

# telemach

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TELEMACH HRVATSKA d.o.o.

## Članak 1

### Opće odredbe

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. ("Opći uvjeti") uređuju se odnosi između Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 ("Telemach") kao operatora javnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima s jedne strane, te Pretplatnika odnosno Pre-paid korisnika (u daljnjem tekstu zajedno: Krajnji korisnici usluga) s druge strane. Na sve međusobne odnose između Telemach-a i Krajnjih korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske. Na podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa ("Podnositelj Zahtjeva") na odgovarajući način će se primjenjivati ovi Opći uvjeti, kao i svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

1.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Telemach usluga ("Zahtjev"), prihvaćenim od strane Telemach-a, uvjetima korištenja pojedine usluge i cjenikom predmetne usluge/usluga čine pretplatnički ugovor (dalje u tekstu: Pretplatnički ugovor).

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Telemach usluge:** sve javne komunikacijske usluge koje Telemach pruža fizičkim ili pravnim osobama na tržišnoj osnovi, a to su usluga pokretne telefonije kojom se omogućuje međusobno glasovno komuniciranje Krajnjih korisnika usluga u stvarnom vremenu, slanje tekstovnih i slikovnih poruka (SMS, MMS) te usluge prijenosa podataka.

**Telemach mreža:** javna pokretna komunikacijska mreža Telemach-a neovisno o tehnologiji koja se koristi za pružanje javnih komunikacijskih usluga.

**Pretplatnik:** pravna ili fizička osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor sa Telemach-om u svrhu korištenja Telemach usluga te plaća korištenje Telemach usluga po ispostavljenom računu. Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Pretplatnika, na odgovarajući način će se primjenjivati i na Podnositelja Zahtjeva.

**Privatni korisnik:** Fizička osoba koja je Krajnji korisnik usluga ili Podnositelj Zahtjeva, a koja s Telemach-om ima sklopljen Pretplatnički ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njenoj poslovnoj djelatnosti ili zahtjeva korištenje Telemach usluga u te svrhe.

**Poslovni korisnik:** Krajnji korisnik usluga ili Podnositelj Zahtjeva koji nije Privatni korisnik.

# telemach

Cjenik Telemach usluga: dokument koji sadrži popis Telemach usluga i pripadajućih cijena.

Pre-paid korisnik: pravna ili fizička osoba koja korištenje Telemach usluga plaća unaprijed, pomoću Telemach pre-paid SIM kartice, Telemach bona i Telemach pre-paid korisničkog računa. Telemach pre-paid korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za korištenje Telemach usluga koji se nadoplaćuje i obnavlja Telemach bonom i/ili na drugi odgovarajući način.

Terminalna oprema: pokretni telefon, uređaj ili uređaji odnosno sklop ili sklopovi ili bilo koja kombinacija jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Krajnjem korisniku usluga omogućuju korištenje Telemach usluga, u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

Pokretni telefon: Terminalna oprema, odnosno, pokretna radijska postaja koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za uporabu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama i uvjetima fizičkog kretanja Krajnjeg korisnika usluga.

Ograničenje korištenja Telemach usluga: postupak kojim Telemach Krajnjem korisniku usluga privremeno onemogućuje korištenje pojedinih Telemach usluga (npr. zabrana odlaznih poziva, uskrata roaming usluge i sl.).

Privremeno isključenje SIM kartice: postupak kojim se Telemach Pretplatniku privremeno onemogućuje korištenje Telemach usluga na način definiran u članku 9.3.2. ovih Općih uvjeta.

Telemach SIM kartica: prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu Telemach-a kojim se omogućuje korištenje Terminalne opreme u Telemach mreži, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju Krajnjeg korisnika usluga i Terminalne opreme prilikom svakog priključenja na Telemach mrežu.

## Članak 2

### Telemach usluge koje pruža Telemach i razina kakvoće usluga

2.1. Telemach usluge pružaju se u Telemach mreži u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj te odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. Osnovne usluge koje Telemach pruža su: govorne usluge, podatkovne usluge, usluga SMS i MMS te roaming usluge (korištenje usluga na mreži inozemnog operatora). Telemach ne odgovara za sadržaj priopćenja Krajnjih korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Telemach prilikom pružanja Telemach usluga. Telemach ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja Telemach-a prilikom pružanja Telemach usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim

# telemach

propisima u Republici Hrvatskoj. Krajnji korisnik usluga je obvezan prilikom korištenja Telemach usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

2.2. Telemach se obvezuje sve eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta.

2.3. Telemach svim Pretplatnicima, ako za to postoji tehnička mogućnost, nudi mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a o čemu će Telemach upoznati Pretplatnike na prikladan način. Ako Pretplatnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, te će ona ostati na snazi sve dok Pretplatnik ne zatraži ukidanje. Detalji o ponudi ove zabrane i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci Pretplatniku će biti ponuđeni prigodom prvog potpisivanja Pretplatničkog ugovora.

2.4. Telemach omogućuje svim Krajnjim korisnicima Telemach usluga besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to uporabom bilo kojeg pokretnog telefona. Telemach će osigurati podatke o lokaciji s koje je upućen poziv prema tim brojevima u skladu s tehničkim mogućnostima.

2.5. Telemach svojim Krajnjim korisnicima usluga omogućuje besplatan pristup službi za korisnike, kao i sve informacije o Telemach uslugama, na broj telefona 095 100 444 za Privatne korisnike te 095 1000 500 za Poslovne korisnike, a koji je, između ostalog, naznačen i na računu za izvršene usluge, na Pre-paid paketu te objavljen na internetskim stranicama Telemach-a.

2.6. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajnjem korisniku usluga, bez da je Krajnji korisnik usluga poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika usluga.

## Članak 3

### Prepaid korisnički račun

3.1. Pre-paid korisnik može koristiti Telemach usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na pre-paid korisničkom računu do isteka roka uporabe Telemach bona. Rokovi uporabe Telemach bonova ovise o novčanoj vrijednosti bona i određeni su Uvjetima korištenja bonova za pre-paid korisnike koji su objavljeni na internet stranicama Telemach-a, a rok uporabe

# telemach

pojednog bona počinje teći od trenutka aktivacije Telemach pre-paid SIM kartice odnosno od trenutka nadoplate pre-paid korisničkog računa od strane Pre-paid korisnika. Rokovi uporabe bonova ne mogu se zbrajati. Ako se vrijednost na pre-paid korisničkom računu iskoristi prije isteka roka uporabe bona, a Pre-paid korisnik ne nadoplata račun novim bonom ili ako rok uporabe istekne bez obzira na stanje pre-paid korisničkog računa, Telemach može privremeno isključiti Telemach pre-paid SIM karticu Pre-paid korisnika. Za vrijeme privremenog isključenja Telemach pre-paid SIM kartice, Pre-paid korisnik može koristiti samo dolazne javne komunikacijske usluge, no može ostvarivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Telemach službe za korisnike. Razdoblje privremenog isključenja započinje nakon isteka roka Telemach bona i traje sve do dana nadoplate računa novim bonom, a najkasnije do isteka roka nadoplate koji je određen Uvjetima korištenja bonova za pre-paid korisnike. Nakon isteka navedenog roka za nadoplatu, Telemach će trajno isključiti Telemach SIM karticu, deaktivirati pre-paid korisnički račun te raskinuti pretplatnički odnos s Pre-paid korisnikom.

3.2. U slučaju prijenosa broja, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, Pre-paid korisnik je obvezan dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. Pre-paid korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.

3.3. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Pre-paid korisnik je obvezan predložiti kupljeni bon. Pre-paid korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 60 dana od dana kupnje bona.

3.4. Pre-paid korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane Telemach-a u sklopu posebnih uvjeta.

3.5. Iznos na Telemach pre-paid korisničkom računu umanjuje se za cijenu obavljenih usluga sukladno važećem Cjeniku Telemach usluga u vrijeme korištenja usluge.

## **Članak 4.**

### **Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa**

4.1. Telemach će Podnositelja Zahtjeva prilikom podnošenja Zahtjeva na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete i uvjete korištenja izabrane Telemach usluge ili će ga, uz suglasnost Podnositelja Zahtjeva pisano uputiti da iste može preuzeti na Telemach-ovoj internetskoj stranici. [www.Telemach.hr](http://www.Telemach.hr). U slučaju kada Podnositelj zahtjeva prihvati da će iste

# telemach

preuzeti na Telemach-ovoj internetskoj stranici, Podnositelj zahtjeva može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 radna dana od dana podnošenja pisanog Zahtjeva, osim u slučaju iz članka 7.1.4. ovih Općih uvjeta kad ima pravo na raskid u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Telemach koji između ostaloga može sadržavati: podatke o Podnositelju Zahtjeva, uključujući osobni identifikacijski broj Podnositelja Zahtjeva (OIB) odnosno matični broj građanina (MBG), matični broj pravnog subjekta dodijeljen od Državnog Zavoda za statistiku (MB) odnosno matični broj obrta iz Obrtnog registra (MBO), adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene Telemach usluge, adresu elektroničke pošte Podnositelja Zahtjeva, podatke o Terminalnoj opremi, uključujući i Telemach SIM kartici, podatke o ugovorenim uslugama, odnosno tarifi i dodatnim ugovorenim uslugama te posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu, vremensko ograničenje ponude u posljedice doseg tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, pravo na probni rok korištenja usluge u slučaju ugovaranja usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick), jasnu, vidljivu i nedvosmislenu informaciju o ograničenja u korištenju usluge pristupa internetu, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu, kao i obveznom trajanju Ugovora te druge elemente u skladu s važećim propisima, uključujući i potvrdu Podnositelja Zahtjeva da je upoznat i da su mu uručeni Opći uvjeti i uvjete korištenja izabrane Telemach usluge odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s Telemach-ovih internetskih stranica. Telemach zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

4.2. Podnositelj Zahtjeva će u trenutku podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa dati Telemach-u ili ovlaštenoj osobi na Telemach ovlaštenom prodajnom mjestu presliku svoje identifikacijske isprave koja je navedena u Zahtjevu. Podnositelj Zahtjeva će na zahtjev Telemach-a predočiti i/ili dati presliku svih drugih isprava i podataka koje Telemach može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, a sve u skladu s posebnim propisima. Odredbe ovog članka primjenjuju se na odgovarajući način i u slučaju raskida pretplatničkog odnosa. Neovisno o prethodno navedenom u članku 4.1. i 4.2. ovih Općih uvjeta, Telemach može s Podnositeljem Zahtjeva sklopiti Pretplatnički ugovor i na drugi prikladan način.

4.3. Ako Pre-paid korisnik želi postati registrirani Pre-paid korisnik, obvezan je podnijeti i potpisati Zahtjev za registraciju pre-paid korisnika na važećem obrascu Telemach (u daljnjem tekstu: Zahtjev za registraciju).

4.4. Telemach može odbiti registrirati Pre-paid korisnika ako:

- Pre-paid korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev za registraciju;

# telemach

- Postoji neki od razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 7.2 ovih Općih uvjeta;
- Pre-paid korisnik na zahtjev Telemach-a nije pružio na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za registraciju Pre-paid korisnika, u skladu s važećim propisima;
- Postoji sumnja da su podaci o identitetu Pre-paid korisnika netočni ili neistiniti.

4.5. Registriranim se smatra Telemach Pre-paid korisnik koji je svojevrijedno dostavio svoje osobne podatke. U slučaju sumnje u točnost dostavljenih podataka Telemach zadržava pravo pojedinom korisniku ukinuti status registriranog Pre-prepaid korisnika.

4.6 Telemach će omogućiti Pretplatniku da unaprijed odredi dan sklapanja odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora.

## **Članak 5.**

### **Zabrana zlouporabe poziva na jedinstveni europski broj za hitne službe (112)**

5.1. Jedinstveni europski broj za hitne službe, drugi pozivni brojevi hitnih služba i e-poziv Telemach omogućuje bez naknade svim Krajnjim korisnicima pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, SMS poruke na broj 112 i e-pozive kao i pozive na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice i uređaje za upućivanje e-poziva, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

5.2. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

5.3. Ako se utvrdi da je Krajnji korisnik usluga počinio zlouporabu poziva na broj 112 Telemach će primijeniti postupak i rokove privremenog isključenja u skladu s odredbama članka 13.4. Općih uvjeta, a u slučaju ponovljene zlouporabe poziva na broj 112 Telemach će trajno isključiti SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga te raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s odredbama članka 14. Općih uvjeta.

5.4. Primjena mjera iz članka 5.3. Općih uvjeta ne isključuje odgovornost Krajnjeg korisnika usluga u skladu s općim i posebnim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

## **Članak 6.**

### **Obveza Pretplatnika o obavještanju o promjeni podataka navedenih u Zahtjevu**

# telemach

6.1. Pretplatnik je obvezan odmah obavijestiti Telemach o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka koji su bili navedeni u Zahtjevu, a najkasnije u roku od 7 dana od nastanka takve promjene.

6.2. Ako Pretplatnik u roku ne izvijesti Telemach o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka, te ako zbog takva propusta obavijesti od strane Telemach-a ili druga prepiska ne mogu biti dostavljeni Pretplatniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Telemach upućivati na posljednju adresu koju je Pretplatnik naveo kao adresu dostave.

6.3. Odredbe ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju i na Pre-paid korisnika koji je potpisao Zahtjev za registraciju Pre-paid korisnika.

## Članak 7.

### Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

#### 7.1. Prihvaćanje Zahtjeva

7.1.1. Telemach će prihvatiti Zahtjev ako utvrdi da ne postoje zapreke za uključenje Podnositelja Zahtjeva na Telemach mrežu, odnosno ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su predviđeni ovim Općim uvjetima. U slučaju prihvaćanja Zahtjeva Telemach će aktivirati SIM karticu u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 7 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva.

7.1.2. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljenim, odnosno pretplatnički odnos će se smatrati zasnovanim, na dan prihvaćanja Zahtjeva od strane Telemach-a.

7.1.3. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Telemach. Telemach je obvezan u tom slučaju poslati Pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili poslati elektroničku potvrdu kada nije moguće poslati pisanu potvrdu.

7.1.4. U slučaju sklapanja ugovora putem interneta Telemach se obvezuje korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju. Predmetna potvrda o sklopljenom ugovoru sadržavat će sve informacije sukladno odgovarajućem pravilniku. Ugovor sklopljen putem interneta smatra se sklopljenim danom kada je korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora putem telefona Telemach se obvezuje korisniku, bez odgode, dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom

# telemach

zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Predmetna obavijest o sklopljenom ugovoru sadržavat će sve informacije sukladno odgovarajućem pravilniku. Ugovor sklopljen putem telefona smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora na način kako je navedeno u samoj obavijesti o sklopljenom ugovoru. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, operator korisniku upućuje SMS poruku kao potvrdu aktivacije opcije, a koja sadrži informaciju o aktivaciji opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija Telemach se obvezuje korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba ili potvrdu elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem pretplatniku i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju s Telemach-om. Ugovor se smatra sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, kojeg je Krajnji korisnik obvezan potpisati.

7.1.5. Telemach će na zahtjev Pretplatnika omogućiti dostupnost Pretplatničkog ugovora i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

7.1.6. Sva prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora između Telemach-a i Krajnjeg korisnika počinju teći u trenutku aktivacije Telemach SIM kartice od strane Telemach-a, odnosno u trenutku prvog priključenja Terminalne opreme s pripadajućom Telemach SIM karticom Pre-paid korisnika na Telemach mrežu.

7.1.7. Pre-paid korisnik prihvaća ove Opće uvjete u trenutku otvaranja Telemach pre-paid paketa koji sadrži Telemach SIM karticu.

## 7.2. Odbijanje Zahtjeva

7.2.1. Telemach ima pravo odbiti Zahtjev, i to posebno u sljedećim slučajevima:

- a) ako Telemach ima razloga sumnjati da će Podnositelj Zahtjeva korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- b) ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;



# telemach

c) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Podnositelja Zahtjeva, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Podnositelja Zahtjeva, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti ili ukoliko Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Telemach-a ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa;

d) ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili preustroja ili ako Podnositelj Zahtjeva postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen ili ako po razumnoj ocjeni Telemach-a Podnositelj Zahtjeva ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirenja obveza vjerovnicima, osim ukoliko Podnositelj Zahtjeva nakon obavijesti Telemach-a, pruži Telemach-u odgovarajuće osiguranje za plaćanje javnih komunikacijskih usluga;

e) ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Telemach usluge ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba ili ako je Podnositelj Zahtjeva već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi sa ovim uslugama;

f) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to Telemach usluge;

g) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću Telemach SIM kartice pruža, ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne javne komunikacijske usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti dalju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Krajnjim korisnikom usluga u smislu ovih Općih uvjeta;

h) ako postoji sumnja da će Telemach usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva;

i) ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;

j) ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Telemach-a po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva, a Podnositelj Zahtjeva nije udovoljio zahtjevu Telemach-a za osiguranje plaćanja usluga. Telemach neće odbiti Zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada Podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;

k) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti Terminalnu opremu koja nije pokretni telefon, a za nju nije pribavio prethodno odobrenje Telemach-a, sukladno

# telemach

članku 17. Općih uvjeta, a čijom bi uporabom moglo doći do narušavanja kontinuiteta, sigurnosti i/ili integriteta Telemach mreže

l) ako Podnositelj zahtjeva, prema razumnoj procjeni Telemach-a, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Telemach-u u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu uslugu podnesen, posebno ako Podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtjev Telemach-a dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u toč. d) ovog članka;

m) ako je Telemach već raskinuo pretplatnički odnos s Podnositeljem zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Podnositelja zahtjeva, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;

n) ako je Zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Telemach procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

## 7.3. Trajanje Pretplatničkog odnosa

7.3.1. Pretplatnički odnos zasniva se na neodređeno vrijeme. Krajnji korisnik i Telemach mogu raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

7.3.2. Telemach i Pretplatnik mogu zasnovati pretplatnički odnos s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, pri čemu obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne može biti dulje od 2 godine.

7.3.3. Ako ugovor tijekom obveznog trajanja pretplatničkog odnosa bude raskinut od strane Pretplatnika ili od strane Telemach-a krivnjom Pretplatnika prije isteka obveznog trajanja, Pretplatnik je obavezan Telemach-u jednokratno isplatiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika.

## Probno razdoblje

7.4. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajnji korisnik može istu otkazati bez naknade, Telemach će obavijestiti korisnika na odgovarajući način, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade. U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke

# telemach

komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, ili na izričit zahtjev prilikom sklapanja ugovora za govornu uslugu u pokretnoj mreži bez mobilnog uređaja i ugovorne obveze Telemach će osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja pretplatniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Pretplatnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja

## Članak 8.

### Uključenje i uporaba SIM kartice

8.1. Telemach će nakon prihvata Zahtjeva predati Pretplatniku SIM karticu na uporabu. Za vrijeme korištenja Telemach usluga Krajnji korisnik usluga ima pravo koristiti i zadržati SIM karticu, a Telemach zadržava vlasništvo nad SIM karticom. Krajnji korisnik usluga je obavezan vratiti SIM karticu na zahtjev Telemach-a.

8.2. Krajnji korisnik usluga je obavezan čuvati SIM karticu koju mu je Telemach dao na uporabu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe. Krajnji korisnik usluga mora pažljivo umetnuti SIM karticu u Terminalnu opremu sukladno uputama proizvođača, te se u svakom slučaju preporuča čuvati SIM karticu na sigurnom mjestu. Krajnji korisnik usluga će odgovarati za svu štetu nastalu uslijed nepravilnog, nestručnog i neovlaštenog korištenja SIM kartice.

8.3. Bilo kakav nedostatak, štetu, gubitak, te krađu SIM kartice Krajnji korisnik usluga je obavezan odmah prijaviti Telemach-u telefonom ili telefaksom uz obvezno navođenje identifikacijskog broja SIM kartice, telefonskog broja i drugih prikladnih informacija Krajnjeg korisnika usluga koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

8.4. Krajnji korisnik usluga je obavezan čuvati u tajnosti broj svoje SIM kartice kao i PIN/PUK šifre, te sve druge identifikacijske šifre. Ako postoji osnovana sumnja da PIN/PUK šifre Krajnjeg korisnika usluga koristi treća osoba bez ovlaštenja, Telemach će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice kako je to predviđeno člankom 8.5. Općih uvjeta.

8.5. U slučaju krađe ili gubitka SIM kartice Krajnjeg korisnika usluga se neće teretiti za troškove korištenja usluga od trenutka kada Telemach primi od Krajnjeg korisnika usluga potvrdu prijave o krađi ili gubitku u skladu sa člankom 8.3. Općih uvjeta. Telemach neće biti odgovoran Krajnjem korisniku usluga ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice.

## Članak 9.

# telemach

## Cijene usluga i uvjeti plaćanja

### 9.1. Cijena usluga

9.1.1. Cijene usluga, kao i sve druge naknade na koje Telemach ima pravo na temelju ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa, utvrđene su Cjenikom Telemach usluga na snazi u vrijeme korištenja usluga. Telemach je ovlašten mijenjati Cjenik Telemach usluga, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenik Telemach usluga će biti dostupan na svakom ovlaštenom Telemach prodajnom mjestu i na internet stranici Telemach-a.

9.1.2. Cjenikom Telemach usluga se mogu predvidjeti posebni tarifni modeli kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihova pružanja, Telemach može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu pravodobnu obavijest Krajnjim korisnicima usluga, najmanje 30 dana prije primjene (izmjene koje su isključivo u korist Krajnjeg korisnika usluga mogu se primijeniti bez odgode), koja će biti dana na uobičajen i dostupan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

### 9.2. Uvjeti plaćanja usluga

9.2.1. Telemach ispostavlja Pretplatniku mjesečne račune za obavljene usluge i pripadajuće naknade ("Račun"), koji su plativi na dan dospijeća navedenom na Računu. Pretplatnik je obvezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na nekom od sljedećih mjesečnih računa. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Pretplatnik.

9.2.2. Ispisani račun dostupan je Pretplatnicima u skladu s važećim propisima. Pretplatnik može odabrati mogućnost primanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) u skladu s posebnim propisima. E-račun će se Pretplatniku dostavljati putem korisničkih stranica (korisničkog portala Telemach) ili na drugi odgovarajući način.

9.2.3. Račun koji Telemach izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i prihvatljive načine plaćanja te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke službe za korisnike.

9.2.4. Telemach nadzire uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ga upozorava o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Telemach usluga, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će u svakom slučaju ako je trošak korištenja dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri (3) mjeseca, odnosno ukoliko Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju

# telemach

manjem od tri (3) mjeseca, ako ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka Pretplatnika izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu Telemach zaprima od drugih operatora, te će u navedenom slučaju Telemach dostaviti Pretplatniku upozorenje o povećanoj potrošnji u najkraćem objektivno mogućem roku.

9.2.5. Telemach će omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos, zabranu određenih vrsta naplatnih odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva i zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijских poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom

9.2.6. Pretplatnik je prije početka pružanja usluge dobio pisanu uputu o zaštiti od zlouporaba i prijevara, što potvrđuje potpisom Zahtjeva. Budući da se navedene upute redovito ažuriraju novim savjetima, Pretplatnik se obvezuje s takvim novim savjetima redovito upoznavati putem internetskih stranica Telemach-a ili besplatnim pozivom Službi za korisnike

9.2.7. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Telemach će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerala ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Pretplatnika, Telemach ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

## 9.3. Naplata neplaćenih potraživanja

9.3.1. Ako Pretplatnik nije podnio prigovor iz članka 12. ovih Općih uvjeta u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način i ako ne plati račun do dana dospjeća navedenog na računu, niti u roku od 30 dana od dostave pisane opomene ("Opomena") koja sadrži odgovarajuće upozorenje, SIM kartica Pretplatnika će biti privremeno isključena ili će mu Telemach ograničiti korištenje Telemach usluga za koje nije podmireno dospelog dugovanje, te će ostati privremeno isključena ili će mu Telemach ograničiti korištenje Telemach usluga do podmirenja ukupnog dospelog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima.

9.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatnikove SIM kartice, Pretplatnik tijekom trideset (30) dana ima pravo primati dolazne pozive kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te upućivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Telemach službe za korisnike. Telemach će obavijestiti Pretplatnika SMS porukom da u slučaju

# telemach

privremenog isključenja iz ovog članka 9.3.2. ne može primati dolazne pozive kada se nalazi izvan teritorija Republike Hrvatske

9.3.3. Telemach zadržava pravo obračunati Pretplatniku koji je pravna osoba troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku Telemach usluga.

9.3.4. Ako Pretplatnik ne plati ukupno dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja SIM kartice ili ograničenja korištenja Telemach usluga, Telemach može trajno isključiti Pretplatnikovu SIM karticu te se Pretplatnički Ugovor smatra raskinutim u trenutku trajnog isključenja SIM kartice.

9.3.5. Telemach ima pravo pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelih a neplaćenih dugovanja Pretplatnika, što uključuje i pravo na ustupanje svojeg potraživanja trećim osobama koje su registrirane za djelatnost naplate potraživanja.

## **Članak 10.**

### **Prijenos Pretplatničkog odnosa**

10.1. Pretplatnik može prenijeti Pretplatnički odnos na novog Pretplatnika na način da ispuni Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa uz uvjet da novi Pretplatnik nastavi koristiti pretplatnički broj i SIM karticu ranijeg Pretplatnika.

10.2. Prijenos Pretplatničkog odnosa izvršit će se na zahtjev starog Pretplatnika, te uz pisani pristanak novog Pretplatnika u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja potpunog Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa. U navedenom roku Telemach je ovlašten poduzeti u pogledu novog Pretplatnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja Pretplatničkog odnosa.

10.3. U slučaju prijena Pretplatničkog odnosa Novi Pretplatnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka prijena, a stari Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena Pretplatničkog ugovora. Telemach će starom Pretplatniku dostaviti račun za usluge koji je ovaj obvezan platiti.

## **Članak 11.**

### **Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Telemach telekomunikacijskog sustava**

11.1. Krajnji korisnik usluga prihvaća da Telemach pruža Telemach usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Telemach mreže, te da je zbog toga moguće da Telemach usluge neće biti dostupne Krajnjem korisniku usluga u svako doba i na svakom mjestu. Pretplatnik je obvezan plaćati mjesečnu naknadu čak i ako Telemach usluge ne budu dostupne

# telemach

u određenim područjima ili u određeno doba, kao i ako Pretplatnik nije koristio ili pokušao koristiti Telemach usluge unutar određenog razdoblja.

11.2. Ako zbog radnje Pretplatnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Telemach-u.

11.3. Telemach nije obvezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Telemach, također, neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja Telemach mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Telemach usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu korist Krajnjeg korisnika usluga nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Telemach usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drukčije.

11.4. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Telemach-a, a koju Telemach nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina utvrđivanja, Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovog članka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom Telemach javne komunikacijske mreže, te Pretplatnik, koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjeње naknade utvrđene ovim člankom.

11.5. Umanjenje naknade ili obeštećenje iz članka 11.4. ovih Općih uvjeta Telemach će ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je Krajnji korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti Telemach o odabiru. Telemach će provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

11.6. Telemach radi izbjegavanja zagušenja u Telemach mreži provodi postupke stalnog mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa koji se sastoje od evidentiranja opterećenja radio mreže i komutacijskog sustava na mjesečnoj osnovi te prilagođavanja radijskih i komutacijskih kapaciteta eventualno utvrđenim izmjenama u razini navedenih opterećenja.

## **Članak 12.**

### **Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu**

12.1. Krajnji korisnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Telemach usluge može tražiti naknadu štete od Telemach-a ako se utvrdi da je kakvoća obavljene Telemach

# telemach

usluge manja od razine kakvoće propisane pozitivnim propisima Republike Hrvatske i ovim Općim uvjetima. Telemach nije obavezan platiti naknadu štete u slučaju definiranom člankom 11. ovih Općih uvjeta.

12.2. Bilo kakav povrat sredstava Krajnjem korisniku usluga može biti izvršen isključivo kada i ako Telemach utvrdi da je pripadajući zahtjev za povratom osnovan, odnosno kada i ako osnovanost takvog zahtjeva bude utvrđena pravomoćnom ili konačnom odlukom nadležnog tijela u odgovarajućem postupku.

12.3. Krajnji korisnik usluga može podnijeti Telemach-u prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, u pisanom ili elektroničkom obliku. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanu uslugu se podnosi u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za obavljene usluge, prigovor na kakvoću obavljene usluge se podnosi u roku od 30 dana od dana pružanja usluge na kakvoću koje se podnosi prigovor, a u svim drugim slučajevima u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust Telemach-a, ali najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Telemach će provesti postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Telemach je obavezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora Krajnjem korisniku usluga, u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.

12.4. Na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere, Telemach će potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora Telemach će izdati Krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri s navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti Telemach-a, a za koje je provjera izvršena.

12.5. Na pisani odgovor Telemach Krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača ("Povjerenstvo") koje djeluje pri Telemach-u, u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Telemach-a. Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe. U slučaju nastanka spora između Krajnjeg korisnika usluga i Telemach-a vezano uz pružanje usluga, iznos zaduženja za pružene usluge, kakvoću usluge ili prigovora zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, Krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija) u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.



# telemach

12.6. Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora dužan je platiti nesporni dio računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. Ukoliko Pretplatnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti nesporni dio računa za pružene usluge ili najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa, za tarifni model kojim se Pretplatnik koristi.

12.7. Ako Pretplatnik osporava iznos računa u sudskom ili izvansudskom postupku, a dalje uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Telemach mu neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, pod uvjetom da Pretplatnik ispuní uvjete navedene u članku 12.6. ovih Općih uvjeta. Ukoliko Telemach obustavi pružanje usluge ili isključi pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od Pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku rješavanja spora prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama ("Zakon"), ili o pokrenutom drugom izvansudskom postupku rješavanja spora ili sudskom postupku, Telemach je dužan bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora prema Zakonu ili kojega drugog izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo pretplatnički odnos.

12.8. U slučaju podnošenja prigovora iz članka 12.3. ovih Općih uvjeta, Telemach će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Telemach može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

12.9. Pretplatnik koji je podnio prigovor iz članka 12.3. Općih uvjeta, neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je Račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

12.10. Ako se utvrdi da je Telemach povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz članka 12.3. Općih uvjeta zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

# telemach

12.11. Ako Telemach nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s Općim uvjetima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja jednokratne mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora odnosno naknade u visini popusta na proizvode i usluge iz članka 7.3.3. Općih uvjeta.

12.12. Račun koji Telemach izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i prihvatljive načine plaćanja te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke službe za korisnike.

## **Članak 13.**

### **Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Telemach usluga**

13.1. Telemach ima pravo privremeno isključiti SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga kao i ograničiti Krajnjem korisniku usluga korištenje Telemach usluga s trenutnim učinkom ako utvrdi bilo koju od navedenih okolnosti:

- a) postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima;
- b) ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi Telemach SIM kartice u skladu s člankom 8.3. ovih Općih uvjeta;
- c) ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Krajnjeg korisnika usluga ili odbijanje Zahtjeva kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima, zakonom ili podzakonskim aktima;
- d) ukoliko postoji opravdana sumnja da Krajnji korisnik usluga ili treća osoba zlouporabljuje Telemach SIM kartice i/ili Telemach uslugu;
- e) ukoliko Pretplatnik nema namjeru ili neće biti u mogućnosti platiti potraživanja Telemach-a prema Pretplatniku, te nije pružio odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga;
- f) u svim ostalim slučajevima određenim Općim uvjetima, te odgovarajućim propisima.

13.2. Privremeno isključenje SIM kartice ili ograničenje korištenja Telemach usluga prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Telemach usluga prestanu. Ako je do privremenog isključenja došlo temeljem članka 13.1. točke e) smatrat će se da su razlozi za privremeno isključenje prestali kada je Pretplatnik pružio osiguranje određeno Pravilima Telemach-a za osiguranje naplate koja su objavljena na internetskim stranicama Telemach-a [www.Telemach.hr](http://www.Telemach.hr) (dalje: Pravila).

# telemach

13.3. Privremeno isključenje može biti izvršeno i na zahtjev Pretplatnika, s time da isto može biti izvršeno samo jedanput godišnje, u trajanju od najviše tri (3) mjeseca. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Telemach će privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana primitka zahtjeva za privremeno isključenje. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz ovog stavka Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge. Cijena usluge ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se Cjenikom Telemach usluga.

13.4. Smatrat će se da su okolnosti iz članka 13.1. točke e) Općih uvjeta ostvarene ako potrošnja Pretplatnika nije u skladu s kriterijima naznačenim u Pravilima.

## **Članak 14.**

### **Raskid Pretplatničkog odnosa**

14.1. Pretplatnički odnos između Telemach-a i Krajnjeg korisnika usluga može biti raskinut s trenutnim učinkom zbog razloga navedenih u Zakonu i važećem Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kao i u sljedećim slučajevima:

- a) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 9.3.4. ovih Općih uvjeta;
- b) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, pri čemu se na Pretplatnika na odgovarajući način primjenjuju odredbe koje se odnose na Podnositelja Zahtjeva;
- c) ako Pretplatnikova SIM kartica bude privremeno isključena ili Telemach ograniči Pretplatniku korištenje Telemach usluga zbog razloga navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja ili ograničenja korištenja Telemach usluga;
- d) ako Krajnji korisnik usluga povrijedi svoje obveze iz pretplatničkog odnosa, ovih Općih uvjeta i/ili uvjeta korištenja posebnih ponuda koje Krajnji korisnik usluga koristi, a za povredu koje je ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja posebnih ponuda koje Krajnji korisnik usluga koristi predviđen raskid pretplatničkog odnosa;
- e) ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu papirnatoг računa i obavijesti;

# telemach

- f) ako Telemach sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika odnosno Zahtjeva za registraciju Pre-paid korisnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Telemach;
- g) ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik usluga zloupotrebljava usluge koje pruža Telemach ili ako Krajnji korisnik usluga omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Telemach usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- h) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u skladu s posebnim propisom;
- i) ako Krajnji korisnik usluga obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj, a osobito u slučajevima zlouporabe poziva na broj 112 pri čemu se primjenjuju postupci propisani posebnim propisima;
- j) ukoliko se razlozi za privremeno isključenje ili ograničenje korištenja Telemach usluga pod točkama d), e), f), g) i i) ponovi dva puta u periodu od 6 mjeseci,

14.2. Prestankom pretplatničkog odnosa Telemach će deaktivirati Telemach SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga.

14.3. Pretplatnik može zatražiti raskid pretplatničkog ugovora putem istih kanala komunikacije kojima je ugovor sklopljen, što uključuje mogućnost raskida elektronskim putem i putem telefona. Zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa može se podnijeti na propisanom obrascu na ovlaštenom prodajnom mjestu Telemach, poštom na adresu Telemach Služba za korisnike, Vukovarska 31, 31000 Osijek, faksom na broj 095 1000 445 za Privatne korisnike, te za Poslovne korisnike 095 1000 448, elektroničkim putem na adresu [raskidi@telemach.hr](mailto:raskidi@telemach.hr) te pozivom Telemach Službi za korisnike na broj 095 1000 444 za Privatne korisnike, te za Poslovne korisnike 095 1000 500. Potpunim zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa smatrat će se onaj koji je podnesen na propisanom obrascu Zahtjeva za raskid pretplatničkog odnosa odnosno za koji je dana potvrda suglasnosti ukoliko je podnesen putem telefona, uz dostavu odgovarajuće identifikacijske dokumentacije (preslika obje strane osobne iskaznice ili preslika putovnice).

14.4. Telemach je obvezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od 2 radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora 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. Pretplatnik može podnijeti zahtjev usmeno, pisanim ili

# telemach

elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.

14.5. U slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida pretplatničkog ugovora Telemach će obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid pretplatničkog ugovora.

14.6. Telemach će na zahtjev Pretplatnika omogućiti izdvajanje broja iz virtualne privatne mreže (VPN) mreže u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja zahtjeva, osim ukoliko Pretplatnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na točno određeni datum.

## **Članak 15.**

### **Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa**

15.1. U slučaju kada Pretplatnik jasno zatraži raskid Pretplatničkog ugovora Telemach će mu uz pisanu obavijest o raskidu, navedeni raskid omogućiti neovisno o postojanju potraživanja Telemach-a prema navedenom Pretplatniku i to u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen. Pretplatnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je Telemach obavezan omogućiti raskid ugovora.

15.2. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva obvezni su obavijestiti Telemach o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od dana smrti, te njegov nasljednik ili član obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja može podnijeti zahtjev Telemach-u za promjenu imena u naslovu Pretplatnika uz dostavu dokaza o smrti te dokaz o svom statusu nasljednika ili člana obiteljskog kućanstva. Telemach će izvršiti predmetnu promjenu u roku od 3 radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije, pri čemu Telemach nije dužan omogućiti promjenu i prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja. Ako nasljednik ili član obitelji Pretplatnika s kojim je ovaj živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Telemach-a promjenu imena u naslovu Pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa, Pretplatnički odnos smatrat će se raskinutim danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju solidarno za sva nepodmirena dugovanja prema Telemach-u, a koja su nastala prije dana smrti preminulog Pretplatnika kao i za potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja SIM kartice preminulog Pretplatnika.

15.3. Pretplatnički ugovor prestaje i u slučaju ako Telemach prestane obavljati usluge javnih komunikacijskih mreža i usluga u skladu s odlukom nadležnog tijela kojom se utvrđuje prestanak ili oduzimanje odgovarajućeg ovlaštenja ili dozvole dodijeljenog Telemach-u. U tom

# telemach

slučaju Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim danom određenim odlukom nadležnog tijela.

## **Članak 16.**

### **Prestanak Pretplatnika (pravne osobe)**

16.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Pretplatnika, stečajni upravitelj odnosno likvidator obavezan je obavijestiti Telemach u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 dana od dana pokretanja ovih postupaka.

16.2. U slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem istog pretplatničkog broja mora podnijeti zahtjev Telemach-u za promjenu imena u naslovu Pretplatnika. Telemach će prenijeti pretplatnički odnos, odnosno izvršiti promjenu imena u naslovu Pretplatnika protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije samo pod uvjetom da je Pretplatnik podmirio sva svoja dospjela i nenaplaćena dugovanja za već obavljene usluge od strane Telemach-a, kao i da su podmirena druga Telemach-ova potraživanja koja su nastala do dana kada je Telemach zaprimio obavijest o pokretanju postupka stečaja ili likvidacije od stečajnog upravitelja ili likvidatora.

16.3. Ugovor o pretplatničkom odnosu smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako ne zatraži prijenos Pretplatničkog ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja Telemach-a koja nastanu do trenutka isključenja Telemach SIM kartice.

## **Članak 17.**

### **Održavanje, pregled i premještaj Terminalne opreme**

17.1. Krajnji korisnik usluga se obvezuje posjedovati ispravnu Terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme za tu Terminalnu opremu i ima odgovarajući certifikat u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Telemach može, u skladu sa Zakonom, uskratiti priključenje ili privremeno isključiti Terminalnu opremu iz Telemach mreže i u slučaju ako Terminalna oprema ima propisane certifikate u skladu s bitnim zahtjevima, ako takva Terminalna oprema može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju Telemach mreže.

17.2. Krajnji korisnik usluga se obvezuje održavati svoju Terminalnu opremu na način da se prilikom korištenja iste ne narušava povezanost i razine kakvoće Telemach usluga kao i

# telemach

sigurnost i integritet Telemach mreže. Telemach zadržava pravo obaviti neposredan pregled ispravnosti Terminalne opreme u slučaju sumnje u ispravnost iste.

17.3. U slučaju da Telemach prilikom pregleda Terminalne opreme utvrdi neispravnost uzrokovanu od strane Krajnjeg korisnika usluga, Krajnji korisnik usluga je obvezan u roku od 30 dana od dana pregleda navedene Terminalne opreme otkloniti sve uočene neispravnosti. U protivnom, Telemach ima pravo privremeno isključiti Terminalnu opremu ili ograničiti korištenje Telemach usluga u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.

17.4. Telemach može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu (pre-paid). Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predodženu računa za kupljeni uređaj i bez naknade u roku od 5 dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

## **Članak 18.**

### **Prijenos broja**

18.1. Ako Pretplatnik podnese zahtjev za prijenos broja iz Telemach mreže u mrežu drugog operatora pokretnih javnih komunikacijskih usluga, obvezan je podmiriti dugovanja za obavljene Telemach usluge koja su dospjela, a nisu predmet izvansudskog ili sudskog rješavanja spora do trenutka podnošenja zahtjeva za prijenos broja, najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja Telemach usluga korištenih do trenutka prijenos broja u pokretnu javnu komunikacijsku mrežu primatelja broja, kao i ispunjenja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora.

18.2. Krajnji korisnik koji je Telemach-u podnio zahtjev za prijenos broja, u slučaju da prijenos broja bude nepravovremen prema važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja, ima pravo na naknadu u iznosu propisanom navedenim pravilnikom koja se obračunava za svaki započeti sat nepravovremenog prijenos broja po zahtijevanom broju.

18.3. Zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos podnosi se u pisanom obliku najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenos broja, odnosno od dana otkaza prijenos broja ukoliko je prijenos broja otkazan zbog kašnjenja u prijnosu broja dulje od 8 radnih dana.

18.4. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročen od strane Telemach-a, Telemach će u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade za nepravovremeni

# telemach

prijenos obavijestiti Krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja te će isplata naknade biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

18.5. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročen od strane operatora pokretnih javnih komunikacijskih usluga iz čije mreže se broj prenosi u Telemach mrežu Telemach će u roku od 3 radna radnog dana zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos proslijediti tom operatoru na daljnje postupanje sukladno važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja. U slučaju odbijanja takvog zahtjeva za isplatom naknade ili neispravnog obračuna naknade za nepravovremeni prijenos broja, Krajnji korisnik koji je Telemach-u podnio zahtjev za prijenos broja može u roku od trideset (30) dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

## **Članak 19.**

### **Rješavanje sporova**

19.1. Sporovi koji bi proizašli iz Pretplatničkog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Telemach i Krajnji korisnik usluga nastojat će riješiti mirnim putem.

19.2. U slučaju spora, a radi bržeg i efikasnijeg rješavanja, strana koja pokreće postupak ima mogućnost odabrati rješavanje spora arbitražom sukladno važećem pravilniku Stalnog Izabranog Sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, te sukladno svim ostalim mjerodavnim propisima u Republici Hrvatskoj ili pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

## **Članak 20.**

### **Zaštita osobnih podataka**

20.1. Telemach pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti i zaštiti osobnih podataka Krajnjih korisnika usluga. Više informacija u svezi obrade osobnih podataka od strane Telemach-a Krajnji korisnik može saznati u dokumentu Izjava o zaštiti osobnih podataka Telemach Hrvatska d.o.o., a koji su dostupni na internetskim stranicama [www.telemach.hr](http://www.telemach.hr) i na Telemach-ovim prodajnim mjestima te obraćanjem elektroničkim putem na e-mail adresu [osobni.podaci@telemach.hr](mailto:osobni.podaci@telemach.hr).

## **Članak 21.**

### **Završne odredbe**



# telemach

21.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na uobičajen i pristupačan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj, te će biti dostupni na internetskim stranicama Telemach-a i svim Telemach-ovim ovlaštenim prodajnim mjestima. Telemach će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na zakonom predviđeni način.

21.2. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju na sve nove i postojeće Krajnje korisnike usluga od 1. siječnja 2020.g. pa nadalje.