

Društvo H1 Telekom d.d. (dalje u tekstu: H1) pripojeno je društvu OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima) danom upisa pripajanja u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu te je time Optima postala univerzalni pravni sljednik pripojenog društva H1, koje je prestalo postojati kao pravna osoba i operator javnih komunikacijskih usluga. Sukladno navedenom, Optima stupa u sve pravne odnose pripojenog društva pa tako i u pretplatničke ugovore koje je H1 sklopio temeljem ovih Općih uvjeta poslovanja.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA OPTIME ZA H1 USLUGE

### Predmet Općih uvjeta

#### Članak 1.

**1.1.** Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja trgovačkog društva OT-Optima Telekom d.d., Zagreb, Bani 75/a, (u daljnjem tekstu: Optima), kao univerzalnog pravnog sljednika trgovačkog društva H1 TELEKOM d.d. Split, Dračevac 2d (u daljnjem tekstu: H1 TELEKOM ili H1) kojima se reguliraju međusobna prava i obveze Optime s jedne strane te korisnika H1 usluga s druge strane (podnositelj zahtjeva/pretplatnik/krajnji korisnik - u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Korisnik), a koja prava i obveze se odnose na pružanje i korištenje usluga elektroničkih komunikacija koje Optima pruža ili će pružati na tržištu putem H1 mreže (u daljnjem tekstu: H1 usluge), temeljem Potvrde prethodne obavijesti izdane od nadležnog regulatornog tijela.

**1.2.** Na sve međusobne odnose između H1 TELEKOM-a i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se Zakon o elektroničkim komunikacijama, podzakonski akti doneseni na temelju toga Zakona, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obveznim odnosima te svi drugi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

**1.3.** Ovim Općim uvjetima uređuje se i način podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), a koji Zahtjev obuhvaća sve zahtjeve za korištenje bilo koje Usluge koju H1 TELEKOM pruža ili će pružati na tržištu, odnosno svaki zahtjev kojim se može zasnovati pretplatnički odnos.

Zahtjev, Cjenik usluga, Opći uvjeti, Uvjeti korištenja pojedinih usluga zajedno čine Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta i njegov su sastavni dio. Ukoliko je Zahtjevu priložena i druga dokumentacija (Kodeks ponašanja na Internetu, Upute za zaštitu od zlouporaba i prijevara i dr.), ista je obvezujuća za Korisnika te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora sklopljenog s Korisnikom. Pretplatničkim ugovorom uređuju se međusobni odnosi Korisnika i H1 TELEKOM-a (u daljnjem tekstu: Pretplatnički odnos).

**1.4.** Predmet ovih Općih uvjeta je i način korištenja elektroničke komunikacijske opreme koju u sklopu pružanja Usluge H1 TELEKOM isporučuje ili priključuje kod Korisnika (u daljnjem tekstu: Terminalna oprema).

### Usluge H1 TELEKOM-a

#### Članak 2.

**2.1.** H1 TELEKOM pruža usluge u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj te ne odgovara za sadržaj priopćenja Korisnika koja se prenose putem javne komunikacijske H1 mreže prilikom pružanja H1 usluga. H1 TELEKOM ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja prilikom pružanja H1 usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Korisnik je obavezan prilikom korištenja H1 usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

**2.2.** H1 TELEKOM 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 te u skladu s odgovarajućim međunarodnim normama.

**2.3.** Ovisno o tehničkim mogućnostima H1 TELEKOM će Korisnicima nuditi mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a o čemu će upoznati Korisnike na prikladan način. Ako Korisnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa te će ona ostati na snazi sve dok Korisnik ne zatraži ukidanje.

**2.4.** H1 TELEKOM omogućuje svim Korisnicima H1 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 s bilo kojega telefonskog uređaja. H1 će osigurati podatke o lokaciji s koje je upućen poziv prema tim brojevima u skladu s tehničkim mogućnostima. H1 TELEKOM će Centru 112 dostavljati bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima na broj 112, sukladno odredbama Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112.

**2.5.** H1 TELEKOM svojim Korisnicima omogućuje besplatan pristup Službi za korisnike na broj telefona koji je naznačen na računu za izvršene usluge te objavljen na internetskim stranicama [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr). Kontakte s H1 Korisničkom podrškom H1 TELEKOM može snimati i dalje obrađivati uz poduzimanje zaštitnih mjera u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske i to u svrhu poboljšanja kvalitete usluga, kao i za dokazne i sigurnosne svrhe. Prije započinjanja razgovora koji se snima H1 TELEKOM će obavijestiti Korisnika da se razgovor snima, a prestankom svrhe snimku razgovora uništiti.

**2.6.** Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Korisniku, a da Korisnik nije poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, H1 TELEKOM će uključiti samo na zahtjev Korisnika podnesen pisanim putem, telefonskom pozivom koji se snima ili na drugi način koji je moguće dokazati.

## **Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

### **Članak 3.**

**3.1.** Korisnici usluga H1 TELEKOM-a mogu biti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.

**3.2.** Korisnik je dužan u trenutku podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, H1 TELEKOM-u ili ovlaštenoj osobi, dati, odnosno predočiti svoje identifikacijske isprave/podatke u obliku u kojem ih H1 TELEKOM zahtjeva te je suglasan da ovlaštena osoba, po potrebi, napravi presliku istih, a s ciljem utvrđivanja identiteta, statusa i platežne sposobnosti Korisnika.

**3.3.** Korisnik je dužan na zahtjev H1 TELEKOM-a dati, odnosno predočiti i druge potrebne informacije, odnosno predočiti druge isprave koje H1 TELEKOM može smatrati potrebnima radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, a sve u skladu s posebnim propisima.

**3.4.** Korisnik je suglasan da H1 TELEKOM može izvršiti provjeru Korisnikovih osobnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima, a sve u skladu s posebnim propisima.

**3.5.** Korisnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti H1 TELEKOM o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u pogledu statusa, identiteta, adrese boravišta/prebivališta fizičke osobe, odnosno adrese sjedišta pravne osobe, adrese za dostavu računa, opomena i drugih obavijesti te ostalih podataka navedenih na Zahtjevu i to najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana nastanka promjene, u protivnom je odgovoran za svaku štetu koja mu zbog toga propusta može nastati. Ukoliko Korisnik ne izvijesti H1 TELEKOM o promjeni podataka iz Zahtjeva u navedenom roku, prihvaća da mu se dostava računa, Terminalne opreme, opomena i drugih obavijesti izvršena na adresu prema podacima iz Zahtjeva smatra valjano izvršenom.

## **Zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

### **Članak 4.**

#### **4.1. Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

Obrazac i sadržaj Zahtjeva uređuje H1 TELEKOM u skladu s mjerodavnim propisima, vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite osobni podaci i privatnost Korisnika.

Obrazac Zahtjeva dostupan je u papirnatom obliku na svim ovlaštenim prodajnim mjestima H1 TELEKOM-a, putem ovlaštenih osoba H1 TELEKOM-a kao i u elektroničkom obliku kojem Korisnik može pristupiti putem internetske stranice [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr). Za osobe s invaliditetom koje nisu u mogućnosti samostalno posjetiti prodajna mjesta H1 TELEKOM-a, H1 TELEKOM će na jednostavan način osigurati mogućnost podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa bez potrebe da Korisnik sam dolazi do prodajnog mjesta.

Obrazac Zahtjeva sadrži podatke o Korisniku (ime i prezime/naziv i sjedište, adresa, e-mail adresa, kontakt telefon/faks, OIB, broj osobne iskaznice, adresa za dostavu računa, opomena i obavijesti), podatke o priključku, vrsti ugovorene usluge/dodatne usluge, sveukupnu cijenu usluge, načinu instalacije opreme, trajanju ugovora/ugovorne obveze, uvjetima otkazivanja, upozorenje da se po isteku obveznog trajanja pretplatnički odnos nastavlja do raskida, obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora, a koja informacija je sadržana u predugovornoj obavijesti, a odnosi se na ugovore sklopljene na daljinu ili izvan poslovnih prostora H1 TELEKOM-a, obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju podnošenja prigovora kod ugovora o korištenju širokopojasnog pristupa internetu, minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, maksimalni rok za uključenje usluge.

H1 TELEKOM će Korisniku prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora uz Zahtjev uručiti ove Opće uvjete, Cjenik, Uvjete korištenja ugovorene usluge te druge potrebne priloge ovisno o ugovorenoj usluzi ili uputiti Korisnika da su isti dostupni i mogu se preuzeti na internetskim stranicama H1 TELEKOM-a [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr).

Obrazac Zahtjeva između ostalog sadrži i potvrdu Korisnika da su mu navedeni dokumenti uručeni ili da će iste preuzeti s internetskih stranica H1 TELEKOM-a. Potpisivanjem Zahtjeva, odnosno prihvaćanjem ponude prilikom sklapanja ugovora na daljinu, u kojem slučaju za valjanost ugovora nije potreban potpis Korisnika, Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvaća sve uvjete ugovorene H1 Usluge.

#### **4.2. Prihvat Zahtjeva, sklapanje Pretplatničkog ugovora, naknada za kašnjenje**

**4.2.1.** H1 TELEKOM će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ukoliko ne postoje zapreke predviđene ovim Općim uvjetima kao ni tehničke zapreke za uključenje H1 usluge.

**4.2.2.** U slučaju promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Korisnik koji koristi uslugu drugog operatora (postojeći operator), a želi ugovoriti korištenje usluga s H1 TELEKOM-om, dužan je, pored Zahtjeva, za svaki fizički priključak zasebno potpisati i Jedinstvenu izjavu. Jedan primjerak potpisane Jedinstvene izjave zadržava Korisnik. Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, Korisnik ne potpisuje obrazac Jedinstvene izjave već je H1 TELEKOM umjesto potpisa Korisnika na Jedinstvenoj izjavi obvezan naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.

Jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. U slučaju da Korisnik zahtjeva uslugu prijenosa broja u mrežu H1 TELEKOM-a (u daljnjem tekstu: H1 mreža), Jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.

**4.2.3.** U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka H1 TELEKOM će dostaviti Korisniku potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva pisanim putem, elektroničkim putem na e-mail adresu ili SMS porukom, najkasnije u roku od dvadesetpet (25) dana od dana potpisivanja Jedinstvene izjave od strane Korisnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od dvadesetpet (25) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora. Ako H1 TELEKOM ne dostavi Korisniku potvrdu u navedenim rokovima, smatra se da su Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju H1 TELEKOM će odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pisane ili elektroničke suglasnosti Korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

**4.2.4.** U slučaju potvrde prihvata Zahtjeva, H1 TELEKOM će najkasnije u roku od četrdesetpet (45) dana od dana potpisivanja Jedinstvene izjave od strane Korisnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od četrdesetpet (45) dana se računa od dana sklapanja ugovora. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, podnošenjem zahtjeva za raskid pisanim ili elektroničkim putem. Nakon realizacije usluge, Korisnik više nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja navedene naknade zbog kašnjenja u realizaciji Usluge.

**4.2.5.** Ukoliko H1 TELEKOM ne realizira zatraženu uslugu u navedenom roku od četrdeset i pet (45) dana, H1 TELEKOM je obvezan isplatiti Korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na mrežu H1 TELEKOM-a dužeg od jednog dana, za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja, odnosno prekida usluge. Pravo na ostvarivanje ove naknade isključuje pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja.

Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, Korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu za kašnjenje. Zahtjev za isplatom naknade Korisnik je H1 TELEKOM-u dužan podnijeti pisanim ili elektroničkim putem, najkasnije u roku od sedamdesetpet (75) dana od dana potpisivanja Jedinstvene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od sedamdesetpet (75) dana se računa od dana sklapanja ugovora.

H1 TELEKOM će Korisniku isplatiti naknadu najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

H1 TELEKOM će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, H1 TELEKOM će zahtjev za isplatom naknade proslijediti postojećem operatoru, zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika u roku od tri (3) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti Korisniku. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, Korisnik može u roku od trideset (30) dana od dana primitka navedene obavijesti ili od isteka roka od trideset (30) dana za isplatu naknade, podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

**4.2.6.** U slučajevima sklapanja Pretplatničkog ugovora za korištenje usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, za Korisnika koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora, na odgovarajući način se primjenjuju članci 4.2.3., 4.2.4. i 4.2.5. ovih Općih uvjeta, a rokovi počinju teći od dana potpisivanja Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno sklapanja pretplatničkog ugovora.

#### **4.2.7. Sklapanje ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija H1 TELEKOM-a**

H1 TELEKOM može omogućiti Korisniku sklapanje Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija H1 TELEKOM-a, putem interneta (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje H1 TELEKOM učini javno dostupnim. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija H1

TELEKOM-a, H1 TELEKOM će prije sklapanja navedenih ugovora na jasan i razumljiv način obavijestiti Korisnika o uvjetima pružanja usluge, kao i uvjetima sklapanja i raskida tih ugovora, sukladno posebnom propisu kojim je uređena zaštita potrošača (predugovorne obavijesti).

a) Prije sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija H1 TELEKOM će uz Zahtjev, u papirnatom obliku ili, uz suglasnost Korisnika, na elektroničkom ili drugom trajnom mediju Korisniku uručiti i predugovornu obavijest, na kojima je naznačena obavijest o pravu na jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora. Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Korisnika, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

Primjerak sklopljenog Pretplatničkog ugovora i Jedinственe izjave zadržava Korisnik.

b) U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu H1 TELEKOM će, nakon priopćenja predugovornih obavijesti Korisniku bez odgode, na prikladnom trajnom mediju (koji uz pisanu potvrdu za postojeće Korisnike uključuje elektroničku poštu ili SMS poruku) dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, sukladno odredbama propisa o zaštiti potrošača te presliku obrasca Jedinственe izjave.

Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom kada je Korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora.

**4.2.8.** Korisnik može unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora navođenjem odabranog dana na Zahtjevu.

Korisnik može unaprijed odrediti dan raskida Pretplatničkog ugovora, u kojem slučaju mora o tome najmanje 45 dana ranije dostaviti H1 TELEKOM-u pisanu obavijest o željenom datumu raskida te presliku svoje osobne iskaznice. Obavijest treba sadržavati podatak o pretplatničkom broju za kojeg se traži raskid kao i napomenu da li Korisnik zahtjeva trajno isključenje uslijed čega će doći do trajnog gubitka tog pretplatničkog broja ili promjenu operatora. Ukoliko Korisnik ne odredi unaprijed željeni dan raskida, raskid će biti realiziran u roku od 12 radnih dana od dana dostave obavijesti o raskidu. Navedeni rokovi primjenjuju se ukoliko Korisnik samostalno zatraži raskid ugovora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora.

Korisnik koji unaprijed odredi dan raskida ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje neće biti oslobođen plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko raskid nastupi prije isteka ugovorenog obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima.

**4.2.9.** H1 TELEKOM može od Korisnika koji je strani državljanin bez boravišne dozvole, zahtijevati uplatu pologa radi osiguranja plaćanja u visini od 1.000,00 kn.

### **4.3. Odbijanje Zahtjeva**

H1 TELEKOM ima pravo odbiti Zahtjev u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ako je H1 TELEKOM ili bilo koji drugi davatelj usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako je H1 TELEKOM ili bilo koji drugi davatelj usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog iznimno bitnih povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako H1 TELEKOM ima razloga sumnjati da će Korisnik korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;

b) ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;

c) ako je Zahtjev podnesen od strane fizičke osobe ili pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje H1 TELEKOM procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja ili postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke ili pravne osobe te njevoj pravnoj i poslovnoj osobnosti ili ovlastima u zastupanju nisu točni ili nisu istiniti ili ako podnositelj zahtjeva ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora;

d) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak predstečajne nagodbe, postupak likvidacije, preustroja ili neki slični postupak te ukoliko Korisnik postane nesposoban za plaćanje, prezadužen, odnosno ukoliko je iz financijskih dokumenta razvidno da isti neće moći uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv H1 TELEKOM-a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja (depozit, bankarsko jamstvo, mjenicu, zadužnicu i sl.);

e) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljevati usluge elektroničkih komunikacija koje H1 TELEKOM pruža ili Korisnik omogućuje zlorabu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zlorabio ili zatajio, odnosno nije prijavio prijevorne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama;

f) ako postoji osnovana sumnja da će Korisnik H1 usluge dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi

za odbijanje zahtjeva temeljem ovih Općih uvjeta;

g) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, posebno ukoliko nisu utvrđeni slobodni potrebni mrežni resursi (kapaciteti);

h) ako Korisnik nije uredno ispunio Zahtjev i/ili nije H1 TELEKOM-u pružio sve potrebne dokaze o identitetu ili druge podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora te ukoliko postoji osnovana sumnja da su isti netočni ili neistiniti;

i) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima ili mjerodavnim propisima.

#### **4.4. Priključenje terminalne opreme**

**4.4.1.** Terminalna oprema koju H1 TELEKOM stavlja na raspolaganje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge u isključivom je vlasništvu H1 TELEKOM-a, osim ukoliko za pojedinu uslugu nije drugačije ugovoreno. Na predviđeni datum aktivacije Usluge o kojem je Korisnik obaviješten u obavijesti o prihvaćanju Zahtjeva, Korisnik koji je ugovorio samoinstalacijski paket dužan je sam priključiti Terminalnu opremu. Korisnik koji je ugovorio instalaciju od strane H1 TELEKOM-a dužan je dopustiti ovlaštenom radniku H1 TELEKOM-a da izvrši priključenje Terminalne opreme te navedenu uslugu platiti u iznosu navedenom u H1 Cjeniku. U protivnom, smatra se da je H1 TELEKOM ispunio svoju obvezu na način da je Korisniku omogućio uključenje, odnosno korištenje usluge te nije odgovoran za direktnu niti indirektnu štetu koja Korisniku može nastati zbog nepriključenja.

**4.4.2.** H1 TELEKOM će osigurati ispravan rad Terminalne opreme u svom vlasništvu koju Korisniku daje na korištenje za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Odgovornost H1 TELEKOM-a se isključuje u slučaju kada je neispravnost opreme uzrokovana višom silom (udar groma, požar, poplava i sl.), slučajevima na koje H1 TELEKOM nije mogao utjecati niti ih predvidjeti ili krivnjom Korisnika uslijed postupanja suprotno stavku 4.4.3. ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Korisnik je dužan nadoknaditi H1 TELEKOM-u vrijednost te opreme po cijeni iz važećeg H1 Cjenika, odnosno drugog odgovarajućeg dokumenta u kojem je navedena cijena opreme, a H1 TELEKOM će Korisniku dostaviti novu Terminalnu opremu potrebnu za korištenje ugovorene usluge.

**4.4.3.** Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati ispravnu kućnu instalaciju, uzemljenje, odgovarajuću telekomunikacijsku opremu i uvjete smještaja, potrebno napajanje i održavanje istih u ispravnom stanju. Navedena oprema, uključujući kućnu instalaciju mora zadovoljavati propisane tehničke uvjete. Korisnik je također dužan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program putem kojeg će moći pristupiti usluzi koju zahtijeva. U protivnom, H1 neće biti odgovoran Korisniku za eventualno nastalu štetu kao ni za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge.

Ukoliko Korisnik nema uopće provedenu kućnu instalaciju dužan je istu osigurati u ispravnom stanju u roku od 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, tijekom kojeg razdoblja je dužan plaćati mjesečnu naknadu za ugovorenu uslugu. Ukoliko Korisnik do navedenog roka nije osigurao kućnu instalaciju H1 TELEKOM će raskinuti Pretplatnički ugovor, a Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni raskid.

**4.4.4.** Bilo kakav nedostatak, štetu, gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme koja je u vlasništvu H1 TELEKOM-a Korisnik je obvezan odmah prijaviti H1 TELEKOM-u telefonom ili telefaksom te je dužan isto potvrditi pisanim putem, najkasnije u roku od 48 sati od izvršene usmene prijave. H1 TELEKOM neće biti odgovoran Korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

**4.4.5.** Radi redovitog održavanja i instalacije ili deinstalacije, Korisnik je dužan ovlaštenim radnicima H1 TELEKOM-a omogućiti i dozvoliti slobodan pristup do prostora u kojem je smještena Terminalna oprema u vlasništvu H1 TELEKOM-a, odnosno dozvoliti pristup toj opremi što uključuje i pristup daljinskim putem. Ovlašteni radnik H1 TELEKOM-a, koji obavlja pregled pretplatničke Terminalne opreme, obvezan je prije početka pregleda legitimirati se Korisniku. Ukoliko prilikom pregleda ovlašteni radnik utvrdi neispravnost pretplatničke terminalne opreme i/ili pripadajuće instalacije koja uzrokuje štetne smetnje u elektroničkoj komunikacijskoj mreži ili ukoliko utvrdi da je Korisnik uklonio postojeću/instaliranu mrežnu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, sačiniti će pisano izvješće i isto dostaviti Korisniku, s upozorenjem da se utvrđena neispravnost mora otkloniti bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja upozorenja. Dok se ne ukloni utvrđena neispravnost, H1 TELEKOM će, ukoliko smatra potrebnim, privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže H1 TELEKOM-a. Ukoliko Korisnik ne otkloni utvrđenu neispravnost ni u roku od 30 dana od dana zaprimanja upozorenja, H1 TELEKOM će trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže H1 TELEKOM-a. U navedenom slučaju H1 TELEKOM ne odgovara za štetu koja bi eventualno mogla nastati Korisniku uslijed nemogućnosti korištenja usluge.

**4.4.6.** H1 TELEKOM će poduzimati potrebne mjere s ciljem zaštite sigurnosti i cjelovitosti H1 mreže, a o

eventualnim opasnostima za sigurnost mreže obavještavati Korisnike.

**4.4.7.** U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga koja zahtijeva prilagodbu na Terminalnoj opremi korisnika, H1 TELEKOM će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem, najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.

**4.4.8.** U slučaju raskida/prestanka Pretplatničkog ugovora Korisnik je dužan u roku od 15 dana od dana deaktivacije usluge na adresu H1 TELEKOM-a o svom trošku dostaviti/vratiti svu Terminalnu opremu i uređaje u vlasništvu H1 TELEKOM-a. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne vrati Terminalnu opremu, H1 TELEKOM će mu izdati račun na iznos naknade za opremu u vrijednosti navedenoj u Cjeniku, odnosno drugom odgovarajućem dokumentu u kojem je navedena cijena opreme. Ukoliko Korisnik ne vrati Terminalnu opremu u roku od 15 dana od dana izdavanja računa, smatrat će se da Korisnik nije u mogućnosti vratiti opremu i da je ista prešla u njegovo vlasništvo te je Korisnik u tom slučaju obavezan podmiriti račun u cijelosti. Terminalna oprema koju Korisnik vrati nakon navedenog roka, a za istu mu H1 TELEKOM na računu naplatio naknadu, prešla je u vlasništvo Korisnika. Ukoliko Korisnik opremu koja je na taj način prešla u njegovo vlasništvo ne želi zadržati i svojevóljno je ponovno vratiti H1 TELEKOM-u, isti će je ekološki zbrinuti sukladno važećim propisima. Iznimno, ukoliko Korisnik prije provedenog ekološkog zbrinjavanja zatraži da mu H1 vrati Terminalnu opremu, H1 će mu istu vratiti na adresu za dostavu računa, pri čemu troškove vraćanja opreme snosi Korisnik.

**4.4.9.** H1 TELEKOM može Korisniku staviti na raspolaganje Terminalnu opremu koja, pod određenim uvjetima definiranim u Pretplatničkom ugovoru može prijeći u vlasništvo Korisnika (npr. uz obvezu plaćanja jednokratne ili mjesečne naknade za korištenje, ugovaranje minimalnog obveznog trajanja ugovora, nakon čijeg isteka bi oprema prešla u trajno vlasništvo korisnika, bez obveze vraćanja iste.)

#### **4.5. Nepriključenje**

U slučaju da H1 TELEKOM odbije Zahtjev Korisnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa zbog razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, a Korisnik ipak uplati određeni novčani iznos, H1 TELEKOM mu je dužan vratiti uplaćeni iznos beskamatno pod uvjetom da Korisnik vrati svu Terminalnu opremu koja je u vlasništvu H1 TELEKOM-a. Ukoliko Korisnik ne vrati primljenu opremu, dužan je prethodno novčano podmiriti vrijednost te opreme u iznosu navedenom u Cjeniku, odnosno drugom odgovarajućem dokumentu u kojem je navedena cijena opreme.

### **Aktivacija usluge i izmjena korisničkih paketa**

#### **Članak 5.**

**5.1.** Aktivacijom Usluge smatra se priključenje Terminalne opreme u mrežu H1 TELEKOM-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane H1 TELEKOM-a, bilo da se radi o ugovorenoj samoinstalaciji Terminalne opreme koju je Korisnik sam dužan priključiti na predviđeni datum aktivacije usluge, bilo da se radi o H1 instalaciji u kojem slučaju je H1 TELEKOM dužan izvršiti priključenje Terminalne opreme na predviđeni datum aktivacije usluge.

**5.2.** Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata Usluge sukladno ovim Općim uvjetima.

**5.3.** H1 TELEKOM neće snositi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja nastane ako Korisnik zamijeni Terminalnu opremu bez suglasnosti H1 TELEKOM-a, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju u skladu s propisima i/ili ista nije atestirana, odnosno ukoliko koristi Terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama H1 TELEKOM-a i ovim Općim uvjetima.

**5.4.** Korisnik može pisanim putem ili pozivom na besplatni broj Službe za korisnike H1 TELEKOM-a zatražiti aktivaciju dodatne usluge ili opcije te izmjenu pojedinih usluga, korisničkih paketa, tarifnih opcija. Ukoliko Korisnik ispunjava uvjete koje je H1 TELEKOM utvrdio za zatraženu Uslugu, H1 TELEKOM će Korisniku aktivirati Uslugu.

**5.5.** U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga H1 TELEKOM će pisanim putem obavijestiti Korisnike najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te će im istodobno ponuditi drugi paket ili drugu dodatnu uslugu. U slučaju da su uvjeti i/ili cijene ponuđenog drugog paketa ili dodatne usluge za Korisnika nepovoljniji u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i/ili cijene, Korisnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid Pretplatničkog ugovora, u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, uz podmirenje dugovanja za pružene Usluge.

**5.6.** U slučaju da H1 TELEKOM ne osigura Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu, obavezan mu je uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, a dodatno može, uz suglasnost Korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopolasnog pristupa internetu ili umanjene mjesečne naknade.

## Cijene i uvjeti plaćanja

### Članak 6.

**6.1.** Cijene Usluga i njihov podroban opis u odnosu na vrstu, vrijeme i trajanje poziva ili količinu prenesenih podataka, paketima usluga i troškovima održavanja, kao i sve druge naknade koje H1 TELEKOM naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim cjenikom H1 TELEKOM-a (u tekstu: Cjenik ili H1 Cjenik). H1 TELEKOM je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s mjerodavnim propisima.

**6.2.** H1 Cjenik dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima H1 TELEKOM-a kao i na internetskoj stranici [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr).

**6.3.** Pozivi upućeni prema hitnim Službama, uključujući pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 te pozivi prema Službi za korisnike H1 TELEKOM-a su besplatni u svim tarifnim paketima.

**6.4.** H1 TELEKOM naplaćuje usluge na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Korisniku nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene. Korisniku je dostupan ispisani račun te će H1 TELEKOM, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima Korisniku ponuditi mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) pri čemu korisnik mora dati suglasnost za prihvatanje e-računa u skladu s posebnim propisima. Ukoliko Korisnik želi primiti e-račun dužan je prethodno uslugu e-račun aktivirati putem internet bankarstva. Korisnik može koristiti uslugu primanja e-računa putem treće osobe koja je korisnik internet bankarstva, a o čemu će Korisnik H1 TELEKOM-u dostaviti pisanu suglasnost.

H1 TELEKOM će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, Korisniku ponuditi mogućnost primanja računa elektroničkom poštom u PDF obliku na e-mail adresu naznačenu na Zahtjevu ili drugu o kojoj Korisnik obavijesti H1 TELEKOM pisanim ili elektroničkim putem.

U slučaju primanja računa u elektroničkom obliku ili putem elektroničke pošte H1 TELEKOM nije dužan Korisniku ispostavljati račun u papirnatom obliku.

**6.5.** H1 TELEKOM je ovlašten prodati, ustupiti potraživanja ili prenijeti pravo naplate računa Korisnika na pravne osobe ovlaštene za obavljanje takve djelatnosti, na način i u skladu s posebnim propisima, pri čemu je ovlašten istima predati potrebne podatke uključujući i osobne podatke Korisnika.

**6.6.** Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku, broj računa, poziv na broj računa i dr. ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, H1 TELEKOM neće moći evidentirati uplatu dok mu Korisnik ne predoči dokaz o izvršenoj uplati. Za svu štetu koja uslijed navedenog propusta može nastati Korisniku, odgovoran je Korisnik.

**6.7.** H1 TELEKOM Korisniku ispostavlja mjesečne račune s naznakom datuma dospijea. Smatra se da Korisnik redovito svaki mjesec prima račun H1 TELEKOM-a za obavljene telekomunikacijske usluge. Ukoliko Korisnik ne primi račun, H1 TELEKOM će mu na njegov zahtjev izdati prijepis toga računa. Ukoliko Korisnik u roku iz članka 14. ovih Općih uvjeta ne podnese pisanu pritužbu na iznos računa, smatrat će se da Korisnik prihvaća račun. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

**6.8.** Za kašnjenje u plaćanju računa od strane Korisnika, H1 TELEKOM ima pravo zaračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

**6.9.** Korisnik će biti dužan naknaditi sve troškove nastale korištenjem H1 usluga putem njegove komunikacijske priključne linije od strane trećih osoba.

## Naplata potraživanja

### Članak 7.

**7.1.** Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijea navedenog na računu. Ako Korisnik ne izvrši plaćanje cjelokupnog obračunatog iznosa računa do dana dospijea naznačenog na računu, H1 TELEKOM će mu uputiti pisanu opomenu za plaćanje (u daljnjem tekstu: Opomena). Datum dostave Opomene Korisniku smatra se treći radni dan od dana kada je H1 TELEKOM predao Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga. H1 TELEKOM ima pravo pravnim osobama i fizičkim osobama koje H1 usluge koriste u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti naplatiti izdavanje Opomene, sukladno važećem Cjeniku usluga.

**7.2.** Opomena sadrži:

- obavijest Korisniku o mogućnosti privremenog isključenja/ograničenja korištenja H1 usluga za slučaj da u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene;
- obavijest o mogućnosti raskida ugovora uz trajno isključenje usluge ukoliko dugovanje ne bude podmireno u roku od 30 dana od privremenog isključenja.

**7.3.** Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta dužan je do datuma dospijea računa platiti

nesporni dio računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

**7.4.** Ukoliko Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje ni u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, a nije podnio prigovor, H1 TELEKOM ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz komunikacijske mreže (suspenzija zbog neplaćanja) i ograničiti korištenje usluga, sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta. U tom slučaju, za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisnik je dužan plaćati H1 TELEKOM-u mjesečnu naknadu sve dok se ne steknu uvjeti za ponovno uključenje Terminalne opreme ili dok ne nastupi raskid Ugovora. Tijekom razdoblja privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeno primanje dolaznih poziva kao i pravo na odlazne pozive prema hitnim službama te besplatnom broju Službe za korisnike H1 TELEKOM-a.

**7.5.** Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja/ograničenja korištenja Usluga iz stavka 7.4. ovog članka, H1 TELEKOM ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz H1 mreže (deaktivacija), odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor, sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. U ovom slučaju H1 TELEKOM ima pravo obračunati Korisniku naknadu za prijevremeni raskid ugovora ako je trajno isključenje nastupilo prije isteka obveznog trajanja ugovora.

**7.6.** U slučajevima iz stavka 7.4. i 7.5. H1 TELEKOM neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja/ograničenja korištenja H1 usluga.

## **Prijenos broja, preseljenje pretplatničke terminalne opreme**

### **Članak 8.**

**8.1.** Korisnik koji želi prenijeti svoj telefonski broj iz mreže postojećeg operatora (davatelja broja), ispunjava i podnosi H1 TELEKOM-u kao primatelju broja, Zahtjev za prijenos broja zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa. U slučaju prijenosa broja u nepokretnoj mreži, kada je za promjenu operatora nužno ispunjavanje Jedinствене izjave, navedena Izjava predstavlja Zahtjev za prijenos broja.

**8.2.** Zahtjev za prijenos broja predstavlja zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom (davateljem broja) u pogledu svih usluga naznačenih na Zahtjevu za prijenos broja.

**8.3.** Kod usluge najma pretplatničke linije, dodatne usluge koje je Korisnik imao ugovorene uz broj koji se prenosi, ne prenose se automatski već ih Korisnik može ugovoriti s H1 TELEKOM-om, u skladu s H1 ponudom i ovim Općim uvjetima.

**8.4.** H1 TELEKOM obavijestit će Korisnika o datumu i vremenskom okviru prijenosa broja u nepokretnoj mreži najkasnije u roku od dvadesetpet (25) dana od dana sklapanja ugovora.

**8.5.** Korisnik može H1 TELEKOM-u pisanim ili elektroničkim putem podnijeti zahtjev za otkazivanje prijenosa broja najkasnije 48 sati prije zakazanog vremenskog okvira za prijenos broja, odnosno 72 sata ukoliko je nužno i otkazivanje veleprodajne usluge.

**8.6.** Obavijest Korisnika o jednostranom raskidu smatra se zahtjevom za otkazivanje prijenosa broja.

**8.7.** U slučaju prihvaćanja zahtjeva za prijenos broja, H1 TELEKOM može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka dogovorenog vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

**8.8.** H1 TELEKOM može, sukladno odredbama mjerodavnog Pravilnika o prijenosu broja odbiti zahtjev ili odgoditi prijenos broja. Ukoliko Korisnik smatra da su razlozi odbijanja ili odgode prijenosa broja neopravdani, može uputiti prigovor operatoru davatelju broja u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju ili odgodi prijenosa broja. U tom slučaju davatelj broja obavezan je bez odgode odgovoriti na prigovor i o tome obavijestiti primatelja broja, koji je obavezan bez odgode obavijestiti Korisnika o stanju postupka prijenosa broja. Ukoliko davatelj i primatelj broja utvrde da se radi o neopravdanoj odgodi ili odbijanju zahtjeva za prijenos broja, obvezni su u roku od jednog radnog dana od utvrđivanja neopravdane odgode ili neopravdanog odbijanja dogovoriti novi unos Zahtjeva za prijenos broja. Ukoliko se utvrdi da je razlog odbijanja ili prijenosa broja opravdan, H1 TELEKOM će o tome izvijestiti Korisnika i na njegov zahtjev mu dodijeliti novi telefonski broj. Ako Korisnik ne podnese zahtjev da mu se dodijeli novi broj u roku od 15 dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, ugovor će se smatrati raskinutim.

**8.9.** Korisnik koji je podnio Zahtjev za prijenos broja u H1 mrežu, ima pravo u slučaju nepravovremenog prijenosa broja zahtijevati isplatu naknade u iznosu od 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, za jedan broj. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa broja. U slučaju nepravovremenog prijenosa za više brojeva na jednom zahtjevu za prijenos broja, iznos naknade može biti najviše deseterostruko veći od maksimalnog iznosa naknade za nepravovremeni prijenos jednog broja.

**8.10.** Zahtjev za isplatom naknade Korisnik je dužan podnijeti H1 TELEKOM-u pisanim ili elektroničkim putem, uz presliku identifikacijske isprave, najkasnije u roku od 30 dana od datuma realizacije prijenosa broja ili od podnošenja



zahtjeva koji u roku od 30 dana nije realiziran.

**8.11.** Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja uzrokovan nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju Usluge ili dostavljanje Terminalne opreme, Korisnik nema pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja.

**8.12.** Ukoliko je za zakašnjenje u prijenosu broja odgovoran H1, isti će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva, obavijestiti Korisnika o načinu isplate naknade te će ista biti realizirana u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je za zakašnjenje odgovoran operator iz čije mreže se broj prenosi u H1 mrežu (operator davatelj broja), H1 će u roku od tri (3) radna dana proslijediti Korisnikov zahtjev za isplatom naknade operatoru davatelju broja, zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika. Operator davatelj broja dužan je u roku od sedam (7) radnih dana odgovoriti Korisniku te realizirati isplatu naknade najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

**8.13.** U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, H1 TELEKOM odnosno Korisnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija. Prava iz ovog stavka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijenosu broja od strane Korisnika uslijed kašnjenja u prijenosu duljem od 8 radnih dana.

**8.14.** H1 TELEKOM će Korisniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja putem tekućeg ili žiro računa. Iznimno, ukoliko Korisnik nema otvoren tekući račun uplata će se izvršiti uplatom gotovine putem poslovnica Hrvatske pošte d.d.

#### **8.15. Preseljenje priključka**

Korisnik može zatražiti preseljenje svoje pretplatničke terminalne opreme na drugo mjesto unutar iste lokacije priključenja ili na drugu lokaciju priključenja. H1 TELEKOM će izvršiti preseljenje u roku od 45 dana od primitka Zahtjeva Korisnika, ali pod uvjetom da su ispunjeni svi tehnički i drugi potrebni uvjeti za preseljenje pretplatničke Terminalne opreme.

H1 TELEKOM će Korisniku naplatiti naknadu za uslugu preseljenja pretplatničke terminalne opreme, u iznosu određenom važećim H1 Cjenikom usluga.

U slučaju odbijanja Zahtjeva za preseljenje priključka na drugu adresu, isti Zahtjev neće se smatrati zahtjevom za promjenom adrese za dostavu računa, opomena i obavijesti. Navedenu promjenu Korisnik je dužan posebno zatražiti pisanim putem.

## **Prijenos Pretplatničkog ugovora**

### **Članak 9.**

**9.1.** Pretplatnički Ugovor za Uslugu u nepokretnoj H1 mreži, odnosno prava i obveze Korisnika sadržana u istom, mogu se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu (u daljnjem tekstu: Novi korisnik) bez naknade, zasnivanjem Pretplatničkog odnosa s Novim korisnikom u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da Novi korisnik nastavi koristiti H1 usluge putem postojeće komunikacijske priključne linije (na istoj lokaciji priključenja) i istog pretplatničkog telefonskog broja s promjenom imena u nazivu Korisnika. Na isti način, na zahtjev Korisnika, Pretplatnički odnos se može prenijeti na člana obiteljskog kućanstva Korisnika.

U slučaju najma stambenog ili zakupa poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac ili zakupodavac može određena prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, koja se odnose na pripadajući priključak i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika u skladu s njihovom međusobnim ugovorom. Temeljem tog ugovora najmoprimac ili zakupnik može postati privremeni korisnik (dalje u tekstu: Privremeni korisnik) sukladno odredbama ovih Općih uvjeta o zasnivanju Pretplatničkog odnosa. Korisnik je obavezan obavijestiti H1 TELEKOM o datumu prestanka ugovora između najmodavca i najmoprimca, odnosno zakupodavca i zakupnika, u roku od 15 dana po isteku tog ugovora. Nakon što H1 TELEKOM zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora sva prava i obveze iz pretplatničkog odnosa vratit će na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Privremeni korisnik nema pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, preseljenje priključka i prijenos broja, niti mu pripadaju prava i obveze koje su isključivo vezane uz postojećeg Korisnika. Kod prijenosu Pretplatničkog ugovora na Privremenog korisnika, H1 TELEKOM je ovlašten tražiti od Privremenog korisnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja (npr. novčani polog, mjenicu, zadužnicu i sl.).

**9.2.** U slučaju prijenosu Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku, Pretplatnički ugovor će se prenijeti na Novog korisnika odnosno Privremenog korisnika tek nakon što H1 TELEKOM prihvati Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa Novog, odnosno Privremenog korisnika. Prije prihvata Zahtjeva Novog odnosno Privremenog korisnika, H1 TELEKOM je ovlašten poduzeti sve aktivnosti vezane uz zasnivanje Pretplatničkog odnosa za koje je ovlašten temeljem ovih Općih uvjeta.

**9.3.** Prethodni korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosu Pretplatničkog ugovora dok je Novi

odnosno Privremeni korisnik odgovoran za obveze nastale od trenutka prijena Pretplatničkog ugovora.

## **Obveze H1 TELEKOM-a**

### **Članak 10.**

**10.1.** U svrhu pružanja H1 Usluga, H1 TELEKOM će:

1. dodijeliti Korisniku pretplatnički telefonski broj u svojoj mreži;
2. prenijeti u H1 mrežu pretplatnički telefonski broj kojeg je Korisniku dodijelio drugi operator, sukladno važećim propisima o prenosivosti broja;
3. dodijeliti Korisniku korisničko ime, identifikacijske šifre i lozinke, radi pristupa uslugama H1 TELEKOM-a, za usluge koje to zahtijevaju;
4. povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama drugih operatora u skladu s važećim propisima;
5. bilježiti podatke o pruženim Uslugama radi njihovog obračuna i naplate;
6. omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva koji se naplaćuju, sukladno zahtjevu Korisnika, a pri tom omogućiti besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 te besplatan pristup Službi za korisnike H1 TELEKOM-a što podrazumijeva i mogućnost razgovora s kontakt osobom Službe za korisnike;
7. na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu provjeru informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije);
8. omogućiti pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima svojih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj;
9. redovito održavati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu Usluga u skladu s tehničkim standardima i propisima;
10. u okviru objektivnih tehničkih mogućnosti osigurati Korisnicima usluga s invaliditetom jednaku dostupnost svojih usluga koje su dostupne većini ostalih Korisnika H1 usluga, uključujući i pristup svim pozivnim brojevima hitnih službi te dostupnost odgovarajuće terminalne opreme te ih redovito obavješćivati o svim pojedinostima usluga koje su namijenjene toj skupini;
11. osigurati jedinstveno informacijsko središte putem kojeg Korisnici mogu zatražiti podatke o cijenama usluga, paketima usluga, drugim dodatnim uslugama, zatražiti pomoć i/ili izvršiti prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova;
12. objavljivati podatke od javnog interesa za Korisnike koje su dostavila javnopravna tijela;
13. u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Korisnik može istu otkazati bez naknade, obavijestiti Korisnika pisanim putem (što uključuje i obavješćavanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je Korisnik dao svoj pristanak) u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;
14. Korisniku koji ima aktiviranu obavijest o prenesenom broju u obavijest uključiti slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom broju viša od cijene poziva prema ostalim brojevima unutar mreže operatora pozivatelja i slučajeve kada Korisnik prilikom pozivanja ne može temeljem nacionalnog odredišnog koda utvrditi u kojoj mreži se nalazi pozivani broj;
15. ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim kao i novim Korisnicima prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci;
16. na svojim internetskim stranicama objavljivati poveznicu na pokazatelje kakvoće usluge pristupa internetu kao i poveznicu na certificirani alat za mjerenje, bez naknade za Korisnike.

## **Kakvoća Usluge, tehničke i operativne mogućnosti te smetnje u mreži H1 TELEKOM-a**

### **Članak 11.**

**11.1.** Razina kakvoće Usluga koje H1 TELEKOM pruža Korisnicima u skladu je sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske te međunarodnim normama i preporukama. H1 TELEKOM je dužan obavljati mjerenja pokazatelja kakvoće usluga na način i prema postupku utvrđenom mjerodavnim propisima.

**11.2.** Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti H1 TELEKOM sustava, a posebno tijekom nužnog održavanja H1 mreže, postoji mogućnost da pojedina H1 usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu te da može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja pojedine Usluge.

**11.3.** H1 TELEKOM ili njegov ovlašteni serviser se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu kao i uredno ispunjavati svoje obveze iz Pretplatničkog ugovora. U protivnom, Korisnik ima pravo na prigovor radi sniženja cijene, a o čijoj utemeljenosti će odlučiti nadležna služba H1 TELEKOM-a. Ukoliko H1 TELEKOM Korisniku odobri sniženje cijene,

za odobreni iznos umanjiti će račun za prvi slijedeći mjesec, odnosno ukoliko dođe do prekida poslovne suradnje i raskida Pretplatničkog ugovora, dužan je Korisniku vratiti uložena sredstva ako je isti sredstva uložio, o čemu će se stranke pismeno sporazumjeti.

**11.4.** Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti H1 TELEKOM-a, a koju H1 TELEKOM nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina utvrđivanja ili duže Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama, umanjuje se njegova naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeno naknade ili obeštećenje H1 TELEKOM je obvezan (od 01. siječnja 2017. godine) ponuditi Korisniku s datumom izdavanja računa te je Korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti H1 TELEKOM o odabiru. H1 TELEKOM je obvezan provesti odabir Korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

H1 TELEKOM je obvezan otkloniti kvar na korisničkoj opremi koja se nalazi u najmu Korisnika, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje, u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko H1 TELEKOM ne otkloni kvar u navedenom roku, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom.

**11.5.** H1 TELEKOM ne odgovara za štetu nastalu zbog više sile te drugih slučajeva koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili ukloniti, štetu uzrokovanu zbog neispravnosti opreme u drugim sustavima (npr. u vodovima u vlasništvu pristupnog ili drugog operatora i slično), odnosno štetu do koje dođe uslijed nesuglasica i isključenja Korisnika iz mreže od strane pristupnog, odnosno drugog operatora ili treće osobe. U slučaju krivnje treće osobe, Korisnik će naknadu štete potraživati izravno od treće osobe, osim ako drugačije nije određeno važećim propisima.

**11.6.** H1 TELEKOM će poduzimati sve potrebne mjere u cilju zaštite sigurnosti i cjelovitosti H1 mreže i Usluga, a svoja prava vezano za ugroženost ugovorenih usluga Korisnik može ostvariti obraćanjem pisanim putem Službi za korisnike.

## Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevара

### Članak 12.

**12.1.** H1 TELEKOM će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite od zlouporaba i prijevара radi sigurnosti mreže i usluga kako bi postigao razinu sigurnosti koja odgovara postojećoj razini opasnosti za sigurnost mreže, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja i troškove.

**12.2.** H1 TELEKOM će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prilikom korištenja Usluga te će ga u najkraćem mogućem roku upozoriti o neuobičajenom ili iznenadnom povećanju troškova korištenja pojedine Usluge tijekom svakog pojedinog obračunskog razdoblja, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje i to:

1. kada trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za korištenje Usluga u prethodna tri mjeseca;

2. kada ukupan trošak bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, ukoliko se radi o Korisniku koji koristi Uslugu kraće od tri mjeseca.

Ukoliko Korisnik ima ugovoreni paket usluga koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, H1 TELEKOM će mu dostaviti upozorenje koje se odnosi na svaki element paketa zasebno, a u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje će mu dostaviti zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke.

U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu korištenja Usluga, a radi zaštite interesa Korisnika, H1 TELEKOM ima pravo nakon upozorenja Korisniku obustaviti pružanje Usluge ako je korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u posljednja tri mjeseca, pri čemu ponovno uključanje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje. H1 TELEKOM ima pravo uvesti i druge zaštitne mjere, npr. zatražiti osiguranje plaćanja (depozit, bankovno jamstvo i sl.). Ako H1 TELEKOM Korisnika nije pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je H1 TELEKOM obavijestio. Ako H1 TELEKOM Korisnika nije uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem o prekomjernoj potrošnji, a ukoliko se radi o Korisniku koji koristi Uslugu kraće od tri (3) mjeseca H1 TELEKOM će mu naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

**12.3.** H1 TELEKOM je obvezan osigurati Korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih

usluga i učiniti mjere zaštite dostupnima putem svoje internetske stranice ili na drugi prikladan način.

**12.4.** Korisnik nije obvezan snositi troškove koje je prouzročila treća osoba u slučajevima kada H1 TELEKOM nije ispunio obvezu iz stavka 12.3. ovoga članka.

**12.5.** Korisnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prije početka korištenja usluga pristupa internetu te korištenja internetskih usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja koje je H1 TELEKOM objavio na svojoj internetskoj stranici.

Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva koji je dostupan putem usluga koje pruža H1 TELEKOM, uključujući usluge pristupa Internetu, sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

Korisnik potvrđuje da je upoznat da za korištenje usluge pristupa internetu može dobiti nekoliko identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), da je upoznat o načinu postupanja s tim podacima te da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), s time da može, ako to želi, i zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove.

**12.6.** Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, u slučaju kada je H1 TELEKOM ispunio svoju obvezu iz stavka 12.3. ovog članka, svih informacija, podataka, aplikacija i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima koristeći se Uslugama H1 TELEKOM-a te će biti dužan naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati H1 TELEKOM-u ili trećoj osobi uslijed povrede tih obveza.

**12.7.** Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 H1 će, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže opremu Korisnika za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju. Ako se utvrdi da je Korisnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju. Ako se i nakon isteka razdoblja od 30 dana utvrdi da je isti Pretplatnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, H1 će njegovu Pretplatničku opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti pretplatnički odnos te mu naplatiti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora, ukoliko na dan isključenja nije isteklo razdoblje obveznog trajanja ugovora.

**12.8.** U slučaju kršenja obveza iz ovog članka H1 TELEKOM će upozoriti Korisnika o posljedicama nepridržavanja obveza, a u slučaju opetovanog kršenja tih obveza H1 TELEKOM ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor s Korisnikom.

**12.9.** H1 TELEKOM pridržava pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama te uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara te prekomjerne potrošnje, radi zaštite interesa Korisnika.

**12.10.** U slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevaru vezano za korištenje usluge s posebnom tarifom, H1 TELEKOM ima pravo u najkraćem mogućem roku privremeno onemogućiti Korisniku pristup tim uslugama te o tome obavijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.

## **Posebne odredbe o Uslugama u pokretnoj elektroničkoj mreži**

### **Članak 13.**

**13.1.** H1 TELEKOM će svojim Korisnicima odrediti i objaviti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili otuđenja elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice). Po primitku takve prijave H1 TELEKOM će odmah blokirati korištenje izgubljene ili otuđene elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice) u svojoj mreži i Korisniku odmah po prijavi dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

**13.2.** U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojsnog pristupa internetu korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja Pretplatničkog ugovora, H1 TELEKOM će osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja Korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Korisnik je obvezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja. Istu mogućnost će H1 TELEKOM osigurati na izričit zahtjev Korisnika, pri čemu Korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva besplatnu probnu SIM karticu, bez mobilnog uređaja. Probna SIM kartica za testiranje dostupnosti usluge može biti aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (pre-paid), pri čemu aktivacija iste mora biti omogućena već uz plaćanje najmanje vrijednosti novčanog iznosa računa. H1 TELEKOM može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže ako ga Korisnik uzima uz sklapanje Pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja ugovora i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu (pre-paid). H1 TELEKOM će na zahtjev Korisnika, bez naknade, u roku od

petnaest (15) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) H1 TELEKOM će isto omogućiti nakon 12 mjeseci korištenja usluge, uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja.

**13.3.** U slučaju da H1 TELEKOM ne osigura Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, obavezan mu je ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili raskid ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru Korisnika.

**13.4.** H1 TELEKOM će, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi Korisniku mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci prigodom prvog potpisivanja Pretplatničkog ugovora. Ako Korisnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

**13.5.** H1 TELEKOM će putem službene internetske stranice i Službe za korisnike informirati Korisnike o cijenama roaming prometa i kroz praktični primjer usporedbe iste količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roamingu.

**13.6.** H1 TELEKOM će Korisnika obavijestiti SMS porukom o tome da ne može primati dolazne pozive kada se nalazi izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja.

**13.7.** H1 TELEKOM će putem SMS poruke obavijestiti Korisnike o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa u trenutku kada se Korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu te na njegov zahtjev omogućiti isključenje primanja tih informativnih poruka. Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio ili ga nije pravovremeno upozorio o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa, na odgovarajući način će se primjeniti uvjeti iz članka 12. st. 12.2. ovih Općih uvjeta.

**13.8.** H1 TELEKOM će Korisnika pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije. Ako H1 TELEKOM Korisnika nije pravovremeno obavijestio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanje i od trenutka kada ga je H1 TELEKOM obavijestio. Ako H1 TELEKOM nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanje.

**13.9.** Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeno primanje dolaznih poziva, SMS i MMS poruka kao i pravo na odlazne pozive prema hitnim službama te besplatnom broju Službe za korisnike H1 TELEKOM-a.

**13.10.** H1 TELEKOM će na upit Korisnika putem SMS poruke sadržaja »INFO + kratki SMS/MMS kod za usluge s posebnom tarifom«, pružiti povratnu informaciju putem SMS poruke o operatoru usluge s posebnom tarifom, adresi i kontakt telefonskom broju na način da se navedena SMS poruka Korisniku ne smije naplatiti kao usluga s posebnom tarifom.

**13.11.** U slučaju prijenosa broja, kada Korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa, Korisnik je obavezan H1 TELEKOM-u dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa na kupljenom, a neaktiviranom bonu, Korisnik je obavezan predočiti kupljeni bon.

**13.12.** U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Pretplatničkog ugovora H1 TELEKOM mu navedeni raskid u pokretnoj mreži mora omogućiti u roku od jednog radnog dana, računajući od dana u kojem je Zahtjev za raskid zaprimljen, neovisno o postojanju potraživanja H1 TELEKOM-a prema navedenom Korisniku.

**13.13.** H1 TELEKOM će omogućiti bez naplate korisnicima 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, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno odredbama Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112.

**13.14.** U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, H1 TELEKOM će Korisniku uputiti 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.

## Podnošenje i rješavanje prigovora

### Članak 14.

**14.1.** Korisnik može podnijeti prigovor na iznos računa, u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za obavljene Usluge (prigovor na iznos), prigovor na kakvoću obavljene Usluge u roku od 30 dana od dana pružanja Usluge na čiju kvalitetu se podnosi prigovor (prigovor na kakvoću) i prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust H1 TELEKOM-a, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Prigovor vezan uz usluge s posebnom tarifom Korisnik dostavlja na rješavanje H1 TELEKOM-u.

**14.2.** Prigovori iz prethodnog stavka ovog članka podnose se u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) nadležnoj službi za korisnike H1 TELEKOM-a. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

**14.3.** Služba za korisnike H1 TELEKOM-a, koja provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju, provesti će administrativnu provjeru zaduženog iznosa ili kakvoću pružene usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora, odnosno detaljnu provjeru tehničkih parametara o ispravnosti i dostupnosti te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere provjeriti iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. Na temelju provedenih provjera Služba za korisnike H1 TELEKOM-a dostaviti će Korisniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana ukoliko je prigovor podnesen u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Pisani odgovor sadrži uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe Povjerenstvu H1 TELEKOM-a za reklamacije potrošača. U slučaju odbijanja prigovora, H1 TELEKOM će uz pisani odgovor Korisniku dostaviti dokaze o izvršenoj provjeri.

**14.4.** Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa plaća, do rješenja prigovora, nesporni iznos računa, odnosno najmanje prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. Ukoliko Korisnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa za obavljene Usluge. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Korisnik bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, H1 TELEKOM ima pravo privremeno isključiti Korisnika pod uvjetima iz članka 7. ovih Općih uvjeta. Korisnik koji koristi uslugu pristupa internetu može podnijeti:

1. prigovor na iznos računa za korištenje internet usluge, u kojem slučaju je H1 TELEKOM obvezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa, uz navođenje naziva IP adresa ukoliko je to moguće, na koje je pristupano s Korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet;

2. prigovor na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, u kojem slučaju je H1 TELEKOM-u dužan dostaviti rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje je dužan obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM), a koja obveza je navedena u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Dostavljeni rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika, s time da H1 TELEKOM ili HAKOM imaju pravo ponoviti mjerenje.

**14.5.** Na pisani odgovor H1 TELEKOM-a o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu H1 TELEKOM-a za reklamacije potrošača, u kojem su zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo H1 TELEKOM-a će, nakon provedene dodatne provjere pisano odgovoriti Korisniku na zaprimljenu pritužbu u roku od 30 dana od zaprimanja pritužbe.

**14.6.** Ukoliko nakon provedenog postupka i donošenja odluke Povjerenstva H1 TELEKOM-a iz st. 14.5. ovog članka, postoji spor između Korisnika i H1 TELEKOM-a u svezi s iznosom zaduženja ili iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, Korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva H1 TELEKOM-a, a koju uputu sadrži pisani odgovor Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

**14.7.** Ukoliko Korisnik osporava račun u sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, H1 TELEKOM neće Korisniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja navedenog sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugoga izvansudskog postupka o kojem je H1 TELEKOM zaprimio službenu obavijest, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo pretplatnički odnos.

## Podaci o podnosiocu Zahtjeva / Korisniku

### Članak 15.

**15.1.** Podnositelj Zahtjeva je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koje je H1 TELEKOM odredio nužnima radi njegove nedvojbene identifikacije i autentičnosti te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, u obliku u kojem H1 TELEKOM zatraži, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi ugovornog odnosa s H1 TELEKOM-om (npr. PIN, korisničko ime). H1 TELEKOM pridaje osobitu pažnju zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih Korisnika te s istima postupa sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka. Svoja prava prema propisima o zaštiti osobnih podataka Korisnik može ostvariti obraćanjem pisanim putem Službi za korisnike.

**15.2.** H1 TELEKOM obrađuje podatke Korisnika koji se tiču ugovornog odnosa te ih obrađuje u svrhe pružanja Usluga, obračuna i naplate pruženih Usluga, rješavanja prigovora te radi poduzimanja ostalih radnji u skladu s važećim propisima. Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje svoju privolu H1 TELEKOM-u te ovlašćuje H1 TELEKOM da njegove osobne podatke navedene na Zahtjevu, uključujući i OIB, odnosno njegove opće poslovne podatke (pravna osoba) može koristiti za potrebe vlastitih evidencija, promidžbenih obavijesti odnosno iste prikupljati, obrađivati, razmjenjivati i prosljeđivati trećima, na način i pod uvjetima predviđenim važećim propisima Republike Hrvatske. Korisnik nadalje daje svoju privolu te ovlašćuje H1 TELEKOM da, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, osobne podatke Korisnika (i račune korisnika) može prosljeđivati financijskim institucijama, bankama kreditorima, tvrtkama koje su registrirane za obavljanje djelatnosti naplate potraživanja, društvima registriranim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti, društvima kojima je ustupljeno potraživanje, operatorima javnih komunikacijskih usluga, operatorima usluga s posebnom tarifom u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, provjere platežne sposobnosti, naplate dospjelih potraživanja, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Krajnjeg korisnika i H1 TELEKOM-a te umanjena budućeg duga.

**15.3.** Svojim potpisom na Zahtjevu Korisnik potvrđuje da je suglasan da H1 TELEKOM njegove osobne podatke može koristiti za potrebe kreiranja imenika svojih korisnika te da iste može prosljeđiti Operatoru ovlaštenom za kreiranje Javnog imenika i pružanje usluga Službe informacija, osim ako je na samom Zahtjevu Korisnik izričito zabranio unošenje istih u imenik. Korisnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa u Javni imenik podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju.

**15.4.** H1 TELEKOM zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Takvo obavještavanje Korisnik može zabraniti upisom zabrane pozivanja u Registar »NE ZOVI«.

Upis/ispis podataka Korisnika po uspostavi Registra »NE ZOVI« obavlja H1 TELEKOM, bez naknade, na temelju pisanog zahtjeva Korisnika telefonskog broja upućenog H1 TELEKOM-u putem posebnog obrasca i to osobno, pisanim putem ili putem elektroničke pošte s adrese koja je prethodno provjerena i registrirana u H1 TELEKOM-u kao adresa elektroničke pošte Korisnika. H1 TELEKOM je dužan upisati/ispisati podatke o Korisniku (ime i prezime, broj telefona, OIB i broj osobne iskaznice) u Registar »NE ZOVI« u roku od 7 dana od dana zaprimljenog ispravnog zahtjeva Korisnika.

**15.5.** Korisnik je suglasan da dane privole iz čl. 15.2. i 15.3. kao i eventualne druge dane privole vrijede do prestanka Pretplatničkog ugovora sklopljenog s H1 TELEKOM-om. Korisnik danu privolu može u svako doba opozvati ili ograničiti, djelomično ili u cijelosti podnošenjem pisanog zahtjeva H1 TELEKOM-u.

## Privremeno isključenje Usluge

### Članak 16.

**16.1.** H1 TELEKOM ima diskrecijsko pravo trenutačnog privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Korisniku ako za vrijeme Pretplatničkog odnosa utvrdi postojanje okolnosti navedenih u čl. 4.3., 4.4.5. i 7.4., ukoliko Korisnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenim u članku 12. ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju obavljanja radova u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na koju je priključena pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, u trajanju kraćem od tri dana, do završetka tih radova, odnosno ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Korisnika, koje je kao takvo predviđeno ovim Općim uvjetima, Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ili drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

**16.2.** Ukoliko je po razumnoj ocjeni H1 TELEKOM-a ugrožena naplata potraživanja, H1 ima pravo zatražiti od Korisnika polaganje odgovarajućeg osiguranja plaćanja (npr. uplata pologa, bankovna garancija, mjenica, zadužnica i sl.) u

određenom roku. Ukoliko Korisnik ne udovolji tom zahtjevu H1 TELEKOM ima pravo privremeno isključiti Uslugu tom Korisniku. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisnik je dužan plaćati H1 TELEKOM-u mjesečnu naknadu sve dok se ne steknu uvjeti za ponovno uključenje Terminalne opreme ili dok ne nastupi raskid Ugovora. Tijekom razdoblja privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeno primanje dolaznih poziva kao i pravo na odlazne pozive prema hitnim službama te besplatnom broju Službe za korisnike H1 TELEKOM-a.

**16.3.** H1 TELEKOM će u najkraćem mogućem roku pozivom ili pisanim putem obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključjenja. Kada razlozi za privremeno isključenje prestanu, H1 TELEKOM će Korisniku ponovno omogućiti korištenje Usluga.

**16.4.** Na zahtjev Korisnika, H1 TELEKOM će privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže. Razdoblje privremenog isključenja, u skladu s veleprodajnim uvjetima isporuke usluge, ne može trajati dulje od tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Iznimno, za pojedine kategorije Korisnika Usluga, H1 TELEKOM zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja (tri do šest mjeseci). H1 TELEKOM neće Korisniku odobriti zahtjev za privremeno isključenje ako je u tom trenutku pretplatnička terminalna oprema Korisniku već isključena iz razloga opisanih u čl. 7.4. ovih Općih uvjeta. Tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme na zahtjev Korisnika ne naplaćuje se mjesečna naknada za uslugu pristupa elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Ukoliko Korisnik nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, H1 TELEKOM će automatski omogućiti korištenje Usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja, bez prethodne obavijesti Korisniku. Tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju.

**16.5.** H1 TELEKOM će naplatiti Korisniku naknadu za ponovno uključjenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme, a koju naknadu utvrđuje važećim Cjenikom.

**16.6.** U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga zbog razloga iz čl. 4.3., 4.4.5. i 7.4. Općih uvjeta, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete.

**16.7.** U slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog nepodmirenih dugovanja najmpromca ili zakupnika obavijest o privremenom isključenju H1 TELEKOM će poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmpromca ili zakupnika. U tom slučaju H1 TELEKOM neće trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, pretplatničku liniju vratiti će natrag na najmodavca ili zakupodavca, a s kojim postupkom je najmodavac ili zakupodavac upoznat prilikom podnošenja zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmpromca ili zakupnika.

**16.8.** Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, Korisniku se moraju omogućiti odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike H1 TELEKOM-a.

## Trajanje i prestanak Pretplatničkog odnosa

### Članak 17.

**17.1.** Pretplatnički ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, sa ili bez obveznog trajanja ugovora, uz otkazni rok od 12 radnih dana, računajući od dana primitka pisane obavijesti o otkazu/raskidu.

Razdoblje obveznog trajanja ugovora određeno je u Zahtjevu, a ne može biti duže od 24 mjeseca.

**17.2.** Korisnik može otkazati/raskinuti Pretplatnički ugovor u svako doba putem pisane obavijesti, odnosno zahtjeva za raskid, uz navođenje razloga za raskid, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem, naslovljene na važeću adresu H1 TELEKOM-a, sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu dužan je na zahtjev H1 TELEKOM-a, koji će uslijediti odmah po primitku pisane obavijesti Korisnika o raskidu, pružiti sve dokumente i informacije koje bi H1 TELEKOM mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog odnosa (pisanu obavijest o raskidu na memorandumu tvrtke, s pečatom i potpisom ovlaštene osobe te presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice ovlaštene osobe za pravne osobe, pisanu obavijest o raskidu uz presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice za fizičke osobe). Na obavijesti o raskidu Korisnik je dužan navesti telefonski broj/brojeve za koje želi raskid te podatak o tome da li želi trajno isključenje uslijed kojeg će nastupiti trajni gubitak pretplatničkog broja ili prijenos pretplatničkog broja u mrežu novog operatora. Ukoliko Korisnik ne želi trajno isključenje broja već želi svoj broj prenijeti u mrežu novog operatora, H1 TELEKOM neće pokrenuti trajno isključenje već će ga uputiti u proceduru promjene operatora.

**17.3.** Ukoliko Korisnik želi koristiti usluge novog operatora Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim s datumom aktivacije usluge novog operatora i ne primjenjuje se otkazni rok iz članka 17.1. ovih Općih Uvjeta. U tom slučaju, Ugovor s H1 TELEKOM-om smatra se raskinutim primitkom obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge od strane veleprodajnog operatora ili kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CAPB). Korisnik



je dužan H1 TELEKOM-u podmiriti sve obveze za korištenje usluge nastale do trenutka raskida odnosno deaktivacije usluge.

**17.4.** Ako je Korisnik sklopio Pretplatnički ugovor na određeno razdoblje obveznog trajanja, istekom obveznog trajanja Ugovora Korisnik može raskinuti Pretplatnički ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade, poštujući otkazni rok iz stavka 17.1. ovog članka. Ako Korisnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja, dužan je platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu koja podrazumijeva zbroj svih ostvarenih popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika, sukladno važećem Cjeniku. Ukoliko prije isteka razdoblja obveznog trajanja dođe do raskida Pretplatničkog ugovora krivnjom Korisnika, Korisnik je dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu koja podrazumijeva zbroj svih ostvarenih popusta na proizvode i usluge koje je ostvario. Odredbe ovog stavka primjenjuju se i u slučaju promjene korisničkog paketa s usluge više cjenovne razine na uslugu niže cjenovne razine, ukoliko Korisnik zahtijeva promjenu prije isteka obveznog trajanja ugovora.

H1 TELEKOM će bez odgode i u zatraženom obliku dati Korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate. Zahtjev Korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem.

**17.5.** U slučaju otkaza/raskida Pretplatničkog odnosa od strane Korisnika prije provedene instalacije i/ili aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi H1 TELEKOM-u sve troškove koje je H1 TELEKOM u vezi s tim imao, ali najviše do iznosa naknade za uključanje, sukladno važećem Cjeniku usluga H1 TELEKOM-a.

**17.6.** Ukoliko je Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, Korisnik je ovlašten, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, sukladno posebnom propisu kojim je uređena zaštita potrošača, bez obveze plaćanja naknade za raskid. Ako Korisnik nije obaviješten o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, to pravo prestaje po isteku 12 mjeseci, računajući od isteka roka od 14 dana. Ako je Korisniku dostavljena obavijest o pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 12 mjeseci od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, pravo Korisnika na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 14 dana od dana kada je primio tu obavijest. U tom slučaju Pretplatnički ugovor se raskida pisanom obaviješću Korisnika o raskidu dostavljenoj H1 TELEKOM-u. Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je H1 TELEKOM od Korisnika primio obavijest o jednostranom raskidu, potpisanu od strane Korisnika, s preslikom osobne iskaznice, Pisanu obavijest o raskidu Korisnik može dostaviti putem pošte na adresu sjedišta iz čl. 1.1. ovih Općih uvjeta, putem faksa ili elektroničkim putem. Ako H1 TELEKOM na svojoj mrežnoj stranici omogući Korisniku jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, Korisnik može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje elektroničkim putem. U tom slučaju H1 TELEKOM je dužan, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana dostaviti Korisniku potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju. U ovom slučaju Jedinствена izjava Korisnika neće se smatrati obaviješću o jednostranom raskidu ugovora.

**17.7.** U slučaju raskida/prestanka Pretplatničkog ugovora Korisnik je dužan u roku iz članka 4.4.8. ovih Općih uvjeta na adresu H1 TELEKOM-a o svom trošku, dostaviti/vratiti svu opremu i uređaje u vlasništvu H1 TELEKOM-a te podmiriti sve svoje dospjele, a neosporene obveze.

**17.8.** Pretplatnički odnos između H1 TELEKOM-a i Korisnika može se raskinuti zbog svih razloga utvrđenih važećim propisima Republike Hrvatske kao i zbog sljedećih razloga:

- u slučaju opisanom u čl. 7.5. ovih Općih uvjeta;
- ako H1 TELEKOM naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u čl. 4.3. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Terminalnu opremu iz H1 mreže, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik više nema adresu za dostavu računa i obavijesti H1 TELEKOM-a u Republici Hrvatskoj;
- ako H1 TELEKOM sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Korisnika neistinit i/ili nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljani u roku od 30 dana od primitka pisanog poziva H1 TELEKOM-a na ispravljanje podataka;
- ako H1 TELEKOM sazna da je Korisnik vršio zlouporabe Usluge/Usluga koje pruža H1 TELEKOM ili ako postoji opravdana sumnja da takve zlouporabe Korisnik omogućuje trećima preko svoje opreme i uređaja, odnosno ako postoji opravdana sumnja da H1 usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj terminalnoj opremi u roku iz čl. 4.4.5. ili ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, H1 TELEKOM će trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, odnosno raskinuti Pretplatnički odnos;
- u slučaju promjene operatora, odnosno podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja;
- ako Korisnik ne dostavi sve isprave i podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnačnu identifikaciju;
- ako H1 TELEKOM utvrdi postojanje nekog drugog razloga za prestanak važenja Pretplatničkog ugovora temeljem

odredbi ovih Općih uvjeta ili važećih propisa Republike Hrvatske.

**17.9.** U slučaju smrti Korisnika fizičke osobe, odnosno prestankom postojanja pravne osobe prestaje Pretplatnički ugovor. Međutim, ako se nakon smrti Korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom tog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od H1 TELEKOM-a zatražiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika te prijenos pretplatničkog ugovora sukladno čl. 9. ovih Općih uvjeta, kojom prilikom nasljednici moraju H1 TELEKOM-u dostaviti svu potrebnu dokumentaciju, sukladno čl. 15. ovih Općih uvjeta te H1 TELEKOM-u podmiriti dospjela dugovanja, a H1 TELEKOM će izvršiti promjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog ugovora sukladno čl. 9. ovih Općih uvjeta. Do prijenosa Pretplatničkog ugovora, osoba koja nastavi koristiti komunikacijsku priključnu liniju Korisnika nakon njegove smrti, smatrati će se Privremenim korisnikom u smislu čl. 9.1. ovih Općih uvjeta. Osoba koja je ovlaštena i želi raskinuti Pretplatnički ugovor preminulog Korisnika dužna je dostaviti H1 TELEKOM-u, presliku svoje osobne iskaznice ili putovnice te smrtni list Korisnika te prethodno podmiriti dospjelo dugovanje za pružene usluge temeljem Pretplatničkog ugovora preminulog Korisnika.

**17.10.** Pretplatnički ugovor prestaje važiti i u slučaju prestanka ovlaštenja H1 TELEKOM-a za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. U tom slučaju svi Pretplatnički ugovori smatrat će se raskinuti danom prestanka tog ovlaštenja.

**17.11.** U slučaju kada H1 nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz čl. 17.4. ovih Općih uvjeta, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

**17.12.** Ako se utvrdi da je H1 povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor zbog povrede 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.

**17.13.** U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Pretplatničkog ugovora H1 TELEKOM je dužan uz pisanu obavijest o raskidu odobriti mu navedeni raskid u roku iz čl. 17.1. ovih Općih uvjeta, računajući od dana u kojem je Zahtjev za raskid zaprimljen. Korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je H1 TELEKOM obavezan omogućiti raskid Pretplatničkog ugovora.

## **Prestanak Pretplatničkog odnosa pravnih osoba**

### **Članak 18.**

**18.1.** Ukoliko je nad Korisnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je o toj činjenici izvijestiti H1 TELEKOM u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana otvaranja predmetnog postupka.

**18.2.** Ukoliko stečajni upravitelj ili likvidator u pisanoj obavijesti istodobno zatraži izmjenu u nazivu Korisnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, H1 TELEKOM će prenijeti Pretplatnički odnos te izvršiti potrebne promjene podataka u naslovu Korisnika.

**18.3.** Ukoliko stečajni upravitelj ili likvidator u pisanoj obavijesti o pokretanju postupka stečaja odnosno likvidacije nad Korisnikom istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika, odnosno ne zatraži prijenos Ugovora o Pretplatničkom odnosu na način predviđen Općim uvjetima, Ugovor o Pretplatničkom odnosu smatrat će se raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Korisnikom.

## **Izmjene i dopune Općih uvjeta**

### **Članak 19.**

**19.1.** H1 TELEKOM pridržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, sukladno važećim propisima. H1 TELEKOM će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o tim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, s tim da navedena obavijest može biti upućena zasebno ili sadržana na računu. U slučaju izmjena ili dopuna Općih uvjeta isključivo u korist Korisnika, isti će se na postojeće Korisnike početi primjenjivati danom objave. U slučaju izmjena koje su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena ili dopuna, a u protivnom smatrat će se da je Korisnik suglasan s izmjenama ili dopunama. Ukoliko su izmjene ili dopune ovih Općih uvjeta posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, kao i posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje H1 TELEKOM ne može utjecati, ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid.

## Rješavanje sporova

### Članak 20.

**20.1.** Sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, H1 TELEKOM i Korisnik nastojati će prvenstveno riješiti mirnim putem, a ukoliko to ne bude moguće ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.

## Završne odredbe

### Članak 21.

**21.1.** Ovi Opći uvjeti objavljuju se radi usklađivanja s odredbama Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i Pravilnika o prenosivosti broja te se na iste ne primjenjuju odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid.

**21.2.** Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave, s kojim danom prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja H1 TELEKOM d.d. od 1.5.2015. godine.

**21.3.** Ovi Opći uvjeti dostupni su na službenim internetskim stranicama [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr).

Izdanje 16/2016 od 04.07.2016.