkim putem (on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje HT učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija HT-a, u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, korisnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Ugovor pisanom obaviješću o raskidu upućenoj HT-u u skladu s važećim propisima o zaštiti potrošača.

Članak 8. **Rješavanje sporova**

HT i korisnik suglasni su da će sporazumno riješiti sve sporove proizašle iz Ugovora o usluzi Kućna mreža te Ugovora o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji. U slučaju neuspjeha za rješavanje spora bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta, tj. sjedišta korisnika, osim ako važećim propisom Republike Hrvatske nije utvrđeno drukčije.

Članak 9. **Završne odredbe**

- (1) Ove Uvjete HT može promijeniti u svakom trenutku te ih je obavezan učiniti dostupnima objavom na službenoj web stranici HT-a. Promjena Uvjeta ne utječe na valjanost Ugovora o usluzi Kućna mreža i Ugovora o usluzi Rad na korisničkoj instalaciji. Obrasci Zahtjeva za uslugu Kućna mreža i Zahtjeva za uslugu Rad na korisničkoj instalaciji, odnosno Cjenik tih usluga mogu se mijenjati neovisno o ovim Uvjetima te njihova promjena ne utječe na valjanost ovih Uvjeta.
- (2) Ovi Uvjeti su dostupni na službenoj web stranici HT-a i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima HT-a.
- (3) Ovi Uvjeti stupaju na snagu na dan objave.