

telemach

Opći uvjeti poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge)

Članak 1.

Opće odredbe

- 1.1 Ovim Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje: **Opći uvjeti**) uređuju se odnosi između Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: **Telemach**) kao operatora javnih nepokretnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima s jedne strane te Privatnog i/ili Poslovnog korisnika (dalje: **Krajnji korisnik**) usluga s druge strane. Na sve međusobne odnose između Telemach-a i Krajnjeg korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske. Na podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje: **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 fiksnih usluga (dalje: **Zahtjev**), prihvaćenim od strane Telemach-a, uvjetima korištenja pojedine usluge i Cjenikom za fiksne usluge čine pretplatnički ugovor (dalje: **Pretplatnički ugovor**).
- 1.3 U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Fiksne usluge: sve javne nepokretne (fiksne) komunikacijske usluge koje Telemach pruža fizičkim ili pravnim osobama na tržišnoj osnovi, a to su: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu Telemacha, pristup javnoj komunikacijskoj mreži Telemacha, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge pristupa Internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Nepokretna (fiksna) mreža Telemach-a: javna nepokretna 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 s Telemach-om u svrhu korištenja Fiksnih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. 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 sklopila Pretplatnički ugovor s Telemach-om u svrhe koje nisu namijenjene njezinoj poslovnoj djelatnosti ili ih zahtijeva.

Poslovni korisnik: fizička ili pravna osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor s Telemach-om ili takvu uslugu zahtijeva, a nije Privatni korisnik.

Cjenik za fiksne usluge Telemach-a: dokument koji sadrži popis Telemach fiksnih usluga i pripadajućih cijena, a koji je sastavni dio Pretplatničkog ugovora.

Terminalna oprema: oprema koja omogućuje komunikaciju na način da se priključuje, izravno ili neizravno, na sučelje fiksne mreže Telemach-a, u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj, a može biti Pretplatnička terminalna oprema i/ili Mrežna terminalna oprema.

Pretplatnička terminalna oprema: pretplatnička oprema koja je izravno ili neizravno priključena na fiksnu mrežu Telemach-a preko Mrežne terminalne opreme.

Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema Telemach-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio fiksne mreže Telemach-a.

Priključna točka: sučelje za uslugu u objektu Krajnjeg korisnika kojim se omogućava pristup fiksnoj mreži Telemacha pomoću kućne instalacije.

Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži Telemach-a: pristup mreži Telemach-a fizičkim ili drugim povezivanjem pretplatničke terminalne opreme s fiksnom mrežom Telemach-a radi korištenja javnih komunikacijskih usluga, uključujući pristup Internetu

Javno dostupna telefonska usluga (javna govorna usluga) u fiksnoj mreži: usluga dostupna javnosti za izravno ili neizravno slanje i primanje nacionalnih poziva ili nacionalnih i međunarodnih poziva biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja te za pristup hitnim službama

Dodatne usluge: fiksne usluge Telemach-a koje dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Telemach-a (npr. prikaz broja pozivatelja, tarifne opcije isl.)

Usluge s posebnom tarifom: usluge koje se pružaju putem fiksne mreže Telemach-a, a koje sadrže element s dodanom vrijednosti, a obuhvaćaju između ostalog usluge sadržaja (060), uslugu besplatnog poziva (0800) isl., a koje Krajnjem korisniku pruža Telemach ili drugi operator javnih komunikacijskih usluga koji ostvaruje pristup fiksnoj mreži Telemach-a

Pretplatnički telefonski broj: telefonski broj iz nacionalnog Plana numeriranja dodijeljen Krajnjem korisniku

Zahtjev: zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Telemach-om i svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge ili izmjenu Pretplatničkog ugovora, osim ako nije navedeno drugačije

Članak 2.

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

- 2.1 Telemach će Podnositelja Zahtjeva prilikom podnošenja Zahtjeva na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete i uvjete korištenja izabrane Fiksne usluge ili će ga, uz suglasnost Podnositelja Zahtjeva pisano uputiti da iste može preuzeti na Telemach-ovoj internetskoj stranici www.telemach.hr. U slučaju kada Podnositelj zahtjeva prihvati da će iste 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, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Rok od 3 radna dana se ne primjenjuje u slučaju iz članka 4. stavka 4.9. ovih Općih uvjeta, u kojem slučaju Podnositelj Zahtjeva ima pravo na raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
- 2.2 Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Telemach-a koji između ostaloga može sadržavati: podatke o Podnositelju Zahtjeva, uključujući osobni identifikacijski broj Podnositelja Zahtjeva (OIB) 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 Fiksne usluge, adresu elektroničke pošte Podnositelja Zahtjeva, podatke o Terminalnoj opremi, podatke o vrsti ugovorenih usluga, cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje i sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki važećeg cjenika prema kojem će se naplaćivati pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme trajanja ugovorne obveze (ako se pretplatnički ugovor sklapa uz ugovaranje ugovorne obveze) kao i nakon njezinog isteka, obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora za pretplatničke ugovore za usluge širokopojsnog pristupa Internet, trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg ugovora i sklapanja novog te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku ugovorne obveze nastavlja na neodređeno vrijeme sve dok ga korisnik ili Telemach ne raskine/otkaže, adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži, minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu za pretplatničke ugovore za uslugu širokopojsnog pristupa internetu te druge elemente u skladu s važećim propisima, uključujući i potvrdu Podnositelja Zahtjeva da je upoznat i da su mu uručeni Opći uvjeti i uvjeti korištenja izabrane Fiksne usluge odnosno da je

suglasan da će iste preuzeti s Telemach-ovih internetskih stranica. Telemach zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

- 2.3 Podnositelj Zahtjeva će na zahtjev Telemach-a pružiti podatke i/ili dokumente (poput preslike osobne iskaznice, druge identifikacijske isprave i dr.) koje Telemach može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa te ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, a koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju. Odredbe ovog članka primjenjuju se na odgovarajući način i u slučaju raskida pretplatničkog odnosa. Neovisno o prethodno navedenom u članku 2.1. i 2.2. ovih Općih uvjeta, Telemach može s Podnositeljem Zahtjeva sklopiti Pretplatnički ugovor i na drugi prikladan način.
- 2.4 Detaljnije informacije o postupanju s podacima dostupne su u Izjavi o zaštiti osobnih podataka Telemach Hrvatske koja je dostupna na web stranicama Telemach Hrvatske ili na prodajnim mjestima na zahtjev.

Članak 3.

Obveza Pretplatnika o obavještanju o promjeni podataka navedenih u Zahtjevu

- 3.1 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.
- 3.2 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 za slanje računa.

Članak 4.

Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

- 4.1 Telemach će omogućiti Pretplatniku da unaprijed odredi dan sklapanja odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora.
- 4.2 Telemach će prihvatiti Zahtjev ako utvrdi da ne postoje zapreke za uključenje Podnositelja Zahtjeva, odnosno ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su predviđeni ovim Općim uvjetima. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljenim, odnosno pretplatnički odnos će se smatrati zasnovanim, na dan prihvaćanja Zahtjeva od strane Telemach-a.
- 4.3 Zahtjev prihvaćen od strane Telemach-a zajedno s ovim Općim uvjetima, Uvjetima korištenja pojedine Fiksne usluge te Cjenikom za fiksne usluge čini Pretplatnički ugovor.
- 4.4 Telemach će u roku od 15 (petnaest) dana od sklapanja pretplatničkog ugovora dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je pouzdan i dokaziv (npr. poziv, govorni automat, elektronička pošta i sl.). Ukoliko Telemach ne dostavi podnositelju zahtjeva potvrdu ili obavijest sukladno ovom stavku, Podnositelj zahtjeva može jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora sve do realizacije usluge.
- 4.5 Telemach će najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, odnosno 30 dana od dana podnošenja jedinstvene izjave za korisnike koji prethodno imaju ugovorenu uslugu s drugim operatorom, realizirati zatraženu uslugu. Ukoliko Telemach ne realizira zatraženu uslugu u rokovima iz ovog stavka, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora te pravo na naknadu za neispunjavanje obveza u postupku promjene operatora sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta.

- 4.6 Rok za realizaciju usluge ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih, a Telemach je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži.
- 4.7 Podnositelj zahtjeva može pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) izraziti svoju suglasnost za produljenjem roka za realizaciju usluge iz stavka 4.5 ovog članka, u kojem slučaju se realizacija izvan roka navedenog u stavku 4.5. ovog članka neće smatrati zakašnjelom realizacijom, odnosno neispunjenjem obveza u postupku promjene operatora.
- 4.8 Pretplatnički ugovor može se sklopiti i elektroničkim (on-line) putem ili putem drugog sredstva daljinske komunikacije koju Telemach učini javnom dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na taj način, Podnositelj zahtjeva daje suglasnost za upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja Pretplatničkog ugovora.
- 4.9 U slučaju sklapanja ugovora putem interneta Telemach se obvezuje korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnim propisima. 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 potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Predmetna potvrda o sklopljenom ugovoru sadržavat će sve informacije sukladno odgovarajućim primjenjivim propisima. Ugovor sklopljen putem telefona smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka potvrde o sklapanju ugovora i to 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 sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija Telemach se obvezuje Krajnjem korisniku, bez odgode, dostaviti primjerak ugovora ili potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za Krajnjeg korisnika koji je pravna osoba ili elektroničkim putem, uz suglasnost Krajnjeg korisnika i to na adresu elektroničke pošte koju je Krajnji korisnik naveo na Zahtjevu. Ukoliko se Krajnjem korisniku dostavlja i uređaj potreban za pružanje usluge, Telemach isti može poslati na adresu različitu od kućne adrese Krajnjeg korisnika, odnosno adrese sjedišta za Krajnjeg korisnika koji je pravna osoba. 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.
- 4.10. Telemach će na zahtjev Pretplatnika omogućiti dostupnost Pretplatničkog ugovora i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.
- 4.11. U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća više pojedinačnih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku priključnu liniju, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora.

Članak 5.

Jedinstveni europski broj za hitne službe, drugi pozivni brojevi hitnih služba i e-poziv

- 5.1. 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 preusmjeravanje 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. ovih Općih uvjeta, a u slučaju ponovljene zlouporabe poziva na broj 112 Telemach će trajno isključiti Fiksnu uslugu Krajnjeg korisnika usluga te raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s odredbama članka 14. ovih Općih uvjeta.
- 5.4. Primjena mjera iz stavka 5.3. ovog članka Općih uvjeta ne isključuje odgovornost Krajnjeg korisnika usluga u skladu s općim i posebnim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

Članak 6.

Odbijanje Zahtjeva

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

- a) ako na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Telemach-a, odnosno za pružanje fiksnih usluga Telemach-a
- b) ako Telemach ima razloga sumnjati da će Podnositelj Zahtjeva korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- c) ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- d) 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;
- e) 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;
- f) ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati Fiksne usluge ili ako omogućuje zloupotrebu usluga od strane trećih osoba ili ako je Podnositelj Zahtjeva već sam zloupotrebjavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
- g) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to Fiksne usluge;
- h) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću Fiksnih usluga 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;
- i) ako postoji sumnja da će Fiksne usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva;
- j) ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- k) 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 izvensudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- l) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti Terminalnu opremu koja nije u skladu s propisima i za koju nije pribavio prethodno odobrenje

- Telemach-a, sukladno članku 6. ovih Općih uvjeta, a čijom bi uporabom moglo doći do narušavanja kontinuiteta, sigurnosti i/ili integriteta Telemach mreže
- m) ako Podnositelj zahtjeva, prema razumnoj procjeni Telemach-a, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Telemach-u u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini 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. e) i k) ovog članka;
 - n) 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 vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
 - o) 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.

Članak 7.

Aktivacija

- 7.1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje Terminalne opreme na mrežu Telemach-a na lokaciji priključenja kako je navedena na Zahtjevu, odnosno omogućavanje korištenja Fiksne usluge Pretplatniku.
- 7.2. Aktivacijom Fiksne usluge počinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima.
- 7.3. Aktivacija Fiksne usluge može se izvršiti:
 - od strane Telemach-a, u kojem slučaju aktivacija Fiksne usluge nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja ili
 - samoinstalacijom (instalacijom od strane Pretplatnika), u kojem slučaju aktivacija Fiksne usluge nastupa danom preuzimanja Terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika, ako Telemach ovakvu vrstu aktivacije učini dostupnom.
- 7.4. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu Telemach-a te da navedenu opremu neće premještati s lokacije priključenja navedene u Zahtjevu.
- 7.5. Nakon raskida Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik se obvezuje vratiti Terminalnu opremu u vlasništvu Telemach-a u ispravnom stanju. Krajnji rok za povrat je 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za Terminalnu opremu. U slučaju pravovremenog povrata Terminalne opreme sve naknade vezane uz Terminalnu opremu bit će stornirane, a u slučaju da Pretplatnik ne vrati Terminalnu opremu u roku navedenom u ovom stavku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika te ju je Pretplatnik dužan platiti Telemach-u.
- 7.6. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu Telemach-a, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Telemach o svakom oštećenju, gubitku ili krađi Terminalne opreme Telemach-a.
- 7.7. Najkasnije pri aktivaciji usluge širokopojasnog pristupa internetu Telemach će Pretplatniku dati pisanu uputu o mogućnostima zaštite korisničkog računa od neovlaštenog korištenja te o svim posljedicama korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu bez potrebne zaštite. Pretplatnik je obavezan svojim potpisom potvrditi preuzimanje istih, odnosno da je upoznat s uputama na jasan i nedvosmislen način. 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

- 7.8. Telemach će Krajnjem korisniku dodijeliti identifikacijske oznake (korisničko ime, lozinku i sl.) za usluge za koje je to potrebno. Krajnji korisnik se obvezuje iste čuvati u tajnosti te je isključivo odgovoran za svaku radnju i/ili očitovanje volje dano pod njegovom identifikacijskom oznakom. Krajnji korisnik se obvezuje promijeniti lozinku/šifru čim posumnja u zlouporabu, a o istoj je dužan obavijestiti korisničku službu Telemach-a.

Članak 8.

Trajanje Pretplatničkog ugovora

- 8.1 Pretplatnički odnos zasniva se na neodređeno vrijeme.
- 8.2 Telemach i Pretplatnik mogu zasnovati pretplatnički odnos s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa (tzv. ugovorna obveza), pri čemu obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne može biti dulje od 2 godine. Pretplatnik može ugovoriti novo obvezno trajanje pretplatničkog ugovora.
- 8.3 Ako Pretplatnički ugovor (izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) tijekom obveznog trajanja pretplatničkog odnosa sukladno stavku 2. ovog članka bude raskinut od strane Pretplatnika ili od strane Telemach-a krivnjom Pretplatnika, a 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.
- 8.4 U slučaju da Pretplatnik otkáže/raskine Pretplatnički ugovor, odnosno odustane od podnesenog Zahtjeva prije provedene aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Telemach-u troškove koje je Telemach imao u vezi s ili radi aktivacije/instalacije usluge, ali ne više od iznosa naknade za aktivaciju/instalaciju usluge kako je definirana Cjenikom za fiksne usluge.

Probno razdoblje

- 8.5 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.

Članak 9.

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 za fiksne usluge na snazi u vrijeme korištenja usluga.
- 9.1.2. Telemach je ovlašten mijenjati Cjenik za fiksne usluge, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenik fiksnih usluga će biti dostupan na svakom ovlaštenom Telemach prodajnom mjestu i na internet stranici Telemach-a.
- 9.1.3. Cjenikom fiksnih usluga se mogu se predvidjeti, uvesti, promijeniti ili ukinuti posebni korisnički paketi, modeli kao i dodatne usluge, promijeniti ili ukinuti brzine prijenosa, pojedine usluge ili uvjeti za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijesti Krajnjim korisnicima sukladno važećim propisima. U slučaju izmjena uvjeta ili cijena koje su za Krajnjeg korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade u roku od 30 dana od dana objave takvih izmjena cijena i/ili uvjeta, a o čemu će Telemach obavijestiti Krajnje korisnike sukladno primjenjivim propisima.
- 9.1.4. Cijena instalacije/aktivacije je jednokratna naknada za priključenje telekomunikacijske priključne linije, a naplaćuje se na prvom redovnom računu Telemach-a koji slijedi nakon aktivacije Fiksne usluge.

- 9.1.5. Mjesečna naknada ovisi o načinu pristupa mreži Telemach-a i ugovorenom korisničkom paketu/usluzi, a plaća se mjesečno. Mjesečna naknada za pružene usluge u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplatit će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija/instalacija, odnosno do dana prestanka Pretplatničkog ugovora, osim ako uvjetima korištenja pojedine usluge nije drugačije definirano.
- 9.1.6. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, usluge i mreže, vremenu i zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno količini ostvarenog prometa, sve sukladno Cjeniku fiksnih usluga.

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 dospijeca naveden na Računu. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastao za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.
- 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 (aplikacija Telemach) ili na drugi odgovarajući način.
- 9.2.3. Račun koji Telemach izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje 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 Fiksnih 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 manjem od tri (3) mjeseca, ako ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
- 9.2.5. Telemach će omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju te mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga.
- 9.2.6. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja 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 ovjerila 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.

9.1. Naplata potraživanja

- 9.3.1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca kako je isti naveden na računu.
- 9.3.2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos naveden na računu, Telemach će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa (dalje: Opomena). U skladu s posebnim propisima Pretplatniku može biti ponuđena mogućnost dostave Opomene elektroničkim putem.
- 9.3.3. Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 12. ovih Općih uvjeta, dužan je platiti do dana dospijeca navedenog na računu nesporni dio računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se prigovor odnosi. Ukoliko Pretplatnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa.
- 9.3.4. Ako Pretplatnik ne podmiri dospelu dugovanje, a nije podnio prigovor iz članka 12. ovih Općih uvjeta, Telemach ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku Terminalnu opremu

iz Fiksne mreže Telemach-a, odnosno ograničiti pretplatniku korištenje Fiksnih usluga sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Telemach će ovisno o tehničkim mogućnostima, ograničiti na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren. Međutim, u slučaju djelomičnog plaćanja računa, ukoliko Pretplatnik prima jedinstveni račun za sve ugovorene priključne linije, a izričito pisanim putem ne izjavi na koje se ugovorene priključne linije odnosi djelomično podmirenje računa, Telemach će Pretplatniku privremeno isključiti sve ugovorene priključne linije.

- 9.3.5. Ako Pretplatnik ne pomiri dugovanje niti u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno privremenog ograničenja korištenja usluga sukladno prethodnom stavku, Telemach je ovlašten trajno isključiti Pretplatničku Terminalnu opremu iz fiksne mreže Telemach-a, odnosno trajno obustaviti pružanje Fiksnih usluga i raskinuti Pretplatnički ugovor.
- 9.3.6. Telemach ne odgovara za bilo kakvu štetu koja Pretplatniku može nastati zbog privremenog i/ili trajnog isključenja Pretplatničke Terminalne opreme, odnosno privremene i/ili trajne nemogućnosti korištenja Fiksnih usluga sukladno navedenom u stavcima 9.3.4 i 9.3.5. ovog članka.
- 9.3.7. Telemach zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno važećim propisima i važećem Cjeniku Fiksnih usluga.
- 9.3.8. 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 potraživanje, sve sukladno primjenjivim propisima.

Članak 10.

Prijenos i privremeni 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 Fiksne usluge Telemach-a putem postojeće telekomunikacijske priključne linije (na istoj lokaciji) i isti pretplatnički broj.
- 10.2. Prijenos Pretplatničkog odnosa izvršit će se na zahtjev starog Pretplatnika, te uz pisani pristanak novog Pretplatnika u roku od 3 (tri) 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. Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac može, u slučaju iznajmljivanja stambenog ili poslovnog prostora, privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora na najmoprimca ili zakupnika (daje: Privremeni pretplatnik). Najmodavac, odnosno zakupodavac ili Privremeni pretplatnik dužni su obavijestiti Telemach o prestanku ugovora o najmu ili zakupu, a nakon što Telemach zaprimi tu obavijest, prenijet će prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora ponovo na najmodavaca, odnosno zakupodavca.
- 10.4. Prijenosom Pretplatničkog ugovora prava i obveze prenose se na novog Pretplatnika, odnosno na Privremenog pretplatnika. Iznimno, pravo na raskid Pretplatničkog odnosa te eventualna druga prava i obveze koje su isključivo vezane uz starog Pretplatnika, odnosno Pretplatnika najmodavca ili zakupodavca ne prenose se na novog odnosno Privremenog pretplatnika.
- 10.5. Pretplatnik je upoznat i suglasan da u slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora za uslugu koje je korištenje uvjetovano korištenjem neke druge Fiksne usluge automatski dolazi i do prijenosa Pretplatničkog ugovora i za tu drugu uslugu, a sve kako je navedeno u Specifikaciji fiksne usluge.
- 10.6. U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa Novi Pretplatnik, odnosno Privremeni pretplatnik, odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka prijenosa, a stari Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa

Pretplatničkog ugovora. Telemach će starom Pretplatniku dostaviti račun za usluge koji je ovaj obvezan platiti.

Članak 11.

Kvaliteta usluge, smetnje, održavanje i pregled terminalne opreme

- 11.1. Krajnji korisnik usluga prihvaća da Telemach pruža Fiksne usluge uz razinu kvalitete koja je sukladna svim važećim propisima Republike Hrvatske i važećim tehničkim standardima.
- 11.2. Telemach u okviru mogućnosti nadograđuje mrežu te osigurava kontinuitet i cjelovitost fiksne mreže te poduzima potrebne aktivnosti u svrhu testiranja ili popravka Terminalne opreme. U tu svrhu, Telemach ima pravo pregledati ispravnost Pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije ako za istu postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u fiksnoj mreži. Pretplatnik će u tu svrhu omogućiti Telemach-u nesmetan pristup terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno. Pretplatnik je suglasan da, isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja Fiksne usluge, Telemach može pristupiti daljinskim putem Pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda Pretplatničke terminalne opreme na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji u navedenu svrhu. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da može doći do privremenog prekida pružanja usluge prilikom pregleda Pretplatničke terminalne opreme, a kao nužne aktivnosti radi omogućavanja ispravnog rada.
- 11.3. Ako se pregledom utvrdi kvar na Pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati kvalitetu Fiksni usluga, rad i/ili ispravnost fiksne mreže Telemach-a, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama Telemach-a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja upozorenja Telemach-a, a Telemach ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Telemach-a sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta.
- 11.4. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar kako je navedeno u prethodnom stavku ili ne omogućiti Telemach-u pristup Pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i/ili popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja, Telemach ima pravo trajno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Telemach-a i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta.
- 11.5. Ako Telemach utvrdi da je Pretplatnička terminalna oprema spojena na fiksnu mrežu Telemach-a bez ovlaštenja ili da Pretplatnik/treća osoba na drugi način zloupotrebljava fiksnu mrežu Telemach-a, Telemach ima pravo trajno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta.
- 11.6. Pretplatnik je suglasan da Telemach pruža usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Telemach-a, te da je zbog toga moguće da pojedina Fiksna usluga neće biti dostupna Krajnjem korisniku usluga u svako doba. Pretplatnik je suglasan da zbog navedenog može doći i do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava Telemach-a. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Fiksni usluga koje se temelje na IP tehnologiji (Internet protokol) može doći do odstupanja u kvaliteti Fiksni usluga, a što je detaljnije navedeno u uvjetima korištenja pojedine Fiksne usluge. U tim slučajevima Telemach ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Krajnjem korisniku ili trećim osobama, osim ako je nastala šteta rezultat namjere ili krajnje nepažnje Telemacha.
- 11.7. Ako zbog radnje Pretplatnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju kvara, Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Telemach-u.
- 11.8. Odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga utvrđene su posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- 11.9. 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 Fiksnih 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.

- 11.10 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 prijave smetnje, 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 smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara Pretplatničke terminalne opreme, kvara na kućnim instalacijama za koje Telemach ne odgovara i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.
- 11.11 Umanjenje naknade ili obeštećenje iz stavka 11.10. ovog članka Telemach će ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je Krajnji korisnik obavezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti Telemach o odabiru. Telemach će provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.
- 11.12 Kvarove na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu kod Pretplatnika, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje, kao i ostale vrste kvarova Telemach je dužan otkloniti u rokovima kako su isti definirani važećim posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Također, u slučaju da Telemach ne otkloni kvar u propisanim rokovima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi/mreži, a Telemach je poduzeo pravovremeno sve aktivnosti u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži. Nadalje, ako Telemach nije otklonio kvar u propisanim rokovima, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara kako je ista definirana posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. U tom slučaju, Pretplatnik će podnijeti prigovor uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta. Kvarom u smislu ovog stavka smatra se potpuni prekid usluge, odnosno potpuna nemogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika.
- 11.13 Telemach ne odgovara za sadržaj priopćenja Krajnjih korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Telemach-a prilikom korištenja FiksniH 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 FiksniH usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Krajnji korisnik usluga je obavezan prilikom korištenja FiksniH usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.
- 11.14 Telemach se obvezuje sve eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku sukladno ovom članku.
- 11.15 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.

Članak 12.

Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu

- 12.1. 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 dospijeća 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 15 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 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.
- 12.2. U slučaju prigovora Pretplatnika usluga na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži Telemach-a, Pretplatnik je obavezan dostaviti minimalno 3 (tri) mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu sukladno posebnom propisu o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije, a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na službenim internetskim stranicama Telemach-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika usluga.
- 12.3. Na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere nakon podnesenog prigovora, 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.
- 12.4. Na pisani odgovor Telemach-a Krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe ("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.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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 ispuni uvjete navedene u stavku 12.5. ovog članka. 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 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.

- 12.7. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 12.1. ovog članka, 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.
- 12.8. Pretplatnik koji je podnio prigovor iz stavka 12.1. ovog članka, 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 zlorporaba, koja nije u odgovornosti Krajnjeg korisnika, 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.
- 12.9. Ako se utvrdi da je Telemach povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 12.1. ovog članka 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.
- 12.10 Ako Telemach nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid Pretplatničkog ugovora.
- 12.11 Račun koji Telemach izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke službe za korisnike.
- 12.12 Krajnji korisnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Fiksne usluge može tražiti naknadu štete od Telemach-a ako se utvrdi da je kakvoća obavljene Fiksne 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.
- 12.13 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.
- 12.14 U postupku prijenosa broja u fiksnu mrežu Telemach-a iz nepokretne mreže drugog operatora (dalje u tekstu: davatelj broja), Pretplatnik ima pravo Telemach-u podnijeti Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju. Zahtjev za isplatom naknade Pretplatnik podnosi pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja ili od isteka roka od 30 dana od datuma prijenosa broja iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (dalje: CABP), ako u tom roku zahtjev nije realiziran. Telemach će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je Telemach prouzročio. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio davatelj broja, Telemach će u roku od 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade davatelju broja. Davatelj broja će u roku od 7 radnih dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Telemach-a odgovoriti Pretplatniku. Telemach će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremeni prijenos broja koji je prouzročio Telemach najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika.
- 12.15 U postupku prijenosa broja iz fiksne mreže Telemach-a u nepokretnu mrežu drugog operatora (dalje u tekstu: primatelj broja), Pretplatnik ima pravo primatelju broja podnijeti

Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju. Zahtjev za isplatom naknade Pretplatnik podnosi najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja ili od isteka roka od 30 dana od datuma prijenosa broja iz CABP-a, ako u tom roku Zahtjev nije realiziran. Primatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je primatelj broja prouzročio. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio Telemach, primatelj broja je dužan u roku od 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade Telemach-u. Telemach će u roku od 7 radnih dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja odgovoriti Pretplatniku. Telemach će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremeni prijenos broj koji je prouzročio Telemach najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika.

- 12.10. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade iz stavaka 12.14 i 12.15. ovog članka, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.
- 12.11. Odredbe ovog članka stavaka 12.14 i 12.15 primjenjuju se i u slučaju kada Pretplatnik otkáže prijenos broja jer je postupak prijenosa kasnio dulje od 8 radnih dana. U tom slučaju, Pretplatnik Zahtjev za isplatom naknade može podnijeti u roku od 30 dana od dana otkazivanja prijenosa.
- 12.16 Pretplatnik im pravo na naknadu u iznosu od 240 kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, ili u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora za svaki započeti dan prekida. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja iz stavaka 12.14. i 12.15. isključuju pravo na ostvarivanje ove naknade. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid, a isplata naknade bit će realizirana najkasnije 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom.
- 12.17 Iznos naknade iz stavka 12.14, 12.15 i 12.18 ovog članka obračunava se za najviše 15 (petnaest) dana.

Članak 13.

Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga

- 13.1 Telemach ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu i/ili privremeno ograničiti korištenje Fiksnih usluga ako utvrdi bilo koju od navedenih okolnosti:
- a) 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;
 - b) ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta pod uvjetom da nije podnio prigovor sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta
 - c) ukoliko Pretplatnik nema namjeru ili neće biti u mogućnosti platiti potraživanja Telemach-a prema Pretplatniku, te nije pružio odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga.
 - d) u svim ostalim slučajevima određenim Općim uvjetima te odgovarajućim propisima.
- 13.2. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga prestanu. Ako je do privremenog isključenja došlo temeljem stavka 13.1. točke c) ovog članka 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 (dalje: Pravila).

- 13.3. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje korištenja Fiksnih usluga/isključenje pretplatničke terminalne opreme, Telemach će ponovo omogućiti korištenje Fiksnih usluga Pretplatniku.
- 13.4. Za vrijeme privremenog isključenja uslijed neplaćanja usluge, mjesečna naknada se naplaćuje i Pretplatnik je istu dužan plaćati.
- 13.5. 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, osim ako je drugačije definirano primjenjivim Uvjetima korištenja usluge. 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 iz ovog stavka Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge niti teče ugovorna obveza (obvezno trajanje ugovora).
- 13.6. Telemach ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključenje, a cijena usluge ponovnog uključanja utvrđuje se Cjenikom Fiksnih usluga.
- 13.7. Telemach zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja na zahtjev, a što će u tom slučaju biti definirano Uvjetima korištenja pojedine usluge.
- 13.8. Pretplatnik nema pravo na naknadu bilo kakve štete u slučaju privremenog isključenja sukladno ovim Općim uvjetima. Pretplatniku će za vrijeme privremenog isključenja, do raskida Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima, biti omogućeni dolazni pozivi, odlazni pozivi prema Hitnim službama i besplatnom broju korisničke službe Telemach-a. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju da je do privremenog isključenja došlo radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

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 posebnom propisu o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kao i u sljedećim slučajevima:
 - a) ako Telemach naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Telemach-a
 - b) ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta;
 - c) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6. ovih Općih uvjeta, pri čemu se na Pretplatnika na odgovarajući način primjenjuju odredbe koje se odnose na Podnositelja Zahtjeva;
 - d) ako Pretplatnikova terminalna oprema bude privremeno isključena ili Telemach ograniči Pretplatniku korištenje Fiksnih usluga zbog razloga navedenih u članku 13. 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 Fiksnih usluga;
 - e) ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja
 - f) 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;
 - g) ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu papirnatoг računa i obavijesti;

- h) ako Telemach sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljani u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Telemach;
 - i) 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;
 - j) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u skladu s posebnim propisom;
 - k) 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;
 - l) ukoliko se razlozi za privremeno isključenje ili ograničenje korištenja Fiksne usluge pod točkama f), g), h), i) i k) ponovi dva puta u periodu od 6 (šest) mjeseci,
- 14.2. Pretplatnički ugovor prestati važiti i iz drugih razloga predviđenih ovim Općim uvjetima.
- 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-a, 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.com te [pozivom Telemach Službi za korisnike](#) na broj 095 1000 444 za Privatne korisnike, te za Poslovne korisnike 095 1000 500. Pretplatnik će u tu svrhu pružiti Telemach-u sve podatke koji su potrebni za prestanak Pretplatničkog ugovora. Prigodom raskida/otkaza Pretplatničkog ugovora Pretplatnik mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka, odnosno Pretplatnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove
- 14.4. U slučaju kada je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije ili izvan poslovnih prostorija Telemach-a, Pretplatnik je ovlašten otkazati/raskinuti Pretplatnički ugovor, ne navodeći razlog, sukladno propisanom u važećim propisima o zaštiti potrošača i drugim primjenjivim propisima.
- 14.5. Telemach je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od 2 (dva) 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 elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.
- 14.6. 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.
- 14.7. U slučaju da Pretplatnik podnese zahtjev za prijenosom broja u mrežu drugog operatora, Pretplatnik je dužan podmiriti nesporna dugovanja za Fiksne usluge Telemach-u, kao i ispuniti ostale obveze iz Pretplatničkog ugovora, a za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja.
- 14.8. 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 5 (pet) radnih 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. Pretplatnik može sam unaprijed odrediti datum raskida Pretplatničkog ugovora, u kojem slučaju se rok od 5 (pet) radnih dana ne primjenjuje.

- 14.9. 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 (tri) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije, pri čemu Telemach nije dužan omogućiti promjenu i prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospelja, 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 trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme, odnosno stvarne nemogućnosti korištenja Fiksni usluga.
- 14.10. 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 slučaju Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim danom određenim odlukom nadležnog tijela.

Članak 15.

Prestanak Pretplatnika (pravne osobe)

- 15.1. 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.
- 15.2. 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 dospelja 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.
- 15.3. 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 trajnog isključenja.

Članak 16.

Preseljenje i premještaj

- 16.1 Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora (*premještaj*) ili s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (*preseljenje*), što podrazumijeva i preseljenje pretplatničke terminalne opreme unutar iste lokacije (adrese) priključenja, ukoliko se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora.

- 16.2 Telemach će premjestiti Pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 dana, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj.
- 16.3 Telemach će u roku od petnaest (15) dana po primitku zahtjeva Pretplatnika za preseljenjem dostaviti Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje, ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, govorni automat (IVR)). U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, Telemach će, u roku od najviše trideset (30) dana od dana prijehata zahtjeva za preseljenjem, izvršiti preseljenje Pretplatničke terminalne opreme na lokaciju navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz članka 2., 4. i 7. ovih Općih uvjeta.
- 16.4 Telemach je ovlašten naplatiti Pretplatniku naknadu za premještaj, odnosno preseljenje Pretplatničke terminalne opreme određenu važećim Cjenikom za Fiksne usluge Telemach-a.
- 16.5. Pretplatnik će u svrhu preseljenja ili premještanja omogućiti Telemach-u uvid u odgovarajuće dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja ili premještaja.

Članak 17.

Rješavanje sporova

- 17.1. 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 sporazumnim putem.
- 17.2. 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 18.

Zaštita osobnih podataka

- 18.1. 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 je dostupan na internetskim stranicama www.telemach.hr i na Telemach-ovim prodajnim mjestima, te obraćanjem službeniku za zaštitu osobnih podataka elektroničkim putem na e-mail adresu: osobni.podaci@telemach.hr ili pisanim putem na adresu: Osobni podaci, Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10 000 Zagreb.

Članak 19.

Završne odredbe

- 19.1. 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.
- 19.2 Telemach svojim Krajnjim korisnicima usluga omogućuje besplatan pristup službi za korisnike, kao i sve informacije o Fiksnim 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 te objavljen na internetskim stranicama Telemach-a.
- 19.3. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju na sve Krajnje korisnike usluga od 10.05. 2021.g. pa nadalje.