

OPĆI UVJETI POSLOVANJA METRONET TELEKOMUNIKACIJA d.d.

Sadržaj:

Predmet Općih uvjeta	2
Usluge koje pruža Metronet i razina kakvoće usluga	2
Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Krajnjem korisniku i/ili trećoj strani.....	4
Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa.....	4
Obveza Krajnjih korisnika za obavještanjem o promjeni podataka.....	6
Zasnivanje pretplatničkog odnosa	6
Cjenik i uvjeti plaćanja.....	10
Prijenos pretplatničkog odnosa	13
Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Metronetove mreže	14
Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu štete	14
Obveza Metroneta o čuvanju podataka o Krajnjim korisnicima	18
Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje usluga	18
Raskid pretplatničkog odnosa	20
Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa	21
Prijevremeni raskid.....	22
Prestanak Krajnjeg korisnika (pravne osobe)	22
Rješavanje sporova.....	23
Završne odredbe	23

Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Metronet telekomunikacija d.d. (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između Metronet telekomunikacija d.d. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 269/d (dalje u tekstu: Metronet), kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za javne komunikacijske usluge (dalje u tekstu skupno i pojedinačno: Krajnji korisnik) Metronetovih javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga s druge strane. Na sve međusobne odnose između Metroneta i Krajnjeg korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev), koji je priložen ovim Općim uvjetima.
- 1.2. Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja usluga Metroneta utvrđene ovim Općim uvjetima. Metronet će Krajnjem korisniku prilikom potpisivanja Zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik usluga Metronet telekomunikacija d.d. (dalje u tekstu: Cjenik) te uvjete korištenja usluga koje je Krajnji korisnik ugovorio s Metronetom, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Krajnjeg korisnika da ove Opće uvjete, Cjenik, kao i uvjete korištenja usluga koje je ugovorio može preuzeti i s internetskih stranica Metroneta www.metronet.hr. Ovi Opći uvjeti i sve njihove odredbe koje su vezane uz potpisivanje Zahtjeva primjenjuju se i prilikom sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, u kojem slučaju potpis Krajnjeg korisnika nije potreban.
- 1.3. U smislu ovih Općih uvjeta usluge Metroneta, među ostalim, obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu Metroneta, prijenos pretplatničkog odnosa, preseljenje priključka i Terminalne opreme, usluge pristupa internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Usluge priključenja na javnu komunikacijsku mrežu Metroneta i korištenja terminalne opreme definirat će se posebnim uvjetima korištenja koji su dostupni na službenim internetskim stranicama.

Članak 2.

Usluge koje pruža Metronet i razina kakvoće usluga

- 2.1. Metronet pruža usluge u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na temelju toga Zakona te Zakonom o zaštiti potrošača. Metronet ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Krajnjeg korisnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Metroneta prilikom pružanja usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost Metronetove elektroničke komunikacijske

mreže i usluga. Metronet ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira Metronet prilikom pružanja usluga ako su oni sukladni važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

- 2.2. Metronet ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Krajnjem korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.
- 2.3. Osnovne usluge koje Metronet pruža, a za koje nije potrebna posebna privola Krajnjeg korisnika su: govorne usluge, podatkovne usluge, te usluge pristupa internetu. Metronet se obvezuje za svaku uslugu koju pruža objaviti Uvjete korištenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, točan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uvjete pod kojima je pruža, uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i o dodatnim uslugama.
- 2.4. Metronet se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama, te o tome obavijestiti Krajnjeg korisnika sukladno tehničkim mogućnostima.
- 2.5. Metronet pruža uslugu besplatnog pozivanja na broj 112, kao i na ostale pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno važećem Zakonu, odnosno podzakonskom aktu. Kod usluge prijenosa govora putem interneta svi pozivi koje Krajnji korisnik ostvari s računala prema brojevima za hitne službe bit će preusmjereni na broj 112 u Zagrebu. Pozivi prema brojevima hitnih službi usmjeravaju se najbližoj nadležnoj lokaciji centra pozivane hitne službe s obzirom na lokaciju priključka korisnika usluga u nepokretnoj mreži Metroneta. Krajnji korisnik upoznat je da odabir najbliže nadležne lokacije centra pozivane hitne službe neće odgovarati stvarnoj zemljopisnoj lokaciji priključka nepokretne mreže s kojeg je poziv upućen u slučaju neodgovarajućeg broja pozivatelja sadržanog u prometnim podacima koje šalje korisnikova centrala ili neodgovarajuće adrese lokacije za određeni broj pozivatelja koju je Krajnji korisnik dostavio Metronetu.
- 2.6. Metronet se obvezuje u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih usluga i osobama s invaliditetom.
- 2.7. Krajnji korisnik se obvezuje da za vrijeme korištenja usluga neće slati neželjene elektroničke poruke te da će poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja zlouporaba vlastitog korisničkog računa elektroničke pošte. U javnoj komunikacijskoj mreži Metroneta zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivatelja.
- 2.8. Metronet zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Krajnje korisnike.
- 2.9. Metronet pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zlouporaba mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti elektroničke

komunikacijske mreže i usluga Metroneta te održavanja kvalitete i dostupnosti usluga svim Krajnjim korisnicima, sukladno posebnim uvjetima korištenja pojedine usluge i/ili tarifnog paketa.

- 2.10. Metronet će izmjenu vrste i opsega usluga u nepokretnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji vrijede za zasnivanje, odnosno prienos pretplatničkog odnosa te ako to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Metronetove mreže i raspoloživost terminalne opreme.
- 2.11. Za Krajnje korisnike koji su prilikom podnošenja zahtjeva ili sklapanja ugovora preuzeli ili su potvrdili da će ga preuzeti s internetskih stranica primjenjuje se „Kodeks ponašanja na internetu“. „Kodeks ponašanja na internetu“ može se pročitati na internetskim stranicama Metroneta.

Članak 2. A

Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Krajnjem korisniku i/ili trećoj strani

- 2.A.1. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajnjem korisniku, bez da je Krajnji korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika.

Članak 3.

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

- 3.1. Krajnji korisnici usluga mogu biti fizičke i pravne osobe.
- 3.2. Krajnji korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid Metronetu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu, (s time da Metronet može uzeti njihove preslike), a koje su nužne za provjeru identiteta Krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona.
- 3.3. Metronet može provesti provjeru korisnikovih osobnih podataka, identiteta i statusa pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.
- 3.4. U svrhu izvršenja svojih ugovornih i zakonskih obveza Metronet obrađuje one osobne podatke Krajnjeg korisnika koji su nužni radi omogućavanja:
 - a) zatražene usluge;
 - b) pružanja zatražene dodatne usluge, kao i njenog obračuna i naplate;
 - c) rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijavnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja), i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano uz pružene usluge, a sukladno važećim propisima.
 - d) detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje Metronet pruža Krajnjem korisniku nalaze se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za Metronet telekomunikacije d.d. na www.metronet.hr/zastita-osobnih-podataka.

- 3.5. Potpisom Zahtjeva Krajnji korisnik se obvezuje poštivati prava intelektualnog vlasništva. Krajnji korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Metroneta, vlasnika programa ili trećih osoba.
- 3.6. Zahtjev sadrži sljedeće: podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je on različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, podatke o načinu plaćanja računa, podatke o tarifnom modelu i uslugama, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, podatak o prodavatelju, kao i posebnu jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će te dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama Metroneta.
- 3.7. Krajnji korisnik ima mogućnost unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora, a sukladno uvjetima korištenja te usluge. Usluga odabira dana sklapanja pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati sukladno Metronetovu Cjeniku. U slučaju prijenosa broja ili prijenosa usluge gdje je uključeno više operatora, usluga će ovisiti o operatoru davatelju broja, kao i tehničkim preduvjetima u mrežama svih operatora koji su uključeni u prijenos broja i realizaciju usluge.
- 3.8. Krajnji korisnik je izričito suglasan da njegovi razgovori sa Službom za korisnike Metroneta mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog praćenja pružanja usluga prema Krajnjim korisnicima i poboljšanja kvalitete usluga te za potrebe rješavanja prigovora. Krajnji korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Službe za korisnike, kao i u slučaju primanja poziva od Službe za korisnike.
- 3.9. U slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom primjenjuje se članak 9.4. ovih Općih uvjeta.
- 3.10. Metronet se obvezuje na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti bez naknade zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni unaprijed odabrani iznos, kao i jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, sve u skladu s tehničkim mogućnostima.
- 3.11. Ako Krajnji korisnik za kojeg prijenos broja u nepokretnoj mreži neće biti moguć ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa smatrat će se nevažećim.
- 3.12. Krajnji korisnik može odustati od Zahtjeva do početka izvođenja priključka, izvođenja kućne instalacije ili spajanja terminalne opreme u nepokretnoj mreži ili postupka prijenosa broja, tj. do onog od navedenog što prije nastupi, najkasnije 48 sati prije dogovorenog termina započinjanja navedenih aktivnosti. Ako Krajnji korisnik odustane od Zahtjeva nakon što Metronet započne s izvođenjem priključka, kućne instalacije, spajanja terminalne opreme ili s

postupkom prijenosa broja, odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati sukladno Cjeniku Metroneta.

Članak 4.

Obveza Krajnjih korisnika za obavještanjem o promjeni podataka

- 4.1. Krajnji korisnik je obvezan u pisanom obliku obavijestiti Metronet o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.
- 4.2. Ako Krajnji korisnik ne izvijesti Metronet o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovoga članka te ako zbog takva propusta Metronetove obavijesti ili druga prepiska ne mogu biti dostavljeni Krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Metronet upućivati na posljednju dojavljenu adresu Krajnjeg korisnika.

Članak 5.

Zasnivanje pretplatničkog odnosa

5.1. Prihvat Zahtjeva i sklapanje ugovora

- 5.1.1. Metronet će prihvatiti Zahtjev trenutkom njegova potpisa, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana, ako ne postoje zapreke za uključenje Krajnjeg korisnika na Metronetovu javnu komunikacijsku mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima ili ako se ne provodi postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži sukladno posebnom propisu ili se ne radi o posebnom tehničko-tehnološkom rješenju za Krajnjeg korisnika u nepokretnoj mreži. Rok za potvrdu mogućnosti realizacije usluge i datuma prijenosa broja u nepokretnoj mreži je 25 dana, a rok za uspostavu usluge je 45 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, zaprimanja potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim operatorom ili od dana sklapanja ugovora na daljinu.
- 5.1.2. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme. Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između Metroneta i Krajnjeg korisnika započinju potpisivanjem ugovora, odnosno prihvaćanjem zahtjeva. Pravo naplate nastupa uključanjem usluge (priklučenjem Terminalne opreme na Metronetovu javnu komunikacijsku mrežu, odnosno od dana kada usluga postane dostupna Krajnjem korisniku). Metronet zadržava pravo naplate troškova u slučaju da usluge nisu postale dostupne Krajnjem korisniku uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod Krajnjeg korisnika ili ako Krajnji korisnik nije osigurao odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme Metroneta nužne za korištenje usluga. Zahtjev prihvaćen od Metroneta zajedno s ovim Općim uvjetima, uvjetima korištenja odabranih usluga i Cjenikom čini Ugovor o pretplatničkom odnosu (dalje u tekstu: Ugovor).

Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Krajnjem korisniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Metronet. Metronet je obvezan u tom slučaju poslati Krajnjem korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s njezinim uvjetima korištenja te uputom o pravu na

raskid Ugovora sukladno posebnim zakonima ili elektroničku potvrdu gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Krajnji korisnik i Metronet mogu sklopiti pretplatnički Ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa u skladu s važećim propisima u kojem slučaju vrijeme obveznog trajanja ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu po isteku obveznog trajanja ugovora Metronet nastavlja pružati ugovorene usluge. Metronet omogućava Krajnjim korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga.

Zasnivanjem svakog novog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora s dobivenim pogodnostima prestaje prethodno ugovoreno obvezno trajanje za taj pretplatnički broj.

Krajnji korisnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom Metronetove ponude. Zahtjev ili prihvata ponude Metroneta Krajnji korisnik može podnijeti, odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti postojanje volje Krajnjeg korisnika, pri čemu se šutnja Krajnjeg korisnika neće smatrati njegovim pristankom.

Temeljem postojećeg pretplatničkog Ugovora Krajnji korisnik može ugovoriti zasebno obvezno trajanje ugovora za određenu dodatnu uslugu.

- 5.1.3. Metronet se obvezuje na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti dostupnost Ugovora (Zahtjeva) i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.
- 5.1.4. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Metronet se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte za postojeće pretplatnike. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom primitka potvrde o sklopljenom ugovoru. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.
- 5.1.5. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca Metronet se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu ili je ugovor sklopio postojeći pretplatnik. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan kad je Krajnji korisnik potpisao dokumentaciju. Krajnji korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, koji je Krajnji korisnik obavezan potpisati. Sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.
- 5.1.6. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajnji korisnik može raskinuti Ugovor bez naknade, Metronet mora obavijestiti Krajnjeg korisnika, pisanim ili usmenim putem, u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da se protekom

navedenog roka Ugovor neće moći raskinuti bez naknade. Krajnji korisnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

- 5.1.7. Ispisani račun dostupan je svim Krajnjim korisnicima u skladu s važećim propisima. Krajnjim korisnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).
- 5.1.8. E-račun će se dostaviti Krajnjem korisniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Krajnji korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Metronet o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Krajnjem korisniku na novu adresu elektroničke pošte ako o promjeni obavijesti Metronet najkasnije do 15. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Metronet poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje e-računa, tada neće snositi odgovornost za eventualni izostanak njegova primitka. U tom slučaju Krajnji korisnik može zatražiti slanje novog e-računa. Neovisno o prihvatanju dostave putem e-računa, Krajnji korisnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisanog računa. Ispisani račun bit će dostavljen Krajnjem korisniku u slučaju:
- nemogućnosti isporuke e-računa na dostavljenu adresu elektroničke pošte, u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Krajnjeg korisnika za dostavu račun, te u slučaju
 - da Krajnji korisnik zahtijeva dostavu ispisanog računa.

Na uslugu e-računa primjenjuje se ranije dani pristanak o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika.

- 5.1.9. Račun će na zahtjev biti dostupan u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- 5.1.10. Na zahtjev Krajnjeg korisnika Metronet će pretplatnicima bez naknade pružiti detaljan ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana.
- 5.1.11. Krajnji korisnik potvrđuje na zahtjevu da je preuzeo detaljne upute o zaštiti od zlouporaba prilikom korištenja usluga pristupa internetu, odnosno da je suglasan da će ih preuzeti na internetskim stranicama Metroneta.

5.2. Odbijanje Zahtjeva

- 5.2.1. Metronet ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:
- ako je Krajnji korisnik maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
 - ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Krajnjeg korisnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Krajnjeg korisnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje nisu točni ili istiniti;
 - ako je protiv Krajnjeg korisnika pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako Krajnji korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, odnosno ako postoji bilo kakvo neosporeno dospjelo, a nepodmireno

potraživanje Metroneta po bilo kojoj osnovi prema Krajnjem korisniku ili ako po razumnoj ocjeni Metroneta Krajnji korisnik ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirjenja obveza vjerovnicima, osim ako Krajnji korisnik pruži Metronetu odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga uključujući, ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od Metroneta, te ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za Korisnike unaprijed plaćene usluge;

- d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebljavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Metronet ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
- e) ako Krajnji korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- f) ako Krajnji korisnik, prema razumnoj procjeni Metroneta, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Metronetu u odnosu na pojedinu uslugu, odnosno pojedinu tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu Metronet uslugu podnesen, posebno ako Krajnji korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtjev Metroneta dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u točki c) ovog stavka 5.2.1.;
- g) ako postoji kakvo dospjelo, a nepodmireno dugovanje Krajnjeg korisnika prema Metronetu po bilo kojoj osnovi, Metronet neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada Krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- h) ako postoji osnovana sumnja da će Metronetove usluge podnositelj zahtjeva dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni;
- i) ako je Metronet već raskinuo pretplatnički odnos s tim Krajnjim korisnikom zbog njegovih povreda ugovornih obveza, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- j) ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Krajnjem korisniku omogućile traženu razinu usluge u nepokretnoj mreži;
- k) ako Krajnji korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faksa ili u elektronskom obliku;
- l) ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na Metronetovu nepokretnu mrežu ili na fizički priključak drugog Krajnjeg korisnika (s njegovom suglasnosti ili bez nje), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od

navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale prenesene Metronetovom nepokretnom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i Metronetu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;

- m) ako je Zahtjev podnio bivši Krajnji korisnik čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Krajnjeg korisnika, ili na Metronetovu nepokretnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i Metronetu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- n) ako u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži putem jedinstvene izjave postojeći operator za Krajnjeg korisnika nije potvrdio suglasnost na raskid postojećih usluga;
- o) ako je Zahtjev podnijela pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Metronet procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

5.3. Nepriključenje

- 5.3.1. U slučaju da je naknada za uključanje usluga plaćena, a uključanje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva, Metronet se obvezuje vratiti iznos uplaćene naknade za uključanje, uz uvjet da Krajnji korisnik istovremeno Metronetu vrati Terminalnu opremu ako mu je ona prethodno izdana na korištenje ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.
- 5.3.2. Metronet nije obvezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Krajnjeg korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja, osim u slučaju da ga Krajnji korisnik osporava u sudskom ili kojem drugom izvensudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

Članak 6.

Cjenik i uvjeti plaćanja

6.1. Cjenik

- 6.1.1. Cijene javnih komunikacijskih usluga, kao i sve druge naknade na koje Metronet ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Metronetovim Cjenikom koji bude na snazi u vrijeme korištenja usluga. Metronet je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan na internetskim stranicama www.metronet.hr.
- 6.1.2. U slučaju izmjena Cjenika Metronet je obvezan izvijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i pravu na raskid pretplatničkog odnosa u skladu s ovim Općim uvjetima, a Metronet može

primijeniti izmjene na postojeće Krajnje korisnike najranije 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim izmjena koje su u korist Krajnjeg korisnika, a koje se primjenjuju bez odgode. U slučaju da su izmjene nepovoljnije za Krajnjeg korisnika u odnosu na ugovorene cijene, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave predmetnih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obveza Metroneta, posljedica izmjena poreza na dodanu vrijednost ili posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje Metronet nema utjecaja.

- 6.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga Metronet se obvezuje obavijestiti Krajnje korisnike usluga pisanom obavijesti (npr. uz račun) ili elektroničkim putem (SMS, elektronička pošta) najmanje 30 (trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, a u protivnom će se na odgovarajući način primjenjivati odredba iz prethodnog stavka.
- 6.1.4. Metronet može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije u nepokretnoj mreži, za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu Usluge ili instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa one zbog toga nisu određene Cjenikom, cijene će biti ponuđene prije sklapanja pretplatničkog ugovora i posebno ugovorene.
- 6.1.5. U slučaju raskida Pretplatničkog Ugovora od bilo koje strane, Krajnji korisnik mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu Metroneta, a o čemu će Krajnji korisnik prethodno biti obaviješten na primjeren način.
- 6.1.6. Rok za povrat Terminalne opreme u nepokretnoj mreži je petnaesti (15.) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane uz opremu bit će stornirane. U slučaju da oprema nije vraćena u propisanom roku, ona prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika uz obvezu plaćanja naknade za opremu.

6.2. Uvjeti plaćanja usluga

- 6.2.1. Metronet ispostavlja Krajnjem korisniku mjesečne račune za obavljene usluge i za druge naknade sukladno Cjeniku, s rokom dospijeca navedenim na računu. Račun se može ispostavljati u pisanom ili elektroničkom obliku (e-mail, korisnički portal) Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti Metronetu u pisanom obliku u skladu s člankom 9. Općih uvjeta. U suprotnom, smatra se da je Krajnji korisnik prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Krajnji korisnik. Krajnji korisnik je obvezan platiti ukupan iznos neosporenih troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, uključujući i troškove usluga (npr. prijenosa podataka i dr.) čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
- 6.2.2. Metronet je ovlašten temeljem suglasnosti Krajnjeg korisnika dane potpisom Zahtjeva, uz prethodnu pisanu obavijest Krajnjem korisniku, prenijeti na banke

kreditore, kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja, pravo naplate računa Krajnjeg korisnika. Ako primi pisanu obavijest od Metroneta, Krajnji korisnik je obvezan dospjeli neosporeni iznos računa bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja, Metronet je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

- 6.2.3. Metronet je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Krajnjeg korisnika te u slučaju da uoči neuobičajeno i iznenadno povećanje troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom obračunskog razdoblja, a koji prelazi dvostruko veći iznos od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca, odnosno ako postoji opravdana sumnja na zlouporabu u korištenju usluga, Metronet će o takvoj okolnosti upozoriti Krajnjeg korisnika na primjeren način, putem SMS-a, e-mail poruke ili govornog automata (IVR), a može nakon upozorenja i privremeno isključiti Terminalnu opremu radi smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, zaštite interesa Krajnjeg korisnika i Metroneta te umanjena budućeg duga. U slučaju da Krajnji korisnik koristi usluge u razdoblju kraćem od tri mjeseca, Metronet će ga u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade. U slučaju privremenog isključenja, po prethodnom upozorenju korisnika u svrhu zaštite od prekomjerne potrošnje, zlouporabe ili prijevera, Metronet može uvjetovati ponovno uključenje prijevernim plaćanjem novčanog iznosa nedospjelog potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje, ali samo ako je ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga četverostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca.
- 6.2.4. Ako zbog propusta Krajnjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajnjem korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Metronet će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Krajnji korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Za kašnjenje Krajnjeg korisnika u plaćanju dospjelih potraživanja Metronet ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

6.3. Naplata neplaćenih potraživanja

- 6.3.1. Krajnji korisnik je obvezan podmiriti račun do datuma dospijeca naznačenog na računu. Metronet može privremeno ograničiti usluge ili isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene u pisanom ili elektroničkom obliku (u slučaju da se dostavlja e-račun), a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.
- 6.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Terminalne opreme, Krajnjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se Krajnji korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Metroneta. Privremeno isključenje Terminalne opreme,

u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničit će se samo na usluge za koje nije bilo podmireno dugovanje.

- 6.3.3. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Metronet može trajno isključiti usluge i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s ovim Općim uvjetima.
- 6.3.4. U slučaju podmirenja duga, Metronet zadržava pravo obračunati Krajnjem korisniku naknadu za ponovno uključenje pojedine usluge i/ili Terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku.

Članak 7.

Prijenos pretplatničkog odnosa

- 7.1. Krajnji korisnik može prenijeti Ugovor na novog Krajnjeg korisnika putem prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika i zasnivanjem pretplatničkog odnosa s njim, uz uvjet da novi Krajnji korisnik nastavi koristiti usluge putem istog pretplatničkog broja ranijeg Krajnjeg korisnika i/ili putem iste priključne točke mreže, odnosno na istoj lokaciji u slučaju prijena Ugovora za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
- 7.2. Prijenos pretplatničkog odnosa izvršit će se na zahtjev ranijeg Krajnjeg korisnika, nakon što Metronet prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika. Prije prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika Metronet je ovlašten poduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja pretplatničkog odnosa.
- 7.3. Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Krajnjeg korisnika u trenutku kada Metronet prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika. Novi Krajnji korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada Metronet aktivira uslugu.
- 7.4. Raniji Krajnji korisnik odgovara za sve troškove nastale do aktivacije usluga novom Krajnjem korisniku. Metronet će ranijem Krajnjem korisniku dostaviti pisani račun za usluge i naknade koje je raniji Krajnji korisnik koristio, a čiji obračun se nije mogao izvršiti u vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa s ranijim Krajnjim korisnikom i koje je raniji Krajnji korisnik obvezan platiti.
- 7.5. U slučaju prijena prava na nekretninu (stan ili poslovni prostor) pretplatnički odnos u nepokretnoj mreži može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.
- 7.6. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku nepokretne mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Krajnji korisnik u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Neka od prava koja se ne mogu prenijeti na privremenog Krajnjeg korisnika su: raskid pretplatničkog odnosa, prijenos broja, preseljenje priključka, prijenos pretplatničkog odnosa i sl. Takav prijenos je podložan naplati naknade sukladno važećem Cjeniku, ako do takvog prijena dođe više od jedan put tijekom trajanja pretplatničkog

odnosa. Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni Krajnji korisnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Krajnji korisnik. O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora vlasnik stana ili poslovnog prostora obavezan je bez odgode obavijestiti Metronet. Nakon što zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, Metronet će prava i obveze iz privremenog Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

- 7.7. Metronet može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa, sukladno članku 5.2.1. ovih Općih uvjeta (Odbijanje zahtjeva).

Članak 8.

Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Metronetove mreže

- 8.1. Krajnji korisnici usluga u mreži Metroneta obvezni su plaćati mjesečnu naknadu iako nisu koristili ili pokušali koristiti usluge unutar određenog razdoblja i/ili po promjeni lokacije korištenja usluga.
- 8.2. Ako zbog radnje Krajnjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Krajnji korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Metronetu.
- 8.3. Metronet nije obavezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Metronet također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja javne komunikacijske mreže Metroneta, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću usluga, kao i za neznatnu štetu ili izmaklu dobit Krajnjeg korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.
- 8.4. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Metroneta Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju duljem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Krajnji korisnik na drugi način obeštećuje.

Članak 9.

Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

- 9.1. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene usluge može tražiti naknadu štete od Metroneta ako se utvrdi da je kakvoća obavljene usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj i ovim Općim uvjetima.
- 9.2. Ako se tijekom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje usluga ili kakva druga potraživanja iz Ugovora, Krajnji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat samo ako Metronet

prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

- 9.3. Krajnji korisnik će podnijeti zahtjev za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa Metronetu u pisanom obliku. Metronet je ovlašten u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva prihvatiti zahtjev i isplatiti potraživanje Krajnjem korisniku, ili prihvatiti zahtjev i provesti prijeboj potraživanja koje ima prema Krajnjem korisniku s potraživanjem koje on ima prema Metronetu uz istodobnu dostavu Krajnjem korisniku izjave o prijebou, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva, ili u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva odbiti zahtjev dostavom pisane obavijesti Krajnjem korisniku o odbijanju zahtjeva.
- 9.4. Krajnji korisnik može Metronetu podnijeti u pisanom obliku, a što uključuje i elektroničku poštu ako je ona prijavljena Metronetu kao kontakt adresa Krajnjeg korisnika, prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor na kupljeni proizvod te prigovor zbog povrede odredaba ugovora. Ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa za pružene usluge. Ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. U svim drugim slučajevima prigovor se podnosi u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Metroneta, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba ugovora. Služba za korisnike provest će postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Služba za korisnike obvezna je u prvostupanjskom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana njegova zaprimanja ako se radi o prigovoru na usluge s posebnom tarifom.
- 9.5. Na pisani odgovor Metroneta Krajnji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za reklamacije (pritužbe) potrošača pri Metronetu (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ako Krajnji korisnik ne podnese prigovor u ostavljenom roku, Povjerenstvo ga neće uzeti u razmatranje i odbacit će ga kao nepravovremen.
- 9.6. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 9.4. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu plaća do rješenja prigovora nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.
- 9.7. Ako Krajnji korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu plaća, prvo će se, sukladno tehničkim mogućnostima, isključiti telefonska usluga, potom internetska usluga i podatkovna usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

- 9.8. Krajnji korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za obavljenju uslugu. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- 9.9. Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu usluga Metronet će, ako se utvrdi opravdanost zahtjeva Krajnjeg korisnika, omogućiti pravo na raskid ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza te povrat svih neopravdano naplaćenih iznosa, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.
- 9.10. Ako Krajnji korisnik ospori račun Metroneta u sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Metronet ne smije Krajnjem korisniku isključiti usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka te postupka rješavanja spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM), osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos. Ako se taj prigovor odnosi na određene pozivne brojeve, odnosno na određenu vrstu odlaznih poziva na računu, Metronet će odmah nakon zaprimanja prigovora, a na temelju zahtjeva Krajnjeg korisnika, sukladno tehničkim mogućnostima bez naknade zabraniti uporabu tih odlaznih poziva dok Krajnji korisnik ne opozove takav zahtjev.
- 9.11. U slučaju prigovora iz stavka 9.4. ovog članka, Krajnji korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.
- 9.12. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, Metronet je obvezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Krajnjeg korisnika, Metronet može potraživati osporavani iznos u skladu sa zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.
- 9.13. Ako je Metronet obustavio pružanje usluge prije nego što je od Krajnjeg korisnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 9.10. ovog članka, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Krajnjem korisniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred HAKOM-om, osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos.
- 9.14. Metronet će upoznati Krajnjeg korisnika putem računa i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora, u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Metroneta za rješavanje prigovora i reklamacije te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacije.
- 9.15. U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u pogledu brzine širokopojasnog pristupa internetu u mreži Metroneta,

Krajnji korisnik je obavezan dostaviti mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu koje se obavlja putem posebnog mjernog alata (koji je dostupan na internetskim stranicama HAKOM-a), u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata.

- 9.16. Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u Metronet ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja. Krajnji korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijenosa broja. Naknada iznosi 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, a najviše 3.600,00 kn za jedan broj ili 36.000,00 kn za više brojeva na jednom zahtjevu za prijenos broja. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijenosa broja pohranjeni su u sustavima HAKOM-a, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Krajnji korisnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od vremenskog okvira prijenosa kada prijenos nije realiziran. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za Metronetovu isplatu naknade, Metronet će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na računu za unaprijed plaćene usluge) te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Metronet nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Metronet utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a Metronet za to nije odgovoran, Metronet će proslijediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obavezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je Metronetu drugi operator proslijedio zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Metronet će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Krajnji korisnik može podnijeti prijavu inspektoru HAKOM-a.
- 9.17. Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži Metroneta koji je podnio Zahtjev za usluge nepokretne mreže ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi

usluge u nepokretnoj mreži ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 240,00 kn za svaki započeti dan, a najviše 3.600,00 kn. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 75 dana od potpisa jedinstvene izjave ili dana sklapanja ugovora na daljinu. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili potpisivanja jedinstvene izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za Metronetovu isplatu naknade, Metronet će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da je do kašnjenja došlo zbog nemogućnosti dostave opreme ili izvođenja instalacije koje je uzrokovano nedostupnošću korisnika, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako korisnik od Metroneta istovremeno zahtijeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, Metronet mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.

Članak 10.

Obveza Metroneta o čuvanju podataka o Krajnjim korisnicima

- 10.1. Metronet će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Krajnjim korisnicima. Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje Metronet pruža Krajnjem korisniku nalaze se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za Metronet telekomunikacije d.d. na www.metronet.hr/zastita-osobnih-podataka.

Članak 11.

Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje usluga

- 11.1. Metronet ima pravo trenutnog privremenog isključenja Terminalne opreme, kao i pravo ograničenja korištenja usluga Krajnjem korisniku, uz davanje obavijesti, u slučajevima:
- a) ako Metronet utvrdi postojanje okolnosti vezanih uz naplatu potraživanja iz članka 6.3.1. ovih Općih uvjeta;

- b) ako Metronet zaprimi prijavu o gubitku ili krađi Terminalne opreme sukladno posebnim uvjetima korištenja za terminalnu opremu i realizacije usluga priključenja;
 - c) ako Metronet naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u točki 5.2. ovih Općih uvjeta;
 - d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge koje pruža Metronet ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
 - e) ako je priključena Terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Krajnji korisnik neovlašteno priključio Terminalnu opremu;
 - f) ako je Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na Metronetovu nepokretnu mrežu;
 - g) ako je Krajnji korisnik uklonio postojeću/instaliranu 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;
 - h) ako tijekom trajanja pretplatničkog ugovora Metronet utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja internetske usluge u nepokretnoj mreži (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);
 - i) ako su fizički priključak ili druga instalacija u stanu Krajnjeg korisnika ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu nepokretne mreže;
 - j) ako Krajnji korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka;
 - k) ako je potrebno izvesti radove na nepokretnoj pristupnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, Metronet ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je obavijestio Krajnjeg korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje;
 - l) u svakom drugom slučaju koji je predviđen Zakonom, podzakonskim aktima ili ovim Općim uvjetima.
- 11.2. Terminalna oprema bit će ponovno trenutno uključena, odnosno ograničenje usluga će prestati kada razlozi za privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje usluga budu uklonjeni.
- 11.3. Obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne teče za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme do kojeg je došlo na zahtjev Krajnjeg korisnika, a po ponovnom uključanju nastavlja teći. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti privremeno isključenje Terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže jednom godišnje koje ne može trajati dulje od 3 (tri) mjeseca. Ako Pretplatnik zahtijeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, Metronetovo prihvaćanje tog zahtjeva može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge Metroneta, ako se radi o tehnički uvjetovanim ili povezanim uslugama, što se posebno odnosi na usluge i pakete usluga u nepokretnoj mreži.

- 11.4. Metronet je obvezan, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom potpisivanja Ugovora, Metronet ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako Krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost, može je početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Ugovora te će ona ostati na snazi sve dok Krajnji korisnik ne zatraži ukidanje.
- 11.5. Za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme i privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, mjesečna naknada se ne naplaćuje. Za vrijeme ograničenja pojedinih usluga (npr. usluge s posebnom tarifom) ili ograničenja odlaznih poziva uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.

Članak 12.

Raskid pretplatničkog odnosa

- 12.1. Pretplatnički odnos između Metroneta i Krajnjeg korisnika može biti raskinut zbog razloga navedenih u važećem Zakonu odnosno podzakonskim aktima, kao i u sljedećim slučajevima:
- a) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6.3.3 ovih Općih uvjeta;
 - b) ako Krajnji korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Metroneta ili ako nije odredio adresu za slanje računa;
 - c) ako Metronet sazna da je bilo koji od podataka Krajnjeg korisnika iz Zahtjeva lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti Metroneta;
 - d) ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža Metronet ili ako Krajnji korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Metronetove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji, a posebno u slučajevima zlouporabe poziva prema broju 112;
 - e) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja u skladu s posebnim propisom;
 - f) ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje i/ili onemogućavanje korištenja Metronetovih usluga drugim korisnicima usluga;
 - g) ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Metronet nije u mogućnosti izvesti fizički priključak, ili Metronet nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge ni nakon proteka roka od 7 dana od dana realizacije priključka ili dostave Terminalne opreme u nepokretnoj mreži, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Metronet mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju nepokretne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Metronet će o tome obavijestiti Pretplatnika.

Članak 13.

Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa

- 13.1. Krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom, elektroničkim putem ili telefaksom. Korisnik koji podnosi zahtjev u pravilu ga treba potpisati i dostaviti svoje identifikacijske podatke koji obuhvaćaju ime i prezime pretplatnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, presliku osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku i uslugama za koje podnosi zahtjev. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 5.1.4. i 5.1.5. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljena preslika identifikacijskog dokumenta. Osim u slučaju iz članka 3.7. ovih Općih uvjeta, po zaprimanju pisane obavijesti o raskidu pravne posljedice raskida ugovora u nepokretnoj mreži nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je Metronet zaprimio izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora. U slučaju da je raskid ugovora u nepokretnoj mreži posljedica obrade jedinstvene izjave za raskid ugovora, poseban pisani zahtjev za raskid ugovora nije potreban, a raskid može nastupiti prijenosom broja, aktivacijom usluge kod novog operatora ili na zahtjev Krajnjeg korisnika. Metronet će Krajnjeg korisnika koji je podnio zahtjev za raskid ugovora pisanim putem obavijestiti o raskidu ugovora.
- 13.2. U slučaju smrti Krajnjeg korisnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u obiteljskom kućanstvu obvezni su obavijestiti Metronet o smrti Krajnjeg korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti, u kojem mogu istovremeno zatražiti prijenos pretplatničkog odnosa. Ako nasljednik ili član obitelji Krajnjeg korisnika s kojim je on živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraži od Metroneta promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika i prijenos pretplatničkog odnosa, pretplatnički odnos smatrat će se raskinutim danom smrti Krajnjeg korisnika. Nasljednici preminulog Krajnjeg korisnika odgovaraju Metronetu u skladu s odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Krajnjeg korisnika, kao i za Metronetova potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Krajnjeg korisnika. Ako nakon smrti Krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti usluge sadržane u njegovu pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora, u kojem su slučaju obvezni zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.
- 13.3. Ako Metronet namjerava obustaviti pružanje nekih svojih usluga, mora obavijestiti Krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.
- 13.4. U slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja, Krajnji korisnik ostaje u obvezi plaćanja Metronetovih usluga korištenih do trenutka prijena broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja. Za potraživanja dospjela nakon prijena broja u mrežu primatelja broja Metronet će korisniku izdati račun. U slučaju postojanja ugovorne obveze Krajnjeg korisnika koji podnese Zahtjev za prijenos broja Metronet kao davatelj broja mora na zahtjev bez odgađanja dati Krajnjem korisniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja u

slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Metroneta. U navedenom slučaju ako postoji ugovorna obveza, a Krajnji korisnik nije izjavio da je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, Metronet može odgoditi prijenos broja u pokretnoj mreži sukladno važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja.

- 13.5. Nakon što je drugi operator Metronetu dostavio jedinstvenu izjavu za raskid ugovora s Metronetom, Krajnji korisnik ima pravo odustati od raskida svojeg ugovora s Metronetom, nakon što će ga Metronet kontaktirati zbog toga što je korisnik zatražio zadržavanje nekih usluga Metroneta, ili zbog dostavljanja informacije o naknadi za prijevremeni raskid ugovornog odnosa kad postoji važeća ugovorna obveza.
- 13.6. Krajnji korisnik koji je podnio Zahtjev za usluge Metroneta ili je ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Metroneta ima pravo pisanim putem povući Zahtjev bez plaćanja naknada ako Metronet nije realizirao usluge u roku od 45 dana, a korisnik nije dao pisanu ili elektroničku suglasnost na produljenje valjanosti Zahtjeva, ili ako Metronet korisnika nije u roku od 25 dana obavijestio o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno potvrdio mogućnost realizacije usluge.

Članak 14.

Prijevreteni raskid

- 14.1. U slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor ili ako Metronet raskine Ugovor krivnjom Krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijena broja), Krajnji korisnik obvezan je platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika.

Članak 15.

Prestanak Krajnjeg korisnika (pravne osobe)

- 15.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Krajnjeg korisnika (pravne osobe), stečajni upravitelj, odnosno likvidator obvezan je obavijestiti Metronet u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka.
- 15.2. Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Krajnjeg korisnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili ako ne zatraži prijenos Ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Krajnji korisnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obvezan je platiti sva potraživanja Metroneta koja nastanu do trenutka isključenja Terminalne opreme.

Članak 16.

Rješavanje sporova

16.1. Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Metronet i Krajnji korisnik nastojat će riješiti na prijateljski način. U slučaju spora Krajnji korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike Metroneta kao prvostupanjskom tijelu, a ako nije zadovoljan njegovim rješenjem, u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu. Ako Krajnji korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva, u roku od 30 (trideset) dana od njezina zaprimanja ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti HAKOM-u. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, nadležni sud bit će stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Članak 17.

Završne odredbe

- 17.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na internetskim stranicama Metroneta, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- 17.2. Metronet će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na način sukladno stavku 17.1. ovog članka.
- 17.3. Za vrijeme korištenja Metronetovih usluga Krajnjim korisnicima bit će omogućen besplatan pristup Službi za korisnike na broju 0800 8228.
- 17.4. U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta Metronet mora izvijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i dopunama i njihovu pravu na raskid Ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- 17.5. Metronet može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na postojeće Korisnike najranije nakon 30 (trideset) dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist Krajnjih korisnika mogu se primijeniti bez odgode.
- 17.6. U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koja je za Krajnjeg korisnika nepovoljnija u odnosu na važeći Ugovor, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, u roku od 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja:
1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama,
 2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
 3. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje Metronet nema utjecaja.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 10. srpnja 2018. godine.