

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

### I. OPĆE ODREDBE

#### Sadržaj Općih uvjeta

##### Članak 1.

- (1) Ovim se Općim uvjetima opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane CATV-047 d.o.o. (dalje u tekstu: CATV) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Pretplatnik) i CATV.
- (2) Elektroničke komunikacijske usluge koje su predmet ovih općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:
- usluge kabelske distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),
  - usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga) i
  - javno dostupna telefonska usluga (dalje u tekstu: Telefonska usluga)
- (dalje u tekstu sve tri pojedinačno i skupno: Usluge).
- (3) Na odnose između CATV i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

#### TV usluga

##### Članak 2.

- (1) Usluga kabelske distribucije TV signala je elektronička komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kabelske distribucijske mreže. CATV pruža Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim ili pravnim osobama.
- (2) CATV samostalno i ovisno o regiji prima određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Pretplatnicima, a koji se redovito objavljuju putem CATV internet stranice (dalje u tekstu: Raspored programa). CATV može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno. Pakete programa CATV distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno CATV može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev pretplatnika. Pretplatnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Pretplatnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. CATV nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev pretplatnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način.
- CATV može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novima ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.
- (3) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, pretplatnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

#### Internet usluga

##### Članak 3.

- (1) Internet usluga omogućava stalni pristup internetu isključivo kao:
- Flat rate usluga – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka,

#### Telefonska usluga

##### Članak 4.

- (1) CATV Telefonsku uslugu pruža u suradnji s drugim davateljima telefonskih usluga koji imaju opće ovlaštenje za pružanje telefonskih usluga (dalje u tekstu: Pristupni operator).

### II. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

#### Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

##### Članak 5.

- (1) Pretplatnički odnos se zasniva pismeno, podnošenjem ispravno popunjenog obrasca Zahtjeva čiji oblik određuje CATV (dalje u tekstu: Zahtjev), a kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.
- (2) Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva CATV- u ili ovlaštenoj osobi predočiti svoje identifikacijske dokumente navedene u Zahtjevu te će dopustiti ovlaštenoj osobi presliku istih isprava (osobna iskaznica ili drugi važeći dokument - za fizičke osobe; preslika rješenja Trgovačkog suda i valjane dokaze o platežnoj sposobnosti - za pravne osobe, ili izvratke iz drugih registara (npr. obrtni registar i sl.), da bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.
- (3) Pretplatnik je suglasan da CATV izvrši provjeru podataka iz stavka 2. Ovog članka pri nadležnim tijelima koji imaju pristup takvim podacima.
- (4) Potpisom Zahtjeva, Pretplatnik daje pristanak CATV-u da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući MBG i OIB za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003). Pretplatnik također daje pristanak CATV-u da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Pretplatnik jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima.

#### Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

##### Članak 6.

- (1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve elemente propisane člankom 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/08) i dostupan je na info pultu CATV-a, zajedno s Općim uvjetima i CATV Cjenikom. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.
- (2) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje CATV vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana.

#### Prijenos i dodjela brojeva

##### Članak 7.

- (1) Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa može, ukoliko želi zadržati telefonski broj koji mu je dodijelio drugi operator, podnijeti Zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije te ga ispuniti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- (2) Pretplatnik je upoznat da prilikom prijena broja na primatelja broja prestaje pretplatnički odnos s prethodnim operatorom davateljem broja, radi čega će Pretplatnik izgubiti sve usluge i postavke iz ranijeg pretplatničkog odnosa vezano uz Telefonsku uslugu, a moguće i uz ostale usluge koje Pretplatnik ima s prethodnim operatorom, o čemu je Pretplatnik dužan sam voditi brigu. Pretplatnik je upoznat s odredbom iz članka 7. stavka 9. Pravilnika o prenosivosti broja (NN 42/09) prema kojoj Pretplatnik prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja mora podmiriti sva dospjela dugovanja, tj. ispuniti sve ugovorne obveze prema prethodnom operatoru davatelju broja.
- (3) Ukoliko Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zatraži da mu se dodijeli(e) novi telefonski broj(evi) isti će mu se dodijeliti, sukladno Zahtjevu.

(4) Pretplatnik podnošenjem Zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje Pristupnog operatora da podnese Zahtjev za prijenos broja prethodnom operatoru davatelju broja te time ujedno podnese konačni zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa Pretplatnika i prethodnog operatora.

(5) Ako prethodni operator bude kasnio s prijenosom brojeva, CATV će odmah obavijestiti Pretplatnika o istom putem telefonskog broja koji je Pretplatnik označio za kontakt na Zahtjevu za prijenos broja i dogovoriti novi termin prijenosa broja(eva).

(6) Ako prijenos broja ne bude moguć, CATV će obavijestiti Pretplatnika o istom te će mu na zahtjev dodijeliti novi broj.

(7) Ukoliko Pretplatnik iz prethodnog stavka ovog članka ne podnese Zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa će se smatrati nevažećim.

(8) Pretplatnik je upoznat s mogućnošću da u razdoblju od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja (zajedno s priloženim dokazom o podmiranju posljednjeg dospjelog računa izdan od strane prethodnog operatora – davatelja broja) do dana u kojemu je davatelj broja dužan izvršiti prijenos broja, račun za tekući mjesec izdan od strane prethodnog operatora davatelja broja može dospjeti i da će radi toga prethodni operator u pravilu odbiti izvršiti prijenos dok se ne podmiri i taj račun. CATV u takvom slučaju neće odgovarati za kašnjenje u prijenosu broja.

(9) CATV i Pristupni operator ne snose odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovano od strane Pretplatnika ili prethodnog operatora davatelja broja.

(10) Nakon uspješnog prijenosa broja Pretplatnik ne može zatražiti prijenos broja na drugog operatora u roku kraćem od 3 (tri) mjeseca od dana prijenosa broja.

#### **Prihvata Zahtjeva**

##### **Članak 8.**

(1) CATV će prihvatiti Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- da postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje terminalne opreme te ako CATV ocijeni da je u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

- da ne postoje druge zapreke za priključenje Pretplatnika na CATV-ovu mrežu.

#### **Pretplatnički odnos**

##### **Članak 9.**

(1) Pretplatnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Pretplatniku.

(2) Na osnovu Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojim je određena vrsta i obim usluga, a odobrenog od strane CATV-a, CATV i Pretplatnik potpisuju Pretplatnički Ugovor. Obvezni prilozi Pretplatničkog ugovora su: Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Opći uvjeti poslovanja sa Kodeksom ponašanja na internetu i potpisan Radni nalog za izvedeni Fizički priključak.

(3) Pretplatnički ugovor se sklapa na rok od dvije (2) godine. Ako nakon isteka roka od dvije godine u narednih 15 dana nijedna od ugovornih strana pismeno ne otkáže Ugovor, isti se automatizmom produžuje za naredne dvije (2) godine. Ako ni nakon isteka ukupno četiri (4) godine u narednih 15 dana nijedna od ugovornih strana pismeno ne otkáže Ugovor, isti postaje Ugovor na neodređeno vrijeme.

(4) Ako tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora Pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor, ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu iskazanom u Cjeniku za izvođenje Fizičkog priključka na mrežu CATV.

(5) U slučaju Telefonske usluge te Zahtjeva za prijenos broja, vrijeme početka Pretplatničkog odnosa između CATV-a i Pretplatnika počinje danom uključanja Usluge, a nakon realizacije Zahtjeva za prijenos broja od strane Pristupnog operatora.

#### **Odbijanje Zahtjeva**

##### **Članak 10.**

(1) CATV može odbiti Zahtjev u slučaju:

- kada procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,

- ako je CATV ili bilo koji drugi davatelj telekomunikacijskih usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje mrežne terminalne opreme,

- ako Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva nije uz Zahtjev priložio pisanu suglasnost vlasnika nekretnine za postavljanje mrežne terminalne opreme i izvođenje potrebnih radova na nekretnini,

- ako Pretplatnik ima nepodmirena dugovanja prema CATV-u po bilo kojoj osnovi,

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

- ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

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

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

- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na CATV-ovu kabelsku distribucijsku mrežu ili na fizički priključak drugog pretplatnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane CATV-ovom kabelskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i CATV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kabelsku distribucijsku mrežu, i

- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg pretplatnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši pretplatnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg pretplatnika, ili na CATV-ovu kabelsku distribucijsku mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i CATV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kabelsku distribucijsku mrežu.

#### **Nepriključenje**

##### **Članak 11.**

(1) U slučaju da CATV iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je izvršio određene uplate CATV mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od CATV-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

### **III. PRUŽANJE USLUGA**

#### **Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja**

##### **Članak 12.**

(1) CATV će izvesti fizički priključak na kabelsku distribucijsku mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.

(2) Fizički priključak obuhvaća vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koje su postavljeni u zajedničkim prostorima

nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.). Fizički priključak završava na udaljenosti 3m od točke ulaska u stan ili u drugu nekretninu u etažnom vlasništvu.

(3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka CATV će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u slijedećem članku), a koju će CATV Pretplatnik dati, ovisno o Cjeniku CATV-a i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.

(4) Ako nije drugačije ugovoreno, CATV će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijavnika ili jednog komada druge terminalne opreme.

(5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektroničku komunikacijsku mrežu CATV-a.

(6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije CATV određuje CATV Cjenikom. Cijenu instalacije CATV može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uvjetima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijavnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je razmjerno troškovima instalacije.

(7) Pretplatnik je obavezan omogućiti CATV-u nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija kabela distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Pretplatnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te s posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da CATV bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da CATV ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. CATV će obavijestiti Pretplatnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

(8) Nakon što je Fizički priključak izveden, Pretplatnik potpisuje radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu CATV-a i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Pretplatnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni sukladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Pretplatnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(9) CATV 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 postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabela distribucijske mreže neophodne za taj priključak. CATV nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima CATV nema vlastito pravo izvođenja priključka ili postavljanja vodova i instalacija.

(10) 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 postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabela distribucijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelsku distribucijsku mrežu. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne CATV-ovo pravo), u slučaju da CATV bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrat će se da je CATV spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(11) Pretplatnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduvjet za njegov priključak na kabelsku distribucijsku mrežu da CATV postavi kabelsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Pretplatnik se obvezuje omogućiti CATV-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

### **Terminalna oprema**

#### **Članak 13.**

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

- Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, filterski sklopovi, digitalni DVB/analogni prijavnik/dekoder za kodirane sadržaje, optički terminalni uređaj) u vlasništvu CATV-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu CATV-a.

- Pretplatnikova terminalna oprema: pretplatnikova oprema (npr. telefon, telefaks, TV prijavnik, DVB-T prijavnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu CATV-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu CATV-a (TV prijavnik i radio prijavnik za prijem analognog ili digitalnog signala).

(2) Na mrežu CATV-a smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo CATV-a ili isporučena od strane CATV-a.

(3) Pretplatnikova Terminalna oprema koja se priključuje mora imati odobrenje za stavljanje u promet RITT opreme koju izdaje HAKOM.

(4) Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti CATV-u pregled i provjeru ispravnosti priključene pretplatnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće pretplatnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u CATV-ovoj distribucijskoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti CATV-u i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s CATV-ovom mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Pretplatnik je dužan na zahtjev CATV-a zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Pretplatnik ima pravo na priključnu točku (fizički priključak) kabela distribucijske mreže priključiti samo TV ili radijski prijavnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje koje bi mogle utjecati na rad kabela distribucijske mreže i na kvalitetu signala koji primaju ostali pretplatnici.

(6) Pretplatnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijavnik za prijam analognih/digitalnih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijama kanal do kanala, frekventno područje od 111MHz do 862MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch05 do Ch12, Ch21 do Ch69).

(7) CATV ne preuzima nikakvu obvezu, odgovornost niti daje jamstvo u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikovog TV ili radijskog prijavnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje CATV distribuira i koji su predmet pretplatničkog ugovora. Ako će CATV distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijavnika, koji se redovito nude na tržištu, ne mogu primiti bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje pretplatnike.

(8) Pretplatnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijavnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijavnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(9) CATV može obustaviti prijenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(10) Za korištenje digitalnih usluga, CATV će Pretplatnicima osigurati adekvatnu mrežnu terminalnu opremu.

(11) Za povezivanje digitalnog prijavnika na TV prijavnik, TV prijavnik korisnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijam HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.

(12) Ako Pretplatnik koristi CATV-ovu terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s CATV-ovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti CATV o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu na terminalnoj opremi uzrokovanu njegovom nepažnjom ili nepravilnim rukovanjem, te je nastalu štetu dužan nadoknaditi CATV u cijelosti.

(13) Ugovorne strane suglasne su da Pretplatnik u slučaju raskida Pretplatničkog Ugovora od bilo koje strane, mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja osobno vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu CATV-a.

(14) U slučaju kad korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem CATV Cjeniku.

### **Održavanje fizičkog priključka i instalacija**

#### **Članak 14.**

(1) Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti CATV-u pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kabelaške distribucijske mreže.

(2) CATV 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, pod uvjetima iz stavka 4. i 5. ovog članka.

(3) Pretplatnik je obavezan omogućiti CATV-u popravak i održavanje fizičkog priključka kada CATV opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kabelaške distribucijske mreže.

(4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Pretplatnik, u roku od 24 mjeseca od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Pretplatnik ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, CATV će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Pretplatnik ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Pretplatnika (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Pretplatnik će snositi troškove CATV-a za ponovnu uspostavu Usluge. Pretplatnik će u takvom slučaju biti dužan platiti CATV-u uslugu dolaska djelatnika CATV-a te uspostave Usluge standardne kvalitete, koje će biti određene u cjeniku CATV-a.

### **Premještaj priključka i promjena lokacije isporuke Usluge**

#### **Članak 15.**

(1) CATV će na zahtjev i o trošku Pretplatnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Pretplatnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijamnika ili druge terminalne opreme.

(2) Pretplatnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- postoji CATV mreža na novoj lokaciji,
- ne postoje nepodmirena dugovanja prema CATV-u,
- i pod uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prijenos pretplatničkog odnosa.

### **Minimalna kakvoća Usluga**

#### **Članak 16.**

(1) CATV će osigurati minimalnu kakvoću Usluga, i to u pogledu razine napona nositelja signala i razlike razina napona nositelja i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvalitete slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu s hrvatskim normama.

(2) Moguće je da nakladnik određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev nakladnika, CATV bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog nakladnika. CATV ne odgovara za smetnje u prijenosu programa do kojih dolazi zbog nakladnika programa.

(3) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).

(4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge CATV-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(5) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti CATV sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga CATV-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Pretplatnik je tako suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem CATV-ovog sustava (u odnosu na Internet uslugu) te do nemogućnosti uspostave telefonske veze (u odnosu na Telefonsku uslugu).

### **Izmjene vrste i opsega Usluga**

#### **Članak 17.**

(1) Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu CATV pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i CATV Cjenikom. Da bi vrsta ili opseg Usluga bili izmijenjeni, Pretplatnik je obavezan podnijeti CATV-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja ugovora.

(2) Pretplatnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu CATV distribuira samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu CATV distribuira neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može s osnove takvog zahtjeva ostvariti razmjerno nižu pretplatu. Međutim, CATV će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine pretplatnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Pretplatnika za izmjenama u ponudi programa.

### **Prestanak distribuiranja programa**

#### **Članak 18.**

(1) CATV ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuira prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po regijama drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.

(2) CATV ne jamči Pretplatniku da nakladnik programa neće prestati s emitiranjem programa bez prethodne najave.

### **Cijene Usluga i plaćanje**

#### **Članak 19.**

(1) Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje CATV ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su CATV Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. CATV je ovlašten mijenjati Cjenik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenik će biti dostupan na info-pultu CATV-a, gdje se zaprimaju Zahtjevi i na CATV internetskim stranici (dalje u tekstu: CATV Cjenik).

(2) Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim CATV Cjenikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.

(3) Obveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavom pretplatničkog odnosa.

(4) Naknada se plaća za protekli mjesec u tekućem mjesecu na temelju ispostavljenog računa.

(5) CATV ima pravo jednostrano određivati i mijenjati CATV Cjenik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

(6) Cjenikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja, CATV može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, odnosno barem na način koji je člankom 38. predviđen za objavu izmjena ovih Općih uvjeta.

(7) CATV može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena CATV Cjenikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u CATV Cjeniku.

(8) CATV može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuira li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev pretplatnika, ili se distribuira uz dekodiranje, i slično.

## Prijenos pretplatničkog odnosa

### Članak 20.

- (1) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti CATV Uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
- (2) Pretplatnički odnos se prenosi ustupanjem pretplatničkog ugovora putem Zahtjeva i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj pretplatničkog ugovora) podnesu CATV-u Zahtjev.
- (3) Promjena imena u naslovu Pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.
- (4) U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.
- (5) U slučaju smrti Pretplatnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, njegov nasljednik ili član obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne točke mreže mora putem Zahtjeva zatražiti promjenu podataka pretplatnika.
- (6) CATV može uskratiti pristanak na ustupanje pretplatničkog ugovora ako Pretplatnik nije platio dospjeli dug s osnove pretplatničkog ugovora ili ako za to ima drugi osobito važan razlog. Ako CATV u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Pretplatnika da ne pristaje na ustupanje pretplatničkog ugovora, pristanak je dao prešutno, pod uvjetom da Pretplatnik nema nepodmirenih dugovanja.
- (7) Ako CATV do 20. (dvadesetog) dana u mjesecu pristane na ustupanje pretplatničkog ugovora, pretplatnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.
- (8) Pretplatnik i osoba na koju je pretplatnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju CATV-u za nepodmirene obveze Pretplatnika s osnove pretplatničkog ugovora koje dospijevaju nakon CATV-ovog pristanka na prijenos pretplatničkog ugovora.

## IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

### Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika

#### Članak 21.

- (1) CATV će na Pretplatnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 3 mjeseca, prestati s pružanjem Usluga Pretplatniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kabelsku distribucijsku mrežu (privremeno isključenje).
- (2) CATV će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.
- (3) Pretplatnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje. Privremeno isključenje ne može trajati dulje od 3 mjeseca. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.
- (4) Pretplatnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.
- (5) Ako je pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kableske distributivne mreže.

### Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika

#### Članak 22.

- (1) CATV ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Pretplatnika, u sljedećim slučajevima:
  - ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena,
  - ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na pretplatnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na CATV-ovu kabelsku distribucijsku mrežu,
  - ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora CATV utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Ineternet usluge (odredbe o razumnoj korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi),
  - ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kableske distribucijske mreže,
  - ako Pretplatnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka CATV-ovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana,
  - ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta,
  - ako je potrebno izvesti radove na kabelskoj distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja i
  - temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
- (2) Ako Pretplatnik krši druge obveze iz pretplatničkog ugovora ili ovih Općih uvjeta (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kabelskoj distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, CATV ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnika bezuspješno upozorio na kršenje pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.
- (3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika, Pretplatnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Pretplatnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, CATV će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika.

### Privremeno isključenje i raskid pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja

#### Članak 23.

- (1) Pretplatnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospijea navedenog na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cijelosti do dana dospijea CATV će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja.
- (2) Ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospijea naznačenog na dostavljenoj opomeni, u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, CATV ima pravo Pretplatniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kabelsku distribucijsku mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).
- (3) Ako Pretplatnik ne podmiri dugovani iznos u roku od sljedećih 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, CATV može bez prethodne obavijesti raskinuti Pretplatnički ugovor.
- (4) U slučaju da je Pretplatnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 dalje u tekstu: ZEK), CATV će privremeno isključenje Pretplatnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Pretplatnik prilikom djelomičnog podmirivanja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Telefonska usluga, potom Internet usluga te na kraju TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.
- (5) CATV će Pretplatniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.

(6) CATV će obračunati Pretplatniku trošak Isključenja sukladno Cjeniku.

(7) Nakon što CATV dobije potvrdu (dokaz) da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti, CATV može na novi Zahtjev Pretplatnika uspostaviti novu Ugovornu obvezu, odnosno ponovno započeti s pružanjem usluga.

(8) Tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude CATV-a iz članka 9. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta. Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga ugovorna obveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

## **V. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Raskid pretplatničkog odnosa od strane CATV-a zbog drugih razloga**

Članak 24.

(1) CATV ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u sljedećim slučajevima:

- u slučaju opisanom u članku 23. stavku 3.,

- ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju CATV nije odgovoran,

- ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz CATV mreže,

- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu usluge,

- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz CATV mreže,

- ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih CATV nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, CATV mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kabelaške distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, CATV će o tome obavijestiti bivšeg Pretplatnika čiji je pretplatnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i

- na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) CATV nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg pretplatnika, ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja.

### **Raskid pretplatničkog odnosa otkazom Pretplatnika**

Članak 25.

(1) Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 30 (trideset) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, dostavljanjem vlastoručno potpisanog Zahtjeva za isključenje. U tom slučaju, pretplatnički ugovor se raskida s danom kada CATV primi pisanu izjavu o raskidu, a Pretplatnik nije dužan podmiriti bilo kakve troškove u vezi sa raskidom.

### **Ostali razlozi za raskid**

Članak 26.

(1) Pretplatnički odnos može biti raskinut i ako Pristupni operator prestane s pružanjem Telefonske usluge iz bilo kojeg razloga na koju CATV ne može utjecati.

### **Pečaćenje**

Članak 27.

(1) Pretplatnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem pretplatnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti CATV-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u pretplatnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijam programa i drugih usluga putem kabelaške distribucijske mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulaženja u pretplatnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

## **VI. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE**

### **Razumna uporaba mrežnih resursa ("fair use")**

Članak 28.

(1) Pretplatnik se obvezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Pretplatnikov način upotrebe CATV usluge pristupa Internetu značajno utječe na kvalitetu isporuke usluga drugim Pretplatnicima, CATV ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

### **Zloupotreba**

Članak 29.

(1) Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server CATV-a, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obvezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje CATV-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama CATV-a i koji se s vremenom na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

## **VII. OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA I CATV-A**

### **Objavljivanje Općih uvjeta i CATV Cjenika, komuniciranje CATV-a s pretplatnicima**

Članak 30.

(1) CATV objavljuje Opće uvjete, CATV Cjenik te izmjene istih na svojim internetskim stranicama (dalje u tekstu: CATV web).

(2) Račune za Usluge CATV šalje Pretplatnicima prije dospijea. Pretplatnik je obavezan obavijestiti CATV ako u uobičajenom roku ne primi račun.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava pretplatnika CATV će objaviti na svojim internetskim stranicama i na informacijskom kanalu kabelaške distribucijske mreže (dalje u tekstu: IK).

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih pretplatnika CATV će slati tim pretplatnicima običnom poštom.

(5) CATV će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika upoznati s postojanjem IK i CATV weba, na kojima će se redovito objavljivati brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu neposredno komunicirati s CATV-om.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, CATV ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

### **Vlasništvo**

#### **Članak 31.**

(1) Vlasnik nekretnine stječe pravo vlasništva Fizičkog priključka, a CATV mrežne terminalne opreme, koje je CATV postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) CATV zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kableske distribucijske mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.

(3) Ako u slučajevima iz stavka 1. ovoga članka cijena instalacije nije plaćena unaprijed, CATV zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.

(4) CATV može angažirati drugog izvođača koji će za račun CATV-a izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

### **Osobni podaci Pretplatnika**

#### **Članak 32.**

(1) CATV će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. CATV će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupiti trećim stranama (bez odobrenja Pretplatnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računalnim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članku 5. stavak 4.

(2) CATV zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještanje zabraniti.

### **Odgovornost za štetu**

#### **Članak 33.**

(1) CATV nije obvezan postavljati uređaje radi zaštite pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, koji nisu posljedica rada kableske distribucijske mreže. CATV nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Pretplatnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevара na Internetu na vlastitom računalu.

(2) CATV ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kableske distribucijske mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog CATV-ove grube nepažnje ili namjere.

(3) Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da CATV ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju CATV ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom CATV-a.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da CATV ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu CATV-a.

(5) Pretplatnik je odgovoran CATV-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. CATV ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Općih uvjeta.

### **Rješavanje sporova**

#### **Članak 34.**

(1) Pretplatnik može CATV-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu te Prigovor na kakvoću obavljene Usluge.

(2) Prigovori na kvalitetu pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu korisničke podrške CATV-a, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Općih uvjeta, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) CATV će Pretplatniku na svojem info-pultu omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške CATV-a će u prvom stupnju provesti postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnositelja prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Pretplatnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora, Pretplatnik ima pravo na Pritužbu CATV-vom Povjerenstvu za rješavanje pritužbi, koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje imenuje Uprava CATV-a te predstavnika Saveza udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja žalbe.

(6) U slučaju spora između Pretplatnika i CATV-a, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka sukladno prethodnim stavcima, Pretplatnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za zaštitu prava korisnika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva za rješavanje pritužbi.

(7) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, CATV se obvezuje zastati sa svim postupcima prema Pretplatniku do okončanja spora pred Agencijom. O pokretanju zahtjeva za rješavanje spora pri Agenciji, CATV će biti obaviješten ili od strane Pretplatnika ili Agencije.

(8) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu pružene Usluge CATV-a ima pravo tražiti od CATV-a naknadu štete samo ukoliko se od strane CATV-a ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge niža od propisane, osim ako je niža kvaliteta usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Pretplatnika ili nezanim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je CATV obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

(10) Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, CATV će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) Ako Pretplatnik koristi Usluge neobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u usporedbi s prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, CATV ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, CATV će Pretplatniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) CATV ima pravo za pojedine Pretplatnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjavanja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanja Zahtjeva.

(13) Ako Pretplatnik osporava račun CATV-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, CATV neće Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

(14) Ako Pretplatnik podnese prigovor CATV-u na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu s dodanom vrijednosti, ili prigovor na kakvoću pružene usluge, CATV će nakon provjere iznosa zaduženja ili kakvoće pružene usluge, a u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, prosljediti isti operatoru usluga s dodanom vrijednosti uz prigovor dostaviti i podatke o imenu i prezimenu i adresi odnosno nazivu i sjedištu krajnjeg korisnika kao i provjerene podatke o spornom računu ili usluzi.

(15) CATV će nastojati sve sporove s Pretplatnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između CATV-a i Pretplatnika mjesno je nadležan sud u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

#### Članak 35.

- (1) Pretplatnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava CATV-a, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.
- (2) Pretplatnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva CATV-a, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

### **VIII. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI CATV-OVE MREŽE**

#### Članak 36.

- (1) CATV se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze. Ova obveza odnosi se završno na izlaznoj točki fizičkog priključka iz čl.12 st.2.
- (2) CATV pruža Telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži bez uporabe radio frekvencijskog spektra pa Pretplatnici potpisom Zahtjeva prihvaćaju da CATV takve Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže.
- (3) CATV ne odgovara za štetu koja bi Pretplatniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

### **IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### Članak 37.

- (1) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, stavljaju se van snage Opći uvjeti poslovanja od 31. 03. 2005. godine.

### **X. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA**

#### Članak 38.

- (1) CATV će objaviti i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na info-pultu CATV-a, te na CATV webu. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opći uvjeti CATV-a.

### **XI. RJEŠAVANJE SPOROVA**

#### Članak 39.

- (1) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, CATV i Pretplatnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost Općinskog građanskog suda u Karlovcu (za fizičke osobe) ili Trgovačkog suda u Karlovcu (za pravne osobe), odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

### **XII. STUPANJE NA SNAGU**

#### Članak 40.

- (1) Opći uvjeti stupaju na snagu 01. 03. 2015. godine.