

Opći uvjeti poslovanja za davanje i korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga

Zagreb, listopad 2012. godine

Predmet Općih uvjeta poslovanja

Članak 1.

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između trgovačkog društva Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 269/d (dalje u tekstu: Metronet), kao davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga s jedne strane, te podnositelja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pretplatnika (podnositelji Zahtjeva i pretplatnici dalje u tekstu skupno i pojedinačno: Pretplatnik), kao korisnika usluga s druge strane, u vezi s davanjem i korištenjem elektroničkih komunikacijskih usluga.

1.2. Elektroničke komunikacijske usluge Metroneta iz ovih Općih uvjeta jesu sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi Metronet pruža, ili će pružati na tržištu, a koje su utvrđene u Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija odnosno one usluge za koje Metronet ima ishođene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja od Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije kao nadležnog regulatornog tijela (dalje u tekstu: Usluge).

1.3. Metronet sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti pruža sljedeće Usluge: javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži; davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova; usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža; usluge s posebnom tarifom; usluga davanja pristupa internetu; usluga prijenosa govora putem interneta; davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Detaljnije tehničke značajke pojedinih usluga opisane su u Posebnim uvjetima korištenja koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

1.4. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno druge tipske zahtjeve za Usluge Metroneta u formi važećih obrazaca koji su priloženi ovim Općim uvjetima (dalje u tekstu: Zahtjev). Navedeni Zahtjev, Opći uvjeti, Posebni uvjeti korištenja pojedinih usluga, kao i izvadak iz važećeg cjenika Metroneta za pojedinu Uslugu sastavni su dio jedinstvenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: Pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Pretplatnika i Metroneta (dalje u tekstu: Pretplatnički odnos). Zahtjev obuhvaća sve zahtjeve za korištenje bilo koje Usluge koje Metronet pruža ili eventualno može pružati.

1.5. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema i programska podrška koju u sklopu pružanja Usluga Metronet isporučuje i ugrađuje kod Pretplatnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema).

1.6. Na sve međusobne odnose između Metroneta i Pretplatnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se na odgovarajući način svi važeći propisi Republike Hrvatske.

Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 2.

2.1. Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

2.1.1. Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Metronetom sklopila ugovor o pružanju Usluga.

2.1.2. Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ovlaštenoj osobi Metroneta, na njezin zahtjev, predočiti svoje identifikacijske isprave te će dopustiti ovlaštenoj osobi da napravi presliku tih isprava kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.

2.1.3. Korisnik Usluga je pravna ili fizička osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtjeva tu uslugu, u privatne ili poslovne svrhe, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge (Napomena: u tekstu ovih Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik“, s time da se sve odredbe odnose i na korisnika usluga, osim kada one na njih nisu primjenjive)

2.1.4. Pretplatnik je dužan na zahtjev Metroneta predočiti i sve druge obavijesti i isprave koje Metronet može smatrati potrebnima radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, a u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

2.1.5. Pretplatnik je suglasan da Metronet može izvršiti provjeru Pretplatnikovih osobnih podataka (fizičke osobe), odnosno općih poslovnih podataka (pravne osobe), identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koje imaju pristup takvim podacima.

2.1.6. Pretplatnik – fizička osoba, odnosno ovlaštena osoba Pretplatnika – pravna osoba, potpisom Zahtjeva daje svoju izričitu suglasnost Metronetu da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke, uključujući i osobni identifikacijski broj (OIB), za potrebe vlastitih evidencija. Pretplatnik odnosno ovlaštena osoba jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima. Potpisom Zahtjeva od strane ovlaštene osobe Pretplatnika – pravne osobe, Pretplatnik daje svoju izričitu suglasnost Metronetu da može koristiti i upisivati njegove opće poslovne podatke za potrebe korištenja u vlastite promotivne svrhe, primjerice referentna lista, promotivni materijali, internetske stranice i sl.

2.1.7. Metronet će sve osobne podatke Pretplatnika – fizičke osobe, odnosno opće poslovne podatke Pretplatnika – pravne osobe, koristiti sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

2.2. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

2.2.1. Pretplatnički odnos za pojedinu Uslugu na lokaciji Pretplatnika zasniva se podnošenjem Zahtjeva/Pretplatničkog ugovora.

2.2.2. Obrazac Zahtjeva bit će dostupan Pretplatniku na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Metroneta, odnosno putem ovlaštenih osoba Metroneta, zajedno s ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima korištenja pojedinih Usluga, te izvodom iz važećeg cjenika Metroneta.

2.2.3. Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje Metronet vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana o zaštiti i tajnosti osobnih podataka

2.2.4. Prilikom potpisivanja Zahtjeva od strane Pretplatnika, Pretplatniku se uručuju Opći uvjeti, Posebni uvjeti korištenja pojedinih Usluga, te izvadak iz važećeg cjenika Metroneta, što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu ili Pretplatnik potpisuje da će iste preuzeti sa internetskih stranica Metroneta.

2.2.5. Metronet će Pretplatniku omogućiti da unaprijed odredi dan sklapanja, odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora, pri čemu dan raskida mora biti najmanje 12 radnih dana od podnošenja obavijesti iz članka 14.1.1. ovih Općih uvjeta.

2.3. Prihvata Zahtjeva

2.3.1. Metronet će u roku od najviše 30 dana od zaprimanja Zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva. Zahtjev prihvaćen od strane Metroneta, zajedno s dokumentima iz članka 1.4 ovih Općih uvjeta čini Pretplatnički ugovor.

2.3.2. Metronet će prihvatiti Zahtjev ako ne postoje zapreke za priključenje Pretplatnika na Metronetovu mrežu koje su predviđene člankom 2.4.1. ovih Općih uvjeta.

2.3.3. Pretplatnička prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora kojim je zasnovan Pretplatnički odnos počinju teći od trenutka prihvaćanja Zahtjeva, a pravo naplate od trenutka uključivanja Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor.

2.4. Odbijanje Zahtjeva

2.4.1. Metronet ima pravo odbiti Zahtjev na temelju svoje slobodne procjene, a osobito u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši Metronet sukladno pravilima struke i općeprihvaćenim standardima,

b) ako je Metronet već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

c) ako u trenutku podnošenja Zahtjeva, Pretplatnik ima neispunjene, a neosporene ugovorne obveze prema Metronetu, a ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno važećim propisima,

d) ako Metronet procijeni da Pretplatnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene Usluga

e) ako Pretplatnik na zahtjev Metroneta ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje Pretplatničkog odnosa prema ovim Općim uvjetima,

f) ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano,

g) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njene pravne i poslovne sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

h) ako je protiv Pretplatnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, preustroja i sl., te ako Pretplatnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se iz financijskih dokumenata razabire da isti neće uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv Metroneta ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje Usluga,

i) ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Metronet ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama,

j) ako postoji osnovana sumnja da će Usluge isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,

k) ako Pretplatnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev,

l) u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

2.4.2. Metronet će prihvatiti zahtjev iz članka 2.4.1 ovih Općih uvjeta ako Pretplatnik pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

a) osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja Usluga (predujam koji je Pretplatnik osigurao koristit će se za naplatu računa za korištene Usluge),

b) osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,

c) prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja Usluga određenog od strane Metroneta,

d) ako je moguće, prihvaćanje korištenja Usluga prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje Usluga.

2.4.3. U slučaju da Metronet iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, a do spoznaje kojih je Metronet došao naknadno, odbije Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je Metronetu ipak uplatio određeni novčani iznos u svezi sa podnesenim Zahtjevom, Metronet se obvezuje vratiti uplaćeni iznos beskamatno, pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu Terminalnu opremu koju je primio do trenutka odbijanja Zahtjeva ili, ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, novčano podmiri vrijednost te opreme.

2.4.4. Metronet neće uvjetovati Pretplatniku sklapanje Pretplatničkog ugovora za Uslugu, uključujući i priključak na javnu komunikacijsku mrežu, sklapanjem Pretplatničkog ugovora za koju drugu Uslugu ili kupnjom pretplatničke terminalne opreme.

2.5. Promjena podataka navedenih u Zahtjevu

2.5.1. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti Metronet o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u pogledu statusa, identiteta i sjedišta odmah, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana nastanka promjene.

2.5.2. Ako Pretplatnik ne izvijesti Metronet o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u roku predviđenom člankom 2.5.1. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je suglasan da mu se dostava smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika.

2.6. Ugovor sklopljen na daljinu

2.6.1. Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje Pretplatničkog ugovora između Metroneta i Pretplatnika bez istodobne fizičke prisutnosti djelatnika Metroneta i Pretplatnika na jednome mjestu.

2.6.2. Sredstva iz članka 2.6.1. ovih Općih uvjeta, između ostalih, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta.

2.6.3. Metronet može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije navedenog u članku 2.6.2. ovih Općih uvjeta, uz prethodnu obavezu Metroneta da korisnika obavijesti sukladno članku 2.6.5. ovih Općih uvjeta.

2.6.4. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije iz članka 2.6.2. ovih Općih uvjeta u svrhu sklapanja Pretplatničkog ugovora, te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između Metroneta i Pretplatnika smatra sklopljenim uključanjem Usluge putem navedenog postupka, osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno.

2.6.5. U slučaju podnošenja Zahtjeva članka 2.6.4. ovih Općih uvjeta Metronet će Pretplatniku prethodno izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva, u pisanom ili nekom drugom Pretplatniku dostupnom trajnom mediju. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, a koja između ostalog uključuje i obavijest Pretplatniku o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora u roku od osam (8) dana od dana podnošenja Zahtjeva, odnosno od primitka potvrde prethodne obavijesti.

2.6.6. Pretplatnički odnos putem sredstava daljinske komunikacije iz članka 2.6.2. ovih Općih uvjeta mogu sklapati samo punoljetne i poslovno sposobne osobe.

Terminalna oprema

Članak 3.

3.1. Terminalna oprema iz članka 1.5. ovih Općih uvjeta koju Metronet može staviti na raspolaganje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Usluge u isključivom je vlasništvu Metroneta. Pretplatnik je obavezan po raskidu Pretplatničkog ugovora vratiti predmetnu Terminalnu opremu Metronetu, u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Pretplatnik ne vrati terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je Metronetu novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protivvrijednosti te opreme.

3.2. Pretplatnik je obavezan uvesti certificiranu kućnu instalaciju od privoda u objekt do mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika i od mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika ili Terminalne opreme.

3.3. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme (prema standardu ETSI ETS 300019-1/2/3 class 3.2.), te napajanje električnom energijom 220-230 V 50 Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje Terminalne opreme u potpunosti će podmiriti Pretplatnik.

3.4. Ovlašteni Metronetov predstavnik će prije priključenja Terminalne opreme izvršiti pregled uvjeta za smještaj Terminalne opreme i izvedene kućne elektroničke komunikacijske instalacije.

3.5. Metronet je dužan predati Pretplatniku Terminalnu opremu u ispravnom stanju. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme prelazi na Pretplatnika trenutkom dovršenja uspješnog instaliranja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika, odnosno potpisom Zapisnika iz članka 4.1 ovih Općih uvjeta.

3.6. Smatra se da je oštećenje Terminalne opreme nastalo krivnjom Pretplatnika osobito, ali ne isključivo, uslijed:

- namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika
- nepridržavanja uputa o korištenju Terminalne opreme od strane Pretplatnika
- neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj Terminalne opreme od strane Pretplatnika
- neispravnih instalacija Pretplatnika na koje se priključuje Terminalna oprema,

- neispravne terminalne opreme Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na Terminalnu opremu
- isključenja ili premještanja Terminalne opreme od strane Pretplatnika
- mijenjanja parametara/postavki Terminalne opreme od strane Pretplatnika.

3.7. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah prijaviti Metronetu telefonom ili telefaksom. Metronet je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup Uslugama. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku Terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi Metronetu vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom i žurnom poštanskom ili kurirskom pošiljkom. Metronet neće biti odgovoran Pretplatniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

3.8. U slučaju oštećenja Terminalne opreme, Metronet je dužan izvršiti popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Terminalne opreme uzrokovano krivnjom Pretplatnika prema članku 3.6. ovih Općih uvjeta Pretplatnik je dužan Metronetu novčano nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme. Metronet zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju Pretplatnika sukladno važećem Cjeniku.

3.9. Metronet je obvezan redovito održavati Terminalnu opremu koju je Pretplatniku stavio na raspolaganje za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja za neprekidnu i nesmetanu uporabu odnosno sukladno definiranim odnosima u Pretplatničkom ugovoru za pojedinu Uslugu. Pretplatnik je obvezan omogućiti Metronetu slobodan pristup do prostora za smještaj Terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa.

3.10. Metronet nije obvezan postavljati uređaje za zaštitu Pretplatnikove terminalne opreme od udara groma ili električne struje. Metronet nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koje se nije moglo spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično) (dalje u tekstu: Viša sila).

3.11. Metronet ne odgovara za ispravan rad Usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da Pretplatnik na Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom Usluge.

Prijenos broja

Članak 4.

4.1. Zahtjev za prijenos broja

4.1.1. Ako Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa za javnu govornu uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi operator (dalje u tekstu: Davatelj broja), Pretplatnik zajedno sa Zahtjevom podnosi zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, odnosno drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

4.1.2. Zahtjev iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa s Davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva. Pretplatnički odnos između Davatelja broja i podnositelja zahtjeva za prijenos broja smatra se raskinutim u trenutku uključanja prenesenog broja od strane Metroneta.

4.1.3. Metronet će Pretplatnika, prilikom zaprimanja zahtjeva iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta, upoznati s postupkom prijena broja te obavijestiti o sljedećem:

- a) datumu i vremenskom okviru prijena broja,
- b) uslugama Davatelja broja koje prestaju nakon prijena broja u mrežu Metroneta,
- c) opsegu korištenja i aktivaciji Usluga,
- d) obvezi kontaktiranja Davatelja broja u svrhu podmirenja dugovanja kod prijevremenog raskida ugovora, jer isti predstavlja razlog odgode zahtjeva za prijenos broja,
- e) svim razlozima odbijanja zahtjeva za prijenos broja navedenim u članku 4.6. ovih Općih uvjeta,
- f) svim razlozima odgode prijena broja navedenim u članku 4.5. ovih Općih uvjeta,
- g) mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koja se odnosi na isti telefonski priključak,
- h) pravu na naknadu u slučaju nepravovremenog prijena broja,
- i) da podnošenjem zahtjeva za prijenos broja isti daje svoju privolu Metronetu i Davatelju broja za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima, u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

4.1.4. Pretplatnik je suglasan da će Metronet osigurati pozitivno okončanje prijenosa broja za Pretplatnika u slučaju podnošenja zahtjeva iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta, ako Pretplatnik prethodno ispuni sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske.

4.1.5. Metronet neće Pretplatniku uvjetovati uslugu prenosivosti broja s izborom Usluge koju će Pretplatnik ugovoriti, kao ni izborom tarifnog paketa, tarifnog modela, tarifne opcije i sl.

4.1.6. Dodatne usluge koje je Pretplatnik iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta, imao ugovorene uz broj koji se prenosi, ne prenose se automatski, već ih Pretplatnik može ugovoriti s Metronetom, u skladu s Metronetovom ponudom Usluga i ovim Općim uvjetima.

4.1.7. U slučaju dugovanja Pretplatnika prema Davatelju broja, koje se odnosi nanespornu ugovornu obvezu Pretplatnik je obavezan podmiriti ugovorne obveze prema Davatelju broja u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 4.5. ovih Općih uvjeta.

4.1.8. Neiskorišteni iznos na korisničkom računu za unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) Davatelja broja se ne može prenositi i koristiti za plaćanje Usluga.

4.2. Otkazivanje prijenosa broja

4.2.1. Pretplatnik potpisom zahtjeva iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta ovlašćuje Metronet da isti podnese Davatelju broja, te nakon što je Metronetu isti dostavljen, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja osim u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja duljem od 8 radnih dana,
- b) u slučaju zavaravajuće prodaje,
- c) u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, sukladno članku 4.1.8. ovih Općih uvjeta..

4.2.2. Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz članka 4.2.1. ovih Općih uvjeta , Pretplatnik podnosi Metronetu pisanim putem.

4.2.3. U slučaju prihvaćanja Zahtjeva iz članka 4.1.1 ovih Općih uvjeta Metronet može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

4.3. Rokovi za prijenos broja

4.3.1. Metronet će bez odgode zahtjev iz članka 4.1.1 ovih Općih uvjeta unijeti u centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje u tekstu: CABP) od kojeg trenutka se smatra da je Davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev, osim u slučaju ako je zahtjev unesen u CABP neradnim danom u kojem slučaju se smatra zaprimljenim prvog sljedećeg radnog dana.

4.3.2. Postupak prijenosa broja ne može trajati dulje od pet (5) radnih dana od dana kada je Davatelj broja zaprimio zahtjev iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta, osim ako je to u interesu Pretplatnika, odnosno kada je Pretplatnik u zahtjevu naveo željeni datum prijenosa broja koji je duži od pet (5) radnih dana, u slučajevima kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluga/e na veleprodajnoj razini ili ako postoje razlozi za odgodu ili odbijanje zahtjeva navedeni u članku 4.5. i 4.6. ovih Općih uvjeta.

4.4. Vremenski okvir prijenosa broja

4.4.1. Vremenski okvir prijenosa broja je razdoblje od isključenja broja iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja do uključenja broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja.

4.4.2. Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati duže od 3 sata i to samo u sljedećim razdobljima: radnim danom od 08,00 do 11,00 sati ili od 12,00 do 15,00 sati.

4.4.3. Pretplatniku koji podnosi Zahtjev iz članka 4.1.1 ovih Općih uvjeta neće biti omogućeno korištenje Usluga najduže za vrijeme trajanja vremenskog okvira prijenosa broja.

4.5. Odgoda prijenosa broja

4.5.1. Zatraženi rok za prijenos broja može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:

- a) kad zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacije
- b) postojanja nesporne ugovorne obveze Pretplatnika koji podnosi Zahtjev iz članka 4.1.1 ovih Općih uvjeta,
- c) onemogućenog rada CABP-a.

4.5.2. Metronet će po zaprimanju obavijesti o odgodi roka za prijenos broja od Davatelja broja s Pretplatnikom bez odgode dogovoriti novi datum prijenosa broja.

4.6. Odbijanje prijenosa broja

4.6.1. Zahtjev iz članka 4.1.1 ovih Općih uvjeta može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

- a) pogrešno ispunjen Zahtjev za prijenos broja,
- b) ako se Zahtjev za prijenos broja ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka,
- c) ako se zatraženi broj već nalazi u postupku prijenosa, odnosno u slučaju postojanja ranije predanog zahtjeva za prijenos istog broja,
- d) ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos, privremeno ili trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja,
- e) ako je zahtijevani datum prijenosa broja kraći od roka propisanog u članku 4.3. ovih Općih uvjeta,
- f) ako je zahtijevani datum prijenosa broja duži od 60 dana od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja,
- g) ako korisnik unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) izgubi pravo na korištenje broja ili korisnik unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) nije ostvario prvi poziv,
- h) tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja,
- i) ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija, a operator primatelj broja ne može tehnički omogućiti uporabu iste,
- j) povlačenje zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja,
- k) ako pretplatnički broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja zahtjeva za prijenos broja.

4.6.2. Metronet će po zaprimanju obavijesti o odbijanju prijenosa broja od Davatelja broja bez odgode obavijestiti Pretplatnika o razlozima odbijanja njegovog zahtjeva.

4.7. Prijenos broja iz Metronetove mreže u mrežu drugog operatora primatelja

4.7.1. Pretplatnik može drugom operatoru primatelju broja (dalje u tekstu: Primatelj broja) podnijeti zahtjev za prijenos broja za broj korišten u sklopu Usluge za koju Pretplatnik s Metronetom ima sklopljen važeći Pretplatnički ugovor,

4.7.2. U slučaju da Metronet zaprimi zahtjev iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta, Metronet će prihvatiti navedeni zahtjev ukoliko su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene člankom 4. ovih Općih uvjeta kao i važećim propisima Republike Hrvatske.

4.7.3. Metronet neće Pretplatniku uvjetovati prenosivost broja s ugovaranjem drugog paketa ili povratkom na prethodnu ugovorenu Uslugu, kao i s drugim neopravdanim zahtjevima.

4.7.4. Zahtjev iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje Pretplatničkog odnosa s Metronetom ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva.

4.7.5. Pretplatnički odnos ili korisnički zapis između Metroneta i Pretplatnika iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta smatra se raskinutim u trenutku uključjenja prenesenog broja od strane Primatelja broja.

4.7.6. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora za vrijeme do trenutka prijena broja u elektroničku komunikacijsku mrežu Primatelja broja, što ne utječe na postupak prijena broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

4.7.7. Neovisno o prestanku Pretplatničkog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe Pretplatničkog ugovora između Metroneta i Pretplatnika vezane uz naplatu i/ili povrat Terminalne opreme su primjenjive sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za predmetnu Uslugu.

4.7.8. Metronet će Pretplatniku iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta ispostaviti račun za obavljene Usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

4.7.9. Metronet će korisniku unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) izvršiti povrat neiskorištenog iznosa na korisničkom računu u skladu s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

4.7.10. Metronet može dogoditi prijenos broja sukladno članku 4.5. ovih Općih uvjeta.

4.7.11. U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, Metronet će Pretplatniku iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta bez odlaganja dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijena broja.

4.7.12. U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze iz članka 4.7.11. ovih Općih uvjeta, Metronet će Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijena broja, uz odgovarajuću primjenu članka 4.5. ovih Općih uvjeta.

4.7.13. U slučaju odgode iz članka 4.7.10. ovih Općih uvjeta Metronet će omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga do isključenja broja iz svoje elektroničke komunikacijske mreže.

4.7.14. Metronet može odbiti prijenos broja sukladno članku 4.6. ovih Općih uvjeta.

4.7.15. Također, iznimno, u slučajevima iz točke a) članka 4.5. ovih Općih uvjeta, ukoliko Primatelj broja na ponovni poziv Metroneta ne dostavi dopunjeni zahtjev iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta, Metronet može odbiti predmetni zahtjev.

4.8. Naknada u slučaju nepravovremenog prijena broja

4.8.1. Pretplatnik koji podnosi zahtjev iz članka 4.1.1. ili članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijena broja, u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijena broja po zahtijevanom broju.

4.8.2. Pretplatnik iz članka 4.1.1. ovih Općih uvjeta je dužan zahtjev za isplatom naknade iz članka 4.8.1. ovih Općih uvjeta podnijeti Metronetu u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijena broja. Metronet će u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Davatelju broja za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Davatelj broja.

4.8.3. Pretplatnik iz članka 4.7.1. ovih Općih uvjeta je dužan zahtjev za isplatom naknade iz članka 4.8.1. ovih Općih uvjeta podnijeti Primatelju broja u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijena broja. Primatelj broja dužan je u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Metronetu za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Metronet

4.8.4. Metronet će u roku od sedam (7) dana od dana primitka zahtjeva iz članaka 4.8.2. i 4.8.3. ovih Općih uvjeta ovog članka obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Metronet.

4.8.5. Isplata naknade iz članka 4.8.4. ovih Općih uvjeta će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

4.8.6. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

4.8.7. Odredbe ovoga članka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijenosa broja iz razloga navedenog u članku 4.2.1. točka a) ovih Općih uvjeta, s time da je rok za podnošenje zahtjeva za isplatom naknade 30 dana od dana otkaza prijenosa broja.

Uključenje (aktivacija) Usluge

Članak 5.

5.1. Maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu Usluge je definiran na Zahtjevu.

5.2. Usluga se smatra uključenom u trenutku kada se ispune svi tehnički i regulatorni uvjeti za valjano korištenje Usluga, odnosno u trenutku kada su Pretplatnik i Metronet potpisali Zapisnik o ispunjenju uvjeta za uključenje usluge (dalje u tekstu: Zapisnik). Zapisnik sadrži sve podatke o opremi, programskoj podršci i aktivnostima i svim drugim parametrima koji su nužni za normalno funkcioniranje konkretne Usluge i/ili Usluga na konkretnoj lokaciji Pretplatnika, na način i pod uvjetima koji su definirani i opisani u Pretplatničkom ugovoru za konkretnu Uslugu odnosno konkretne Usluge.

Trajanje Pretplatničkog odnosa

Članak 6.

6.1. Pretplatnički ugovor može se sklopiti na određeno ili na neodređeno vrijeme.

6.2. Pretplatnički ugovor na neodređeno vrijeme se može sklopiti s minimalnim obveznim trajanjem Pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: Obvezno trajanje).

6.3. Obvezno trajanje definirano Pretplatničkim ugovorom ne može biti dulje od dvije (2) godine, pri čemu će Metronet Pretplatniku ponuditi i obavezno trajanje u razdoblju od jedne (1) godine.

6.4. Nakon isteka Obveznog trajanja Pretplatnički ugovor se smatra sklopljenim na neodređeno vrijeme bez Obveznog trajanja.

6.5. Istekom razdoblja Obveznog trajanja Metronet je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u Pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim Općim uvjetima i Cjenikom, osim u slučaju kada je Pretplatnik unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora.

6.6. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Metronet će obavijestiti Pretplatnika, pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće moći raskinuti, u slučaju ugovaranja Obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, bez plaćanja naknade navedene u članku 14.1.2. ovih Općih uvjeta. Obavješćavanje Pretplatnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje elektroničkim putem, ukoliko je Pretplatnik dao svoj pristanak.

Obveza čuvanja podataka o Pretplatnicima

Članak 7.

7.1. Metronet će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. Metronet će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećima (bez izričite suglasnosti Pretplatnika), te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe, kao i one predviđene važećim propisima Republike Hrvatske.

7.2. Pretplatnik svojim potpisom posebne rubrike u Zahtjevu daje svoju izričitu suglasnost Metronetu da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke, uključujući i MBG i OIB, za potrebe vlastitih evidencija, odnosno da iste može koristiti na način i pod uvjetima predviđenim važećim propisima Republike Hrvatske, a osobito Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

7.3. Metronet zadržava pravo, uz njihovu izričitu suglasnost na Zahtjevu, obavješćavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i Uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavješćavanje zabraniti pozivom u Metronetovu Službu za korisnike.

7.4. U slučaju povrede osobnih podataka, ukoliko će ista štetno utjecati na osobne podatke ili privatnost Pretplatnika, Metronet je dužan, o nastaloj povredi, Pretplatnika bez odgode obavijestiti.

7.5. Metronet nije dužan obavijestiti Pretplatnika o povredi iz članka 7.4. ovih Općih uvjeta, ako na temelju Metronetove obavijesti, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije svojim mišljenjem Metronet na osobne podatke, na koje se odnosi ta povreda, na zadovoljavajući način primijenio odgovarajuće tehnološke mjere zaštite, koje moraju činiti osobne podatke nerazumljivim bilo kojoj osobi koja im neovlašteno pristupa.

Cjenik i uvjeti plaćanja

Članak 8.

8.1. Cjenik

8.1.1. Važećim cjenikom Metroneta (dalje u tekstu: Cjenik) utvrđeno je sljedeće:

a) načela obračunskog sustava uz detaljan opis vrste, vremena i trajanje poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu Uslugu, paket Usluga ili dodatnu uslugu.

b) cijene Usluga, paketa Usluga i dodatnih usluga, uključujući i naknade za pristup,

c) naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži Metroneta, a za čije uključenje ili korištenje Pretplatnik mora dati izričitu prethodnu privolu,

d) troškovi održavanja, uključujući i sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid pretplatničkog ugovora i svim dodatnim troškovima,

e) obračunsko razdoblje za Usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi,

f) načini plaćanja Usluga koje Metronet nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja,

g) najmanja potrošnja ili razdoblje Obveznog trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti,

h) svi troškovi u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje,

i) svi troškovi koji proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu,

j) sve druge naknade na koje Metronet bude imao pravo temeljem Pretplatničkog ugovora,

8.1.2. Metronet će Cjenik, kao i sve njegove izmjene, objaviti na svojim internetskim stranicama, te će isti učiniti dostupnim i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Metroneta.

8.1.3. Izmjene Cjenika će se primijeniti na postojeće Pretplatnike istekom roka od 30 dana od dana njihove objave u skladu sa člankom 7.1.2. ovih Općih uvjeta.

8.1.4. U slučaju izmjena Cjenika, Metronet će obavijestiti Pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem o namjeranim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid Pretplatničkog ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena u skladu člankom 7.1.2. ovih Općih uvjeta

8.1.5. Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike danom objave tih izmjena u skladu sa člankom 7.1.2. ovih Općih uvjeta..

8.1.6. Ako su izmjene Cjenika za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluga, Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika posljedica:

- regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama
 - izmjene poreza na dodanu vrijednost,
 - posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.
- 8.1.7. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa Usluga ili dodatnih usluga, Metronet će obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno

ponuditi drugi paket Usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članaka 7.1.5. i 7.1.6. ovih Općih uvjeta.

8.1.8. Posebne pogodnosti, kao npr. popusti na naknade i/ili promotivne minute korištenja usluge, koje Metronet dodijeli Pretplatniku prilikom zasnivanja ili za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa ne mogu se zamijeniti za novac.

8.2. Pristup brojevima hitnih službi

8.2.1. Metronet će omogućiti Pretplatnicima 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, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

8.2.2. Besplatni pozivi iz članka 7.2.1. ovih Općih uvjeta će biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja neovisno o ugovorenoj tarifi.

8.2.3. Metronet je dužan jedinstvenom operativno-komunikacijskom centru za sve vrste hitnih situacija (dalje u tekstu: Centar 112) dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv.

8.2.4. Za pozive upućene s osobnog („nomadskog“) broja (brojevi s pristupnim kodom 74, 75) prema broju 112 Metronet će dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112 iz članka 7.2.3. ovih Općih uvjeta osim podatka o lokaciji s koje je upućen poziv.

8.2.5. Metronet će podatke o pozivajućem broju iz članka 7.2.3. ovih Općih uvjeta dostavljati Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj Pretplatnika prikriven.

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

8.2.7. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 Metronet ima obvezu, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničku terminalnu opremu Pretplatnika, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

8.2.8. Ako se utvrdi da je Pretplatnik iz članka 7.2.7. ovih Općih uvjeta ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova pretplatnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

8.2.9. Ako se i nakon isteka razdoblja iz članka 7.2.8. ovih Općih uvjeta utvrdi da je isti Pretplatnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, Metronet će njegovu pretplatničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti Pretplatnički ugovor, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

8.3. Ograničenje potrošnje Usluga

8.3.1. Metronet će bez odgode omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos. Navedenu zabranu Pretplatnik ostvaruje putem usluge Limit potrošnje. Uvjeti korištenja navedene usluge utvrđeni su Posebnim uvjetima korištenja usluge Limit potrošnje koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta.

8.3.2. Metronet će bez odgode omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

8.3.3. Metronet će, na zahtjev Pretplatnika i bez naknade, omogućiti sljedeće:

- mogućnost zabrane odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju,
- u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
- mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga,

8.3.4. Neovisno o zabranama iz članaka 8.3.1, 8.3.2 i 8.3.3 ovih Općih uvjeta Metronet će Pretplatniku omogućiti dolazne pozive te odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Metroneta koji glasi 0800 82 28.

8.4. Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga

8.4.1. Metronet Pretplatniku ispostavlja mjesečne račune nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene.

8.4.2. Dospijeće plaćanja, ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije posebno naznačeno, iznosi petnaest (15) dana od dana izdavanja računa.

8.4.3. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti Metronetu u pisanom obliku u rokovima navedenim u članku 12. ovih Općih uvjeta. U suprotnom će se smatrati da Pretplatnik prihvaća račun. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa, osim kod ustanova s kojima je Metronet ugovorio posebne uvjete.

8.4.4. Ispisani račun mora biti dostupan svim Pretplatnicima. Metronet Pretplatnicima može nuditi i mogućnost dobivanja e-računa, odnosno računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno sa ispisanim računom).

8.4.5. Metronet će, na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana

8.4.6. Pretplatnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu iako unutar određenog razdoblja Uslugu nisu koristili ili pokušali koristiti osim u slučaju neosnovanog isključenja Pretplatnika kao i u slučajevima definiranim u članku 13. ovih Općih uvjeta.

8.4.7. Metronet je ovlašten prenijeti na banke kreditore pravo naplate računa Pretplatnika. Ako primi pisanu obavijest od Metroneta, Pretplatnik je dužan dospjeli iznos računa za obavljene Usluge i naknade platiti izravno bankama kreditorima u skladu s obavijesti, pri čemu Pretplatnik ne snosi nikakve dodatne troškove i/ili naknade. Metronet je bankama kreditorima ovlašten predati potrebne podatke radi omogućenja tog ustupa.

8.4.8. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Metronet će smatrati da je tražbina podmirena tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjele, a neplaćene tražbine Metronet ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

8.4.9. Troškovi učinjeni za Usluge kao i usluge koje pruža treća strana, a naplaćuju se putem Metronetovog računa, mogu biti obračunati i nakon obračunskog razdoblja u kojem su učinjeni.

8.5. Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevара

8.5.1. U svrhu zaštite Pretplatnika, Metronet će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe Usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja Usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija).

8.5.2. U slučajevima kada Pretplatnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca Metronet će u najkraćem mogućem roku upozoriti Pretplatnika u trenutku kada ukupan trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

8.5.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluga Metronet može Pretplatniku obustaviti pružanje Usluga ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

8.5.4. Metronet će u slučaju iz članka 8.5.3. ovih Općih uvjeta tek nakon upozorenja Pretplatniku obustaviti pružanje Usluga, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

8.5.5. Ukoliko Metronet nije Pretplatnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada Metronet Pretplatnika obavijestio.

8.5.6. Ukoliko Metronet nije Pretplatnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Pretplatnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Pretplatnika o prekomjernoj potrošnji.

8.5.7. U slučaju kada Pretplatnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca Metronet će Pretplatniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

8.6. Naplata neplaćenih tražbina

8.6.1. Ako Pretplatnik nije podnio pisani prigovor na iznos kojim je zadužen iz članka 12. ovih Općih uvjeta i ako ne podmiri dugovanje do datuma dospijeća navedenog na računu, Metronet će mu dostaviti pisanu opomenu (dalje u tekstu: Opomena) zbog neplaćanja računa. Opomena sadrži upozorenje prema kojem će, po proteku roka od 30 dana ili više od dana dostavljanja Opomene, Usluge Pretplatnika biti ograničene (djelomična suspenzija), odnosno privremeno isključene (potpuna suspenzija), te će ostati privremeno isključene do podmirjenja ukupnog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa, sukladno ovim Općim uvjetima.

8.6.2. Metronet zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene, kao i troškove ponovnog uključanja, sukladno ovim Općim uvjetima i važećem Cjeniku.

8.6.3. Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od sljedećih 30 dana od dana privremenog isključenja Usluge, Metronet može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) Pretplatnikovu Uslugu i raskinuti Pretplatnički odnos.

Imenik Pretplatnika

Članak 9.

9.1. Metronet je dužan redovito obnavljati javni imenik svojih Pretplatnika, osim Pretplatnika koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik, a koji mora biti javno dostupan svim Pretplatnicima u prikladnom elektroničkom obliku.

9.2. Svi Metronetovi Pretplatnici imaju pravo na uvrštenje u javni imenik pretplatnika te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika.

9.3. Pretplatnici koji su Pravne osobe, ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka, nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju, u javni imenik pretplatnika.

Prijenos Pretplatničkog odnosa

Članak 10.

10.1. Trajni prijenos Pretplatničkog odnosa

10.2.1. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika podnošenjem zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa supotpisanog od strane najmodavca ili zakupodavca i najmoprimca ili zakupnika,

10.2.2. Prihvatom zahtjeva iz članka 10.2.1. ovih Općih uvjeta od strane Metroneta najmoprimac ili zakupnik postaje privremeni pretplatnik (dalje u tekstu: Privremeni pretplatnik) te od tog trenutka odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora.

10.2.3. Supotpisom zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa na kojem je označen prekid privremenog pretplatničkog odnosa od strane najmodavca ili zakupodavca i najmoprimca ili zakupnika prava obveze iz Pretplatničkog odnosa ponovno se izravno i bez odgode prenose na najmodavca ili zakupodavca.

10.2.4. Sva prava i obveze koja proizlaze iz ovih Općih uvjeta, a primjenjuju se na Pretplatnika, također se bez posebnih utanačenja primjenjuju i na Privremenog pretplatnika.

10.2.5. Ograničenja prava Privremenog pretplatnika su ovdje utvrđena kako slijedi:

a) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti potpuno isključenje privremeno prenesenih Usluga koje je preuzeo od Pretplatnika

b) Privremeni pretplatnik nema pravo ugovoriti uključenje dodatnih Usluga Metroneta za koje bi on bio Privremeni pretplatnik

c) U slučaju promjene parametara privremeno prenesenih Usluga, Zahtjev za promjenom pretplatničkog odnosa mora biti supotpisan od strane Pretplatnika i Privremenog pretplatnika da bi bio pravovaljan i proizvodio sve pravne učinke.

d) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti prijenos Pretplatničkog odnosa, trajni ili privremeni, za privremeno prenesene Usluge koje je preuzeo od Pretplatnika

e) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti preseljenje priključka za privremeno prenesene Usluge koje je preuzeo od Pretplatnika

f) Privremeni pretplatnik nema pravo zatražiti prijenos broja.

10.2.6. Metronet će u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja Privremenog pretplatnika obavijest o privremenom isključenju poslati i Pretplatniku, odnosno vlasniku stana/poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu iz članka 10.2.1. ovih Općih uvjeta.

10.2.7. U slučaju iz članka 10.2.6. ovih Općih uvjeta Metronet neće trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, pretplatničku liniju će vratiti natrag na Pretplatnika, a s kojim postupkom je Pretplatnik upoznat putem zahtjeva iz 10.2.1. ovih Općih uvjeta.

10.2.8. Vlasnik stana ili poslovnog prostora je obvezan obavijestiti Metronet o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon zaprimanja navedene obavijesti Metronet će prava i obveze iz Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Preseljenje Usluge

Članak 11.

11.1. Pretplatnik može zatražiti premještanje svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka), pisanim putem.

11.2. Metronet će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. Navedeno uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost Metronetove infrastrukture na željenom području.

11.3. Za preseljenje iz članka 11.1. ovih Općih uvjeta, Metronet ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Metroneta.

Članak 12.

12.1. Metronet pruža Usluge Pretplatniku unutar zadanih vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Pretplatničkog ugovora. Metronet se obvezuje otkloniti sve eventualne smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze iz Pretplatničkog ugovora. U protivnom, Pretplatnik ima pravo na naknadu sukladno članku 12.9. ovih Općih uvjeta.

12.2. Potpisom Zahtjeva Pretplatnik prihvaća da Metronet Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže, koje zadovoljavaju vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Pretplatničkog ugovora.

12.3. Metronet ne odgovara za štetu ako je razina kakvoće obavljene Usluge manja od propisane razine kakvoće Usluge zbog događaja Više sile.

12.4. Metronet se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja mreže Metroneta, koje može utjecati na kvalitetu Usluge. Metronet je dužan na prikladan način obavijestiti Pretplatnike o nastalim smetnjama.

12.5. U slučaju planiranog prekida rada Metronetove mreže u razdoblju duljem od 2 sata, Metronet će na odgovarajući i prikladan način o istom obavijestiti Pretplatnika.

12.6. Internet je međunarodna računalna mreža koju Metronet izravno ne nadzire već je na istu samo vezan. Metronet ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom uporabom.

12.7. Metronet neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja Usluga ili uslijed bilo kojih drugih razloga štetu, osim za nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Metroneta, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

12.8. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Metronetovih sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno primanju podataka koji se prenose putem Metronetovog sustava.

12.9. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja Usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno primanju podataka). Za pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji Metronet ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji neće biti dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedena svojstva i odstupanja kod pružanja pojedinih Usluga detaljnije su navedene u posebnim uvjetima korištenja Usluge i/ili Cjeniku. U opisanim slučajevima Metronet ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Metroneta.

12.10. Za sve Usluge koje uključuju širokopolasni pristup internetu do brzine 10 Mb/s Metronet određuje minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika:

- najmanje 50% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopolasnog pristupa internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata),
- najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

12.11. Za sve Usluge koje uključuju širokopolasni pristup internetu iznad brzine 10 Mb/s Metronet određuje minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika:

- najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopolasnog pristupa internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata),
- najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

12.12. Metronet neće biti odgovoran za štetu koja Pretplatniku nastane greškom Pretplatnika.

12.13. Metronet ne snosi odgovornost za smanjenu kakvoću Usluge ako Pretplatnik ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

12.14. Metronet neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog neispravnosti terminalne opreme Pretplatnika, koja je nastala greškom ili nepažnjom Pretplatnika.

12.15. Metronet neće biti odgovoran za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (dial-up) (076 i 077 brojevi), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.

12.16. Metronet ne odgovara za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koje drugi operator pruža bilo kojim fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže Metroneta. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog operatora.

12.17. U svrhu zaštite od zlouporabe i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Metronet će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Metroneta. Metronet će prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga Pretplatnika upoznati sa zaštitom od zlouporaba i prijevara u pisanom obliku.

12.18. U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u vlastitoj mreži, Metronet će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa.

12.19. Metronet će poduzeti sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost ili cjelovitost mreže ili usluga Metroneta ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti Metronetove mreže.

12.20. Ukoliko je Metronet ispunio svoju obavezu iz članka 8.5.1. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu terminalne opreme Pretplatnika, računalnih programa te podataka. Metronet neće snositi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ili štetu koja bi

mogla nastati ako Pretplatnik koristi Terminalnu opremu ili Uslugu na način koji je suprotan uputama Metroneta, ovim Općim uvjetima i važećim propisima.

12.21. Ukoliko način korištenja Usluge Metroneta od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Metroneta, Metronet ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

Podnošenje prigovora Pretplatnika i zahtjevi za naknadu

Članak 13.

13.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor u vezi s pružanjem Usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, prigovor na kakvoću pružene Usluge te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

13.2. Prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta Pretplatnik podnosi isključivo u pisanom obliku nadležnoj Službi za korisnike Metroneta, koja provodi postupak rješavanja prigovora na prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

13.3. Pretplatnik može podnijeti prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta :

- na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene Usluge, ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu,
- na kakvoću pružene Usluge u roku od 30 dana od dana pružanja Usluge, ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene Usluge ili
- u svim drugim slučajevima iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust Meroneta, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

13.4. Služba za korisnike Metroneta donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučajevima navedenim u članku 13.5. ovih Općih uvjeta.

13.5. Metronet je dužan prigovor Pretplatnika, a koji se odnosi na usluge s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, riješiti u 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

13.6. U slučaju podnošenja prigovora iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta Metronet mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu Uslugu ili kakvoću pružene Usluge, te na temelju izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog Metronet je dužan izdati Pretplatniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Metronet u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

13.7. Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta 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 koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene Usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik Usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Metronet ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 7.6 ovih Općih uvjeta.

13.8. U slučaju podnošenja prigovora iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu koja uključuje širokopojasni pristup internetu, Metronet će, uz podatke propisane za ispis računa, prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Pretplatnikovog korisničkog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa će sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

13.9. Pretplatniku, koji je podnio prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, Metronet ne smije obustaviti pružanje Usluge, niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže sukladno članku 7.5. ovih Općih uvjeta, do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije ili kojega drugoga izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički odnos.

13.10. U slučaju kada je Pretplatnik podnio prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta na kakvoću obavljene Usluge, Metronet će provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene Usluge koje osobito uključuju provjeru Terminalne opreme kao i provjeru pristupnog voda na Metronetovu elektroničku komunikacijsku mrežu, a putem kojeg se navedena Usluga pruža.

13.11. Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta na kakvoću pružene Usluge, može tražiti naknadu štete od Metroneta, ako se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene Pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima ili Zakonom o elektroničkim komunikacijama i ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

13.12. Metronet nije obavezan Pretplatniku nadoknaditi štetu iz članka 13.11. ovih Općih uvjeta ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Metronet će pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvaćanja prigovora na kakvoću Usluge u slučaju postojanja više sile.

13.13. U slučaju prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu Pretplatnik mora dostaviti Metronetu rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata) tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten na obrascu Zahtjeva. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu se nalazi na Metronetovim internetskim stranicama. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane Metroneta i/ili Agencije.

13.14. U slučaju da se prigovor iz članka 13.13. ovih Općih uvjeta pokaže utemeljenim, Metronet će Pretplatniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru Pretplatnika.

13.15. Ako se tijekom Pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu iz članka 13.9. ovih Općih uvjeta ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Metronetovih Usluga ili neke druge tražbine iz Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati, samo ako Metronet prihvati ove tražbine ili ako su takve tražbine utvrđene pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

13.16. Pretplatniku koji je podnio prigovor iz članka 13.1. ovih Općih uvjeta, Metronet će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene Usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu Uslugu plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

13.17. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće Usluge u Metronetovoj odgovornosti, a koju Metronet nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje Usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnika na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.

13.18. Metronet će nastojati sve sporove povodom prigovora s Pretplatnicima kao potrošačima riješiti mirnim i vansudskim putem. Metronet je obavezan dostaviti pisani odgovor Pretplatniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz članka 13.2.1 ovih Općih uvjeta u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora. Radi razmatranja i rješavanja reklamacija Pretplatnika kao potrošača, osim postojeće Službe za korisnike Metroneta, Metronet je osnovao Povjerenstvo za reklamacije (pritužbe) potrošača pri Metronetu kao drugostupanjsko tijelo (dalje u tekstu: Povjerenstvo). Povjerenstvo se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje imenuje Uprava Metroneta, te jedan član kao predstavnik Saveza udruga za zaštitu potrošača. Na pisani odgovor Metroneta o utemeljenosti podnesenog prigovora, Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, koji će sadržavati i obavijest o ovoj činjenici. Povjerenstvo razmatra reklamacije Pretplatnika kao potrošača u drugom stupnju, ako reklamaciju ili spor s Pretplatnikom kao potrošačem nije riješila odnosno ako je za Pretplatnika negativno riješila Metronet nadležna služba (Služba za korisnike) u prvom stupnju povodom prigovora Pretplatnika. Povjerenstvo će ispitati osnovanost reklamacije i pisano odgovoriti Pretplatniku kao potrošaču na podnesenu reklamaciju, te će odgovor na reklamaciju s nalogom ili preporukom daljnjeg postupanja dostaviti Metronetovoj Upravi i zaposleniku ili službi zaduženoj za područje rada na koje se odnosi reklamacija. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Pretplatniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (reklamacije).

13.19. Ako se utvrdi da je Metronet povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz članka 13.2.1 ovih Općih uvjeta zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja Usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

13.20. Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, u slučaju spora između Pretplatnika i Metroneta u vezi s pružanjem Usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu Uslugu, kakvoćom pružene Usluge te prigovorom zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik može u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja

odluke Povjerenstva, podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u odgovoru Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

13.21. Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijek rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni preporučenom pošiljkom, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.

Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge

Članak 14.

14.1. Metronet ima diskrecijsko pravo trenutnog privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Pretplatniku ako za vrijeme Pretplatničkog odnosa Metronet utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

- postojanje okolnosti navedenih u članku 2.4 ovih Općih uvjeta, osim u slučaju iz članka 2.4.1. točka d. ovih Općih uvjeta.
- neispravnost Terminalne opreme
- Pretplatnik nije dopustio Metronetu obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Pretplatnik upozoren pisanim putem
- Pretplatnik je 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,

14.2. Metronet će, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz članka 14.1. ovih Općih uvjeta, u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.

14.3. U slučaju privremenog isključenja iz članka 7.5.1. ovih Općih uvjeta Metronet će Pretplatniku omogućiti dolazne pozive, odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Metroneta

14.4. Usluga Pretplatniku će biti ponovno uključena najkasnije u roku od (3) radna dana od dana kada razlozi za ograničenje korištenja Usluge ili privremeno isključenje Usluge prestanu.

14.5. Pretplatnik ima pravo zatražiti Uslugu privremenog isključenja najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najviše tri (3) mjeseca.

14.6. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika Metronet neće naplaćivati mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. U slučaju da je pretplatnički odnos ugovoren na određeni rok trajanja ugovora, za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev pretplatnika neće se uračunavati protek vremena.

14.7. Metronet ima pravo naplatiti naknadu za Privremeno isključenje radi neplaćanja, kao i naknadu za Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika, a sukladno važećem Cjeniku.

Prestanak Pretplatničkog odnosa

Članak 15.

15.1. Uvodne odredbe

15.1.1. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora u pisanom obliku, preporučenom poštom, naslovljenom na važeću Metronetovu adresu. U tom slučaju otkazni rok iznosi dvanaest (12) radnih dana od dana primitka obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora.

15.1.2. Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da Pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora iz članka 5.2 ovih Općih uvjeta mora platiti mjesečnu naknadu, sukladno Cjeniku, 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 Pretplatnika

15.1.3. Naknada u visini popusta na ostvarene proizvode i Usluge računa se kao zbroj sljedećih popusta koje je Pretplatnik ostvario od dana uključanja Usluge do dana raskida Pretplatničkog ugovora:

- popust na priključne pristojbe i/ili jednokratne naknade za instalaciju/priključenje (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
- popust na mjesečne naknade (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
- popust na korištenje Usluge (razlika u cijeni između potrošnje obračunate po tarifi sukladno važećem Cjeniku i potrošnje obračunate po ugovorenoj tarifi).

15.1.4. Istekom razdoblja Obveznog trajanja Pretplatnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade.

15.1.5. Pretplatnik je po prestanku Pretplatničkog odnosa dužan vratiti Metronetu svu Terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Pretplatnik ne vrati Terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je Metronetu novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme.

15.1.6. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije samog uključanja Usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Metronetu sve troškove koje je Metronet imao u vezi s instalacijom, ali ne više od iznosa Priključne pristojbe, sukladno važećem Cjeniku Metroneta.

15.1.7. U slučaju kada Metronet nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obveze u skladu s općim uvjetima poslovanja, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade iz članka 15.1.2. ovih Općih uvjeta, osim dospelog dugovanja za pružene Usluge.

15.1.8. U slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa i/ili Usluge Metronet zadržava pravo brisanja svih podataka Pretplatnika pohranjenih u Metronetovim sustavima, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske. To uključuje i podatke pohranjene na Metronetovim poslužiteljima i podatke nastale sigurnosnim kopiranjem.

15.1.9. Pretplatnik je upoznat da Metronet može nakon isteka šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa dodijeliti telefonski broj novom Pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora.

Također nakon isteka roka od šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.

15.1.10. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Metroneta, a za potrebe pružanja Usluge, po prestanku Pretplatničkog odnosa, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

15.1.11. Pretplatnički odnosi između Metroneta i Pretplatnika mogu prestati zbog razloga navedenih u važećim propisima Republike Hrvatske, kao i zbog sljedećih razloga:

- u slučaju nepridržavanja važećih Općih uvjeta;
 - u slučaju opisanom u članku 2.4. ovih Općih uvjeta;
 - ako Pretplatnikova Usluga bude privremeno isključena zbog razloga opisanih u članku 7.5 ovih Općih uvjeta, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana nakon dana privremenog isključenja;
 - ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Metroneta ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
 - ako Metronet sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika lažan i nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljani u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Metroneta;
 - ako Metronet sazna da je Pretplatnik vršio zlouporabe Usluge koju pruža Metronet ili ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik omogućuje trećima preko svoje opreme i uređaja takve zlouporabe, ili ako postoji opravdana sumnja da Metronetove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
 - ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na Terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti Terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene Usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnu identifikaciju;
 - u slučaju opetovanog kršenja pravila korištenja IT Usluga, opisanih u članku 16.4.2. ovih Općih uvjeta.
- 15.1.12. U slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa prije isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora iz članka 5.2, iz razloga navedenih u članku 15.1.11., primjenjivat će se odredbe iz članka 14.1.2 ovih Općih uvjeta.

15.2. Ostali razlozi za prestanak Pretplatničkog odnosa

Pretplatnički ugovor može biti raskinut i zbog sljedećih razloga:

15.2.1. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u zajedničkom kućanstvu dužni su obavijestiti Metronet o smrti Pretplatnika najkasnije u roku od 30 dana od dana smrti.

15.2.2. Ako se nakon smrti Pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti Uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od Metroneta zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. Metronet ne mora prihvatiti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

15.2.3. Ako Pretplatnikovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva u obavijesti o smrti ne zatraže od Metroneta promjenu imena u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim po sili zakona danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju Metronetu u skladu sa odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Pretplatnika kao i za potraživanja Metroneta koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Pretplatnika.

15.2.4. Metronet će prestati pružati Usluge u slučaju prestanka dozvole koju mu je dodijelila Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije ili prestanka pružanja usluge temeljem općeg ovlaštenja sukladno važećim propisima. U tom slučaju svi Pretplatnički ugovori smatrat će se raskinuti danom prestanka dozvole, O navedenoj činjenici Metronet je obavezan obavijestiti sve svoje Pretplatnike najmanje 30 dana unaprijed.

15.2.5. Metronet će Pretplatnika obavijestiti o namjeri obustave pružanja Usluge, pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed.

Prestanak Pretplatnika – pravne osobe

Članak 16.

16.1. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika dolazi do raskida Pretplatničkog ugovora, a ovlaštena osoba na strani Pretplatnika dužna je o toj činjenici izvijestiti Metronet odmah u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.

16.2. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos Pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Metroneta koja nastanu do trenutka isključenja Usluge, a sukladno Stečajnom zakonu.

Posebni uvjeti korištenja IT Usluga Metroneta

Članak 17.

17.1. Uvodne odredbe

17.1.1. Posebni uvjeti korištenja IT Usluga i prihvatljivi načini ponašanja Pretplatnika IT Usluga utvrđeni su s ciljem zaštite Pretplatnika od uznemirujućih i nezakonitih aktivnosti.

17.2. Korisnički račun

17.2.1. U svrhu autorizacije prilikom korištenja IT Usluga, Pretplatnik dobiva korisnički račun. Pretplatnik je dužan dobiveni korisnički račun čuvati od neovlaštenog korištenja.

17.2.2. Pod pretpostavkom da je Metronet ispunio obveze iz članka 11.17. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je odgovoran za sve aktivnosti autorizirane njegovim korisničkim računom. Metronet neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu i/ili troškove koji mogu nastati Pretplatniku i/ili trećim stranama, uslijed nepridržavanja ovih odredaba i/ili nepravilnog postupanja i/ili neovlaštenog korištenja korisničkog računa Pretplatnika.

17.2.3. Ukoliko Pretplatnik posumnja u zlouporabu svog korisničkog računa, Pretplatnik je odgovoran za sve moguće aktivnosti te štete i/ili troškove nastale radnjama autoriziranim njegovim korisničkim imenom do trenutka dok ne obavijesti Metronet o sumnji o neovlaštenom korištenju. Prijave neovlaštenog korištenja korisničkog računa smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, Metronetovoj Službi za korisnike, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi utvrđivanja svih činjenica u vezi prijave.

17.3. Sadržaji

17.3.1. Korištenjem IT Usluga i/ili Metronetove TCP/IP mreže Metronet omogućuje pristup informacijama, podacima, programima, audio i video zapisima kao i svim drugim materijalima (dalje u tekstu: Sadržaj).

17.3.2. Metronet ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na Sadržaje koji su Pretplatniku dostupni korištenjem IT Usluga i/ili Metronetove TCP/IP mreže. Isto tako, Metronet neće biti odgovoran ni za kakve izravne, neizravne, slučajne, posljedične ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja IT Usluga ili zbog bilo koje pogreške, točnosti ili nepotpunosti u Sadržaju do kojeg je Pretplatnik došao korištenjem IT Usluga ili za štete do kojih je na opisani način došlo u odnosu na treće strane.

17.3.3. Korištenjem IT Usluga i/ili Metronetove TCP/IP mreže Metronet omogućuje pristup Sadržajima zaštićenim pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava). Pretplatnik je suglasan da će koristiti Sadržaj sukladno ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske koji reguliraju prava intelektualnog vlasništva.

17.3.4. U sklopu IT Usluga Pretplatnicima je omogućen smještaj Sadržaja na Metronetove poslužitelje. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost, točnost, kvalitetu i korisnost svih Sadržaja, uključujući i pripadajuće servise (chat, forum, news grupe), koje smjesti na Metronetove poslužitelje i/ili koje učini dostupnima korištenjem IT Usluga. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi Sadržaj koji je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava) bez pristanka vlasnika Sadržaja.

17.3.5. Metronet ima pravo, u slučaju sumnje na zlouporabu, kontrolirati Sadržaje koje Pretplatnik postavlja na Metronetove poslužitelje. Metronet zadržava pravo trenutnog uklanjanja Sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima ili važećim propisima Republike Hrvatske, te pravo poduzimanja daljnjih mjera opisanih u članku 16.4.1. ovih Općih uvjeta.

17.3.6. Niti u kojem slučaju Metronet ne snosi odgovornost za protupravnu aktivnost sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, a gdje su spomenute aktivnosti rezultat korištenja IT Usluga, odnosno do kojih je došlo neposredno ili posredno korištenjem IT Usluga.

17.3.7. Pretplatnik je odgovoran za izradu lokalnih kopija svojih podataka. Metronet ne snosi odgovornost u slučaju gubitka podataka Pretplatnika koji se nalaze na Metronetovim poslužiteljima i/ili u slučaju gubitka sigurnosno pohranjenih podataka Pretplatnika.

17.4. Korištenje IT Usluga

17.4.1. Pretplatnik se slaže da u slučaju korištenja IT Usluga na nedozvoljen način, kako je to ovdje u nastavku utvrđeno, Metronet zadržava pravo, nakon utvrđivanja činjeničnog stanja, poduzeti odgovarajuće mjere. Ovisno o stupnju počinjene zlouporabe, Metronet može izdati upozorenje pretplatniku, ograničiti korištenje ili privremeno isključiti IT Usluge, o čemu će bez odgode, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika. Pretplatnik se slaže da Metronet nije odgovoran za bilo kakve štete koje nastaju ograničavanjem korištenja ili privremenim isključenjem IT Usluga zbog neprihvatljivog ili nedozvoljenog načina korištenja.

17.4.2. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja IT Usluga smatra se:

a) Nezakoniti Sadržaj

Pretplatnik ne smije objavljivati ili prenositi informacije koje krše važeće propise Republike Hrvatske.

b) Neistinite informacije

Pretplatnik je suglasan da neće objavljivati ili prenositi informacije za koje zna ili bi trebao znati da su neistinite, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim Pretplatnicima, odnosno korisnicima Interneta.

c) Neistinito oglašavanje

Pretplatnik ne smije objavljivati ili prenositi promotivne i reklamne materijale koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Pretplatnik se slaže da neće drugim korisnicima, Pretplatnicima i ostalim korisnicima Interneta slati ili prenositi reklamne ili promotivne materijale bez njihovog pristanka ili traženja te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena.

d) Objavljivanje, prenošenje ili slanje zaštićenih Sadržaja

Pretplatnik ne smije objavljivati osobne i tajne podatke neke osobe, tvrtke, servisa ili drugog subjekta. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati, slati ili prenositi vrijeđajuće Sadržaje.

e) Lažno predstavljanje

Pretplatnik se obvezuje da se neće lažno predstavljati pri korištenju Internet servisa.

f) Lančana pisma

Pretplatnik se obvezuje da neće objavljivati, slati ili prenositi Sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama.

g) Neprikladni Sadržaji

Pretplatnik se obvezuje da neće objavljivati Sadržaje za na to neprikladnim mjestima (npr. promotivne materijale na usenet news grupama koje nisu za to predviđene).

h) Neželjene poruke elektronske pošte (spam)

Zabranjeno je, u svrhu izravne promidžbe i prodaje, slanje elektroničke pošte, u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, kao i slanje elektroničke pošte ili poruka bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije.

Zabranjeno je objavljivanje ili slanje sadržaja iste poruke, neovisno o sadržaju, na više od 10 usenet news grupa.

i) Dugotrajna veza i višestruko logiranje

Neaktivno korištenje pristupnih resursa: Pretplatnik dijeli ograničene pristupne resurse sa svim korisnicima usluge. Metronet zadržava pravo prekida veze ako se ustanovi da se ista ne koristi duže vrijeme. Korištenje PING servisa dozvoljeno je isključivo za potrebe ispitivanja rada servisa na Internetu. Svaka zlouporaba PING servisa u svrhu preopterećenja servisa ili ometanja istih strogo je zabranjena i bit će adekvatno sankcionirana. Višestruko logiranje sa istim korisničkim računom nije dozvoljeno. Pokušaji višestrukog logiranja bit će praćeni od strane Metroneta.

j) Maliciozni ili neispravan programski kôd

Korištenje programskog koda na Pretplatnikovim web stranicama koji zbog nestručnog ili nesavjesnog programiranja ili nedovoljnog ispitivanja na razvojnoj platformi ili zbog štetne namjere autora uzrokuje smetnje u radu poslužitelja na kojem je kôd smješten ili drugih računala ili Metronet mrežne infrastrukture, gubitak podataka, zastoj u pružanju IT Usluga Pretplatnicima.

17.4.3. Pretplatnik se obvezuje da u sklopu korištenja IT Usluga neće koristiti servise i poslužitelje na bilo koji način koji bi mogao ugroziti njihov normalan rad. Pretplatnik se obvezuje da će temeljito i savjesno ispitati sve komponente koje smješta na poslužitelje, te da će na zahtjev Metroneta pružiti na uvid izvorni kôd i pružiti potrebna objašnjenja u smislu ispitivanja utjecaja Pretplatnikovih programskih komponenti na rad IT Usluga.

Posebni uvjeti korištenja usluga distribucije audiovizualnih sadržaja Metroneta i odnosi u vezi audiovizualnih djelatnosti

Članak 18.

18.1. Osnovni pojmovi

18.1.1. Usluge distribucije audiovizualnih sadržaja su telekomunikacijske usluge prijenosa, odnosno distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka (dalje u tekstu: AV sadržaji), odašiljanih iz jednog središta Pretplatnicima putem Metronetove kabelaške ili optičke distribucijske mreže.

18.1.2. Audiovizualnim djelatnostima se smatraju razvoj, proizvodnja, promocija, distribucija i prikazivanje audiovizualnih djela, odnosno audiovizualnih sadržaja sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju to područje.

18.2. Zaštićeni AV sadržaji i ostala prava

18.2.1. Metronet ili pravni subjekti koji su Metronetu odobrili prava za distribuciju AV sadržaja je/su te će ostati vlasnik(ci) prava intelektualnog vlasništva na materijale i AV sadržaje koje opskrbljuje Metronet unutar postojećih Usluga.

18.2.2. Osim ako je drugačije određeno, Pretplatniku će biti odobreno ne-ekskluzivno pravo korištenja AV sadržaja samo u svrhu korištenja Usluga. Pretplatnik ima pravo koristiti AV sadržaj isključivo za svoje potrebe te ne smije omogućiti pravo korištenja AV sadržaja javnosti. Javnost označava veći broj osoba koje su izvan uobičajenoga užeg kruga osoba usko povezanih s Pretplatnikom rodbinskim ili drugim osobnim vezama.

18.2.3. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem Usluga, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

18.2.4. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem Usluga, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.

18.2.5. Cjelokupna programska podrška, te audio ili video datoteke AV sadržaja (dalje u tekstu: Datoteke) koje su dane na raspolaganje Pretplatniku zaštićeni su po odredbama važećih propisa kojima se uređuju prava intelektualnog vlasništva. Upotreba Datoteke koju je Pretplatnik učitao s poslužitelja uređena je uvjetima licence za upotrebu (dalje u tekstu: Licenca). Licenca mora biti u potpunosti prihvaćena prije upotrebe pojedine Datoteke. Osim ako je u Licenci drugačije određeno, niti jedna od odredbi sadržanih u Pretplatničkom ugovoru ne podrazumijeva dodjelu Pretplatniku prava intelektualnog vlasništva nad Datotekom.

18.2.6. Kršenje jamstva iz ovog članka predstavlja bitnu povredu Pretplatničkog ugovora, te pretplatnik odgovara Metronetu za svu štetu koja izravno ili neizravno nastane zbog kršenja navedenog jamstva.

18.3. Ograničenje odgovornosti za AV sadržaj

18.3.1. Metronet nije odgovoran za sadržaj i formu AV sadržaja koja se nudi, te ne provjerava čini li se AV sadržajem povreda nekog zakonom zaštićenog prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava AV sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.

18.3.2. Metronet nije odgovoran za nepostojanje oznake AV sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu AV sadržaja i njegovu kategorizaciju (engl. parental guidance), te za posljedice nepostojanja oznake roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da AV sadržaj nije primjeren djeci prema propisima, koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.

18.3.3. Metronet nije odgovoran za štetu koja je nastane objavljivanjem AV sadržaja kojim se čini povreda zakonom zaštićenih autorskih prava.

18.3.4. Metronet nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o AV sadržajima, programima ili vremenima njihovog emitiranja.

18.3.5. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti AV sadržaj u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, te o propisima o pravu industrijskog vlasništva.

18.3.6. Pretplatnik je suglasan da Metronet ima u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti pristup AV sadržajima, ako pretplatnik postupi protivno odredbi iz članka

18.3.5. ovih Općih uvjeta. Metronet neće odgovarati ni za kakvu štetu koja bi mogla nastati pretplatniku zbog ograničenja ili uskraćivanja pružanja AV sadržaja.

18.4. Raspored kanala

18.4.1. Rasporedom kanala Metronet određuje TV i radio kanale koje distribuira Pretplatnicima u sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja. Metronet zadržava pravo mijenjanja rasporeda kanala na način da zamijeni postojeće kanale novim kanalima, uvodi nove kanale uz postojeće kanale ili ukida pojedine postojeće kanale. Pretplatnik će imati pravo na raskid ugovora bez obzira na razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno bez

naplate naknade zbog prijevremenog raskida, u slučaju za pojedinog Pretplatnika značajnije izmjene pojedinog paketa programa koji se distribuira Pretplatniku.

18.4.2. Metronet ima pravo i prije izmjene rasporeda kanala prestati distribuirati pojedini kanal ako mu nakladnik kanala zabrani distribuiranje kanala ili distribuiranje uvjetuje plaćanjem naknade ili promjenom tehničkih uvjeta potrebnih za nesmetano emitiranje sadržaja, te samim time povećava troškove u iznosu koji je Metronetu neprihvatljiv iz poslovnih razloga. Metronet ne jamči pretplatniku da nakladnik kanala neće prestati sa emitiranjem kanala.

18.5. Zabrana pristupa AV sadržajima koji nisu namijenjeni djeci

18.5.1. U sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja putem optičke distribucijske mreže Pretplatnicima se nudi funkcionalnost Roditeljske zaštite koja im omogućuje da primjenom osobnog identifikacijskog koda (PIN kôd) onemoguće pristup neprimjerenim AV sadržajima.

18.6. Naplata korištenja AV sadržaja

18.6.1. Budući da priroda usluga kabelaške distribucije to ne dopušta, Pretplatnik nema pravo da mu cijena Usluga, odnosno pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

18.7. Oprema za prijem AV sadržaja

18.7.1. Pretplatnik je obavezan omogućiti Metronetu slobodan pristup radi pregleda i provjere ispravnosti priključene Pretplatnikove opreme za prijem AV sadržaja (TV ili radijski prijemnik ili druga terminalna oprema), radi provjere izaziva li neispravna oprema smetnje u radu distribucijske mreže i provjere je li priključena oprema u skladu s Pretplatničkim ugovorom.

18.7.2. Metronet ne preuzima nikakvu obvezu, jamstvo niti odgovornost u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikove opreme za prijem AV sadržaja da prima ili pohrani sve programe i frekvencije koje Metronet distribuira i koji su predmet Pretplatničkog ugovora.

18.8. Priključak na kabelašku distribucijsku mrežu

18.8.1. Metronet će izvesti fizički priključak na kabelašku distribucijsku mrežu u skladu sa Pretplatničkim ugovorom i tehničkim mogućnostima. Pretplatnik ne smije izvoditi nikakve preinake na fizičkom priključku i s njim povezanim vodovima i instalacijama, ne smije sam održavati i popravljati fizički priključak i instalacije niti za to angažirati treće osobe. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti Metronetu pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere ne izaziva li neispravan fizički priključak ili instalacija kakve smetnje u radu kabelaške distribucijske mreže. Metronet će na zahtjev ili s pristankom Pretplatnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan omogućiti Metronetu popravak i održavanje fizičkog priključka kada Metronet opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kabelaške distribucijske mreže. Ako je prouzročio potrebu popravka ili izvanrednog održavanja, Pretplatnik je dužan podmiriti troškove popravka ili održavanja.

18.8.2. Pretplatnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduvjet za njegov priključak na kabelašku distributivnu mrežu da Metronet postavi kabelašku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Pretplatnik se obavezuje omogućiti Metronetu nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

18.8.3. Pretplatnik je obavezan omogućiti Metronetu nesmetano izvođenje fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena Terminalna oprema, te nesmetano izvođenje drugih instalacija kabelaške distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Pretplatnik uredio pravne i stvarne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju kakva druga prava na prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor, te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da Metronet ne bude onemogućen u izvođenju priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena Terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari da Metronet ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. Metronet će obavijestiti Pretplatnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

18.8.4. Metronet nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Pretplatnika i osoba koje osporavaju Pretplatnikovo pravo da izvede priključak na kabelsku distribucijsku mrežu i da budu položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distribucijske mreže neophodne za taj priključak. Metronet nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili polaganje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima Metronet nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili polaganja vodova i instalacija.

18.8.5. Pretplatnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade budu položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelsku distributivnu mrežu. S obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne Metronetovo pravo), u slučaju da Metronet bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrati će se da je Metronet spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici izvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

18.8.6. Metronet zadržava pravo vlasništva fizičkog priključka i cjelokupne instalacije izvedene odnosno položene od strane Metroneta. Pretplatnik je obavezan omogućiti Metronetu slobodan pristup do prostora za fizički priključak i instalaciju te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa. Metronet može angažirati drugog izvođača koji će za račun Metroneta izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Naknada štete

Članak 19.

19.1. Ako neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje Usluga od strane Pretplatnika uzrokuje štetu Metronetu, drugim Pretplatnicima Metroneta ili trećim osobama, Pretplatnik će snositi odgovornost sukladno važećim propisima ili pravomoćnoj odluci suda.

Rješavanje sporova

Članak 20.

20.1. Za sve sporove koji bi mogli proizići iz zaključenih Pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Metronet i Pretplatnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan sud u Zagrebu.

Završne odredbe

Članak 21.

21.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Usluge koje Metronet pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove Usluge, koje će Metronet pružati u budućnosti.

21.2. Ovi Opći uvjeti objavit će se sukladno važećim propisima Republike Hrvatske te će biti dostupni na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Metroneta i na ovlaštenoj Internet adresi Metroneta: www.metronet.hr.

21.3. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Metronetove internetske stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i Posebni uvjeti korištenja pojedinih Usluga, ako isti postoje.

21.4. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta biti će objavljene u najmanje jednom dnevnom listu koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na službenim internetskim stranicama Metroneta sukladno važećim propisima.

21.5. Metronet zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima o čemu će Pretplatnik biti pisanim ili elektroničkim putem obaviješten. U slučaju izmjena koje su za Pretplatnika nepovoljnije, Metronet će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave. U tom slučaju Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. U protivnom smatra se da je Pretplatnik suglasan s izmjenama. Izmjene koje su isključivo u korist Pretplatnika mogu se primijeniti bez odgode.

21.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve nove Pretplatnike danom objave. Na sve postojeće Pretplatnike, isti se počinju primjenjivati protekom razdoblja od 30 (trideset) dana od dana objavljivanja ovih Općih uvjeta pod uvjetom da u navedenom roku Pretplatnički odnos nije prestao.

21.7. U slučaju da je jedna od odredaba ovih Općih uvjeta nevaljana ili postane nevaljana, ostale odredbe ovih Općih uvjeta vrijede.

21.8. Na ove Opće uvjete se primjenjuje hrvatsko pravo.