

Na temelju članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; u daljnjem tekstu Zakona o elektroničkim komunikacijama) i članka 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine broj 154/11, 149/13, 71/14 i 42/16; u daljnjem tekstu: Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga) trgovačko društvo FRANZ NET d.o.o. sa sjedištem u Strahonincu (Općina Strahoninec), Katarine Zrinski 13, MBS: 070150959, OIB 36101462857, e-mail adresa: prijava@franz-net.hr, internetska stranica: <http://www.franz-net.hr>, kao operator javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, utvrdilo je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja društva FRANZ NET d.o.o.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

društva FRANZ NET d.o.o.

Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

1.1. Opći uvjeti poslovanja društva FRANZ NET d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od strane društva FRANZ NET d.o.o. sa sjedištem u Strahonincu (Općina Strahoninec), Katarine Zrinski 13, MBS: 070150959, OIB 36101462857, e-mail adresa: prijava@franz-net.hr, internetska stranica: <http://www.franz-net.hr> (u daljnjem tekstu: FRANZ NET).

1.2. Ovim Općim uvjetima uređuju se međusobna prava i obveze između FRANZ NET-a, kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, s jedne strane te korisnika usluga, s druge strane (podnositelj zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa/pretplatnik/krajnji korisnik – u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Korisnik), u vezi s pružanjem i korištenjem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje FRANZ NET pruža ili će pružati, temeljem Potvrde o primitku prethodne obavijesti izdane od Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM) kao nadležnog regulatornog tijela.

1.3. Općim uvjetima uređuje se i način podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), a koji Zahtjev obuhvaća sve zahtjeve za korištenje bilo koje Usluge koju FRANZ NET pruža ili će pružati na tržištu, odnosno svaki zahtjev kojim se može zasnovati pretplatnički odnos. Zahtjev prihvaćen od strane FRANZ NET-a, Opći uvjeti, Uvjeti korištenja pojedinih usluga (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja) i Cjenik zajedno čine Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta i njegov su sastavni dio. Ako je Zahtjevu priložena i druga dokumentacija (npr. Kodeks ponašanja na Internetu i dr.), ista je obvezujuća za Korisnika te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora sklopljenog s Korisnikom. Pretplatničkim ugovorom uređuju se međusobni odnosi Korisnika i FRANZ NET-a (u daljnjem tekstu: Pretplatnički odnos).

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

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

Članak 2.

Usluge koje pruža FRANZ NET

2.1. Elektroničke komunikacijske usluge FRANZ NET-a iz ovih Općih uvjeta jesu sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi FRANZ NET pruža, ili će pružati na tržištu, a koje su utvrđene u Zakonu o elektroničkim komunikacijama kao i u Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, odnosno one usluge za koje FRANZ NET ima ishođene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja od

HAKOM-a kao nadležnog regulatornog tijela (u daljnjem u tekstu: Usluge). FRANZ NET se obvezuje u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih usluga i osobama s invaliditetom.

2.2. Sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti FRANZ NET pruža sljedeće Usluge:

- javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
- davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova;
- usluge s posebnom tarifom i besplatnog poziva;
- usluga davanja pristupa internetu;
- usluga prijenosa govora putem interneta.

2.3. Detaljnije tehničke značajke pojedinih usluga FRANZ NET-a opisane su u Uvjetima korištenja, koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta, a dostupni su korisnicima na internet stranici FRANZ NET-a (www.franz-net.hr).

2.4. FRANZ NET pruža usluge u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj te ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Korisnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže FRANZ NET-a prilikom pružanja usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja te podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući, ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost FRANZ NET-ove elektroničke komunikacijske mreže i usluga. FRANZ NET ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira FRANZ NET prilikom pružanja usluga, ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Korisnik je obavezan prilikom korištenja Usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

2.5. FRANZ NET ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.

2.6. FRANZ NET se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama.

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

2.8. FRANZ NET omogućuje svim Korisnicima usluga besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to s bilo kojega telefonskog uređaja. FRANZ NET će osigurati podatke o lokaciji s koje je upućen poziv prema tim brojevima u skladu s tehničkim mogućnostima. FRANZ NET će Centru 112 dostavljati bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima na broj 112, sukladno važećem Zakonu odnosno podzakonskom aktu.

2.9. FRANZ NET svojim Korisnicima omogućuje pristup Službi za korisnike na broj telefona 040 638 809 kao i mogućnost da se svi upiti za servis ili podršku šalju na e-mail adresu koja glasi: prijava@franz-net.hr, a koji kontakt podaci su objavljeni na internetskim stranicama FRANZ NET-a www.franz-net.hr. Kontakte s FRANZ NET-ovom korisničkom podrškom FRANZ NET može snimati i dalje obrađivati uz poduzimanje zaštitnih mjera u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, i to u svrhu poboljšanja kvalitete usluga, kao i za dokazne i sigurnosne svrhe. Prije započinjanja razgovora koji se snima FRANZ NET će obavijestiti Korisnika da se razgovor snima, a prestankom svrhe snimku razgovora uništiti.

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

Članak 3. **Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

3.1. Korisnici usluga FRANZ NET-a mogu biti fizičke i pravne osobe.

3.2. Na zahtjev FRANZ NET-a Korisnik je dužan u trenutku podnošenja Zahtjeva, FRANZ NET-u ili ovlaštenoj osobi, dati, odnosno predočiti svoje identifikacijske isprave/podatke u obliku u kojem ih FRANZ NET zahtijeva te je suglasan da ovlaštena osoba, po potrebi, napravi presliku istih, a s ciljem utvrđivanja identiteta, statusa i platežne sposobnosti Korisnika.

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

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

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

Članak 4. **Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

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

4.2. Obrazac Zahtjeva dostupan je u elektroničkom obliku, kojem Korisnik može pristupiti putem internetske stranice www.franz-net.hr ili u tiskanom obliku, koji je dostupan korisniku putem ovlaštenih osoba FRANZ NET-a kao i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima FRANZ NET-a. Za osobe s invaliditetom koje nisu u mogućnosti samostalno posjetiti prodajna mjesta FRANZ NET-a, FRANZ NET će na jednostavan način osigurati mogućnost podnošenja Zahtjeva bez potrebe da Korisnik sam dolazi do prodajnog mjesta.

4.3. Obrazac Zahtjeva osobito sadrži:

- podatke o Korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištenje usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, i to ime i prezime, adresa prebivališta, osobni identifikacijski broj (OIB), broj osobne iskaznice, odnosno naziv (tvrtka), sjedište, poslovna adresa unutar sjedišta, osobni identifikacijski broj (OIB), e-mail adresu, kontakt telefon, adresa za dostavu računa, opomena i obavijesti, podatke o načinu plaćanja računa;
- podatke o lokaciji na kojoj se pruža usluga kao i podatke o kontakt osobi na toj lokaciji;
- podatke o priključku, načinu instalacije opreme i o uslugama (vrsta usluge koja se ugovara i dodatne usluge koje je moguće pružiti, ovisno o vrsti FRANZ NET usluge, sveukupna cijena usluge/a);
- podatke o trajanju ugovora i podatak o ugovorenom obveznom trajanju ugovora, uz upozorenje da se istekom razdoblja obveznog trajanja ugovora pretplatnički odnos nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga korisnik ili FRANZ NET ne raskine;

- za ugovore sklopljene na daljinu ili izvan poslovnih prostora FRANZ NET-a obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora, a koja informacija je sadržana u predugovornoj obavijesti;
- za ugovore o korištenju širokopojasnog pristupa internetu obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju podnošenja prigovora,
 - minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu;
 - maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu usluge;
 - podatak o prodavatelju;
 - napomenu u vezi prikupljanja i korištenja osobnih podataka kao i posebnu jasnu potvrdu da će Korisnik Opće uvjete poslovanja, Uvjete korištenja i Cjenik preuzeti s internetske stranice FRANZ NET-a, ako mu navedeni nisu uručeni uz Zahtjev;
 - broj ponude, datum i mjesto te vlastoručni potpis Korisnika, odnosno ovlaštene osobe za zastupanje Korisnika.

4.4. FRANZ NET će Korisniku prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora uz Zahtjev uručiti ove Opće uvjete, Uvjete korištenja, Cjenik, te druge potrebne priloge ovisno o ugovorenoj usluzi ili uputiti Korisnika da su isti dostupni i mogu se preuzeti na internetskim stranicama FRANZ NET-a www.franz-net.hr. Potpisivanjem Zahtjeva, odnosno prihvaćanjem ponude prilikom sklapanja ugovora na daljinu, u kojem slučaju za valjanost ugovora nije potreban potpis Korisnika, Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvaća sve uvjete ugovorene Usluge.

Članak 5.

Zasnivanje Pretplatničkog odnosa i naknada za kašnjenje

5.1. FRANZ NET će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ako ne postoje zapreke predviđene ovim Općim uvjetima kao ni tehničke zapreke za uključenje usluge. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora kojim je zasnovan Pretplatnički odnos počinju teći od trenutka prihvaćanja Zahtjeva, a pravo naplate od trenutka uključjenja Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor.

5.2. Korisnik može unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora navođenjem odabranog dana na Zahtjevu, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora Korisnik ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje 30 (slovima: trideset) radnih dana unaprijed. U slučaju prijenosa broja ili prijenosa usluge gdje je uključeno više operatora, usluga će ovisiti o operatoru davatelju broja kao i tehničkim preduvjetima u mrežama svih operatora koji su uključeni u prijenos broja i realizaciju usluge. Ako Korisnik nije unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora, Korisnik ima pravo unaprijed odrediti dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom, u pisanom ili elektroničkom obliku, od najmanje 12 (slovima: dvanaest) radnih dana unaprijed. Predmetni rok primjenjuje se u slučaju kada je Korisnik samostalno zatražio raskid Pretplatničkog ugovora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora. Pri tome prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno članku 10. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Pretplatnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

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

5.4. Usluga odabira dana sklapanja, odnosno raskida pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati sukladno FRANZ NET-ovom Cjeniku.

5.5. U slučaju promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Korisnik koji koristi uslugu drugog operatora (postojeći operator), a želi ugovoriti korištenje usluga s FRANZ NET-om, dužan je, pored Zahtjeva, za svaki fizički priključak zasebno potpisati i Jedinственu izjavu. Jedan primjerak potpisane Jedinственe izjave zadržava Korisnik. Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, Korisnik ne potpisuje obrazac Jedinственe izjave, već je FRANZ NET, umjesto potpisa Korisnika na Jedinственoj izjavi, obvezan

naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu. Jedinствена izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. U slučaju da Korisnik zahtijeva uslugu prijenosa broja u mrežu FRANZ NET-a (u daljnjem tekstu: FRANZ NET mreža) Jedinствена izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.

5.6. U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka FRANZ NET će dostaviti Korisniku potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva najkasnije u roku od 25 (slovima: dvadeset i pet) dana od dana potpisivanja Jedinствene izjave od strane Korisnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od 25 (slovima: dvadeset i pet) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektroničkim putem na e-mail adresu, SMS porukom, pisanim putem, govorni automat (IVR), i dr.). Datum priopćen Korisniku u potvrdi o prihvaćanju Zahtjeva smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva od strane FRANZ NET-a. Ako Korisnik nije posebno unaprijed odredio na Zahtjevu datum sklapanja ugovora, smatrat će se da je datum sklapanja ugovora, datum naznačen na potvrdi FRANZ NET-a o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno ako tog datuma nema, datum aktivacije (uključenja) zatražene usluge.

5.7. Ako FRANZ NET ne dostavi Korisniku potvrdu ili obavijest u navedenim rokovima, smatra se da su Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju FRANZ NET će odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva.

5.8. U slučaju potvrde prihvata Zahtjeva, FRANZ NET će najkasnije u roku od 45 (slovima: četrdeset i pet) dana od dana potpisivanja Jedinствene izjave od strane Korisnika realizirati/uspostaviti zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 45 (slovima: četrdeset i pet) dana se računa od dana sklapanja ugovora. Nakon isteka ovog roka, ako usluga nije realizirana/uspostavljena, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, podnošenjem zahtjeva za raskid pisanim ili elektroničkim putem. Nakon realizacije usluge, Korisnik više nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja navedene naknade zbog kašnjenja u realizaciji Usluge.

5.9. FRANZ NET ima pravo od Korisnika zatražiti pisanu suglasnost za produljenje roka za realizaciju/uspostavu zatražene usluge, do opoziva izvršenog od strane Korisnika. U slučaju pisane suglasnosti ili suglasnosti zaprimljene elektroničkim putem od strane Korisnika, realizacija/uspostava usluge izvan roka predviđenog u stavku 5.8. ovog članka, neće se smatrati zakašnjelom realizacijom/uspostavom te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva neće imati pravo potraživati od FRANZ NET-a naknadu zbog kašnjenja u realizaciji/uspostavi usluge predviđenu člankom 5.11. ovih Općih uvjeta.

5.10. Ako FRANZ NET prihvati Zahtjev te naknadno utvrdi da nije u mogućnosti realizirati/uspostaviti traženu uslugu (npr. određene brzine, na određenoj lokaciji i sl.), FRANZ NET ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor unutar roka za realizaciju usluge predviđenog stavkom 5.8. ovog članka, pri čemu Korisnik neće imati pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji/uspostavi usluge predviđenu člankom 5.11. ovih Općih uvjeta.

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

5.12. Ako je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, Korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz prethodnog stavka. Zahtjev za isplatom naknade Korisnik je dužan podnijeti FRANZ NET-u pisanim ili elektroničkim putem, najkasnije u roku od 75 (slovima: sedamdeset i pet) dana od dana potpisivanja Jedinствene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 75 (slovima: sedamdeset i pet) dana se računa od dana sklapanja ugovora. FRANZ NET će Korisniku isplatiti naknadu najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade. FRANZ NET će u roku od 7

(slovima: sedam) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, FRANZ NET će zahtjev za isplatom naknade proslijediti postojećem operatoru, zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika u roku od 3 (slovima: tri) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od 7 (slovima: sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti Korisniku.

5.13. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ako smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, Korisnik može u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana primitka obavijesti ili od isteka roka od 30 (slovima: trideset) dana za isplatu naknade, podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

5.14. U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku telekomunikacijsku priključnu liniju, kao da su sklopljeni zasebni ugovori, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

5.15. U slučajevima sklapanja Pretplatničkog ugovora za korištenje usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, za Korisnika koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora, na odgovarajući način se prethodno navedeni stavci ovog članka Općih uvjeta, a rokovi počinju teći od dana potpisivanja Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno sklapanja pretplatničkog ugovora.

Članak 6.

Sklapanje ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a

6.1. FRANZ NET može omogućiti Korisniku sklapanje Pretplatničkog ugovora i putem interneta (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje FRANZ NET učini javno dostupnim. FRANZ NET će, ovisno o poslovnoj politici, nuditi Korisnicima i mogućnost sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a, odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta FRANZ NET-a. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a, FRANZ NET će prije sklapanja navedenih ugovora na jasan i razumljiv način obavijestiti Korisnika o uvjetima pružanja usluge, kao i uvjetima sklapanja i raskida tih ugovora (predugovorne obavijesti) te će Korisniku dostaviti primjerak ugovora, odnosno potvrdu o sklopljenom ugovoru, a sve na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.

6.2. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a, FRANZ NET će Korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za poslovnog Korisnika ili elektroničkim putem ako se radi o postojećem pretplatniku, i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju sa FRANZ NET-om s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora u roku 14 (slovima: četrnaest) dana, sukladno odredbama propisa o zaštiti potrošača. Sklapanjem ugovora na daljinu kao i sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a Korisnik prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima. Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom kada je Korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora. Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Korisnika, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora.

Članak 7.

Odbijanje Zahtjeva

7.1. FRANZ NET ima pravo odbiti Zahtjev u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- ako Korisnik nije uredno ispunio Zahtjev i/ili nije FRANZ NET-u pružio sve potrebne dokaze o identitetu ili druge podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora te ako postoji osnovana sumnja da su isti netočni ili neistiniti;

- ako je FRANZ NET ili bilo koji drugi davatelj usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako je FRANZ NET ili bilo koji drugi davatelj usluga već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog iznimno bitnih povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako FRANZ NET ima razloga sumnjati da će Korisnik korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- ako je Zahtjev podnesen od strane fizičke osobe ili pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje FRANZ NET procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja;
- ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak predstečajne nagodbe, postupak likvidacije, preustroja ili neki slični postupak te ukoliko Korisnik postane nesposoban za plaćanje, prezadužen, odnosno ukoliko je iz financijskih dokumenta razvidno da isti neće moći uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv FRANZ NET-a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja (bankarsko jamstvo, mjenicu, depozit, zadužnicu i sl.);
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge elektroničkih komunikacija koje FRANZ NET pruža ili Korisnik omogućuje zluporabu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zlupotrijebio ili zatajio, odnosno nije prijavio prijeverne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama;
- ako postoji osnovana sumnja da će Korisnik usluge dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva temeljem ovih Općih uvjeta;
- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, posebno ako nisu utvrđeni slobodni potrebni mrežni resursi (kapaciteti);
- u ostalim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima ili mjerodavnim propisima.

Članak 8. Priklučenje terminalne opreme

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

8.2. FRANZ NET će osigurati ispravan rad Terminalne opreme u svom vlasništvu koju Korisniku daje na korištenje za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Odgovornost FRANZ NET-a se isključuje u slučaju kada je neispravnost opreme uzrokovana višom silom (udar groma, požar, poplava i sl.), slučajevima na koje FRANZ NET nije mogao utjecati niti ih predvidjeti ili krivnjom Korisnika uslijed postupanja suprotno stavku 8.3. ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Korisnik je dužan nadoknaditi FRANZ NET-u vrijednost te opreme po cijeni iz važećeg Cjenika FRANZ NET-a, odnosno drugog odgovarajućeg dokumenta u kojem je navedena cijena opreme, a FRANZ NET će Korisniku dostaviti novu Terminalnu opremu potrebnu za korištenje ugovorene usluge.

8.3. Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati ispravnu kućnu instalaciju, uzemljenje, odgovarajuću telekomunikacijsku opremu i uvjete smještaja, potrebno napajanje i održavanje istih u ispravnom stanju. Navedena oprema, uključujući kućnu instalaciju mora zadovoljavati propisane tehničke uvjete. Korisnik je također dužan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program putem kojeg će moći pristupiti usluzi koju zahtijeva. U protivnom, FRANZ NET neće biti odgovoran Korisniku za eventualno nastalu štetu kao ni za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge. Ako Korisnik uopće nema provedenu kućnu instalaciju dužan je kućnu instalaciju osigurati u ispravnom stanju u roku od 60 (šezdeset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, tijekom kojeg razdoblja je dužan plaćati mjesečnu

naknadu za ugovorenu uslugu. Ako Korisnik do navedenog roka nije osigurao kućnu instalaciju FRANZ NET će raskinuti Pretplatnički ugovor, a Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni raskid.

8.4. Bilo kakav nedostatak, štetu, gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme koja je u vlasništvu FRANZ NET-a Korisnik je obavezan odmah prijaviti FRANZ NET-u telefonom. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku Terminalne opreme Korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 48 (slovima: četrdeset i osam) sati od izvršene usmene prijave, potvrditi FRANZ NET-u vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom i žurnom poštanskom ili kurirskom pošiljkom. FRANZ NET neće biti odgovoran Korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

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

8.6. FRANZ NET će poduzimati potrebne mjere s ciljem zaštite sigurnosti i cjelovitosti FRANZ NET mreže, a o eventualnim opasnostima za sigurnost mreže obavještavati Korisnike.

8.7. U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga koja zahtijeva prilagodbu na Terminalnoj opremi Korisnika, FRANZ NET će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem, najmanje 90 (slovima: devedeset) dana prije namjeravane promjene.

8.8. U slučaju raskida, odnosno prestanka Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg drugog razloga, Korisnik je dužan u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana deaktivacije usluge na adresu FRANZ NET-a o svom trošku dostaviti/vratiti svu Terminalnu opremu i uređaje u vlasništvu FRANZ NET-a. Ako Korisnik u navedenom roku ne vrati Terminalnu opremu, FRANZ NET će mu izdati račun na iznos naknade za opremu u vrijednosti navedenoj u Cjeniku, odnosno drugom odgovarajućem dokumentu u kojem je navedena cijena opreme. Ako Korisnik ne vrati Terminalnu opremu u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana izdavanja računa, smatrat će se da Korisnik nije u mogućnosti vratiti opremu i da je ista prešla u njegovo vlasništvo te je Korisnik u tom slučaju obavezan podmiriti račun u cijelosti. Terminalna oprema koju Korisnik vrati nakon navedenog roka, a za istu mu je FRANZ NET na računu naplatio naknadu, prešla je u vlasništvo Korisnika. Ako Korisnik opremu koja je na taj način prešla u njegovo vlasništvo ne želi zadržati i svojevrijedno je ponovno vratiti FRANZ NET-u, FRANZ NET će je ekološki zbrinuti sukladno važećim propisima. Iznimno, ako Korisnik prije provedenog ekološkog zbrinjavanja zatraži da mu FRANZ NET vrati Terminalnu opremu, FRANZ NET će mu istu vratiti na adresu sjedišta, odnosno prebivališta Korisnika, pri čemu troškove vraćanja opreme snosi Korisnik.

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

Članak 9.

Nepriključenje

9.1. Ako je Korisnik uplatio određeni novčani iznos, a uključenje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva Korisnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, FRANZ NET mu je dužan vratiti uplaćeni iznos bez kamate i uz odbitak troškova platnog prometa pod uvjetom da Korisnik vrati svu Terminalnu opremu koja je u vlasništvu FRANZ NET-a, ako mu je ista prethodno izdana na korištenje.

9.2. Ako Korisnik ne vrati primljenu opremu ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, FRANZ NET će vratiti Korisniku sve uplaćeno tek nakon što Korisnik podmiri novčanu vrijednost te opreme u iznosu navedenom u Cjeniku, odnosno drugom odgovarajućem dokumentu u kojem je navedena cijena opreme.

9.3. FRANZ NET nije obvezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnosiocem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja, izuzev u slučaju da korisnik dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

Članak 10.

Aktivacija usluge i izmjena korisničkih paketa

10.1. Aktivacijom Usluge smatra se priključenje Terminalne opreme u mrežu FRANZ NET-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane FRANZ NET-a, bilo da se radi o ugovorenoj samoinstalaciji Terminalne opreme koju je Korisnik sam dužan priključiti na predviđeni datum aktivacije usluge, bilo da se radi o instalaciji FRANZ NET-a u kojem slučaju je FRANZ NET dužan izvršiti priključenje Terminalne opreme na predviđeni datum aktivacije usluge. Prilikom aktivacije usluge Korisnik i FRANZ NET potpisuju Zapisnik o ispunjenju uvjeta za uključenje usluge (u daljnjem 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.

10.2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata Usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane FRANZ NET-a nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja, o čemu se sastavlja Zapisnik.

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

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

10.5. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga FRANZ NET će pisanim putem (npr. uz tiskani račun) ili elektroničkim putem (SMS, elektronička pošta) obavijestiti Korisnike najmanje 30 (slovima: trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te će im istodobno ponuditi drugi paket ili drugu dodatnu uslugu. U slučaju da su uvjeti i/ili cijene ponuđenog drugog paketa ili dodatne usluge za Korisnika nepovoljniji u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i/ili cijene, Korisnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid Pretplatničkog ugovora, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana objave tih izmjena, uz podmirenje dugovanja za pružene Usluge.

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

Članak 11.

Cijene i uvjeti plaćanja

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

11.2. Cjenik je dostupan na internetskoj stranici www.franz-net.hr i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima FRANZ NET-a.

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

11.4. FRANZ NET naplaćuje usluge na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Korisniku nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene. FRANZ NET će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, Korisniku ponuditi

- mogućnost ispostavljanja računa u tiskanom obliku putem ovlaštenog davatelja poštanskih usluga na adresu naznačenu na Zahtjevu ili drugu o kojoj Korisnik obavijesti FRANZ NET pisanim ili elektroničkim putem sukladno čl. 3.5. ovih Općih uvjeta ili
- mogućnost primanja računa elektroničkom poštom u PDF obliku na e-mail adresu naznačenu na Zahtjevu ili drugu o kojoj Korisnik obavijesti FRANZ NET pisanim ili elektroničkim putem sukladno čl. 3.5. ovih Općih uvjeta ili
- mogućnost dobivanja računa u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) pri čemu korisnik mora dati suglasnost za prihvatanje e-računa u skladu s posebnim propisima. Ako Korisnik želi primiti e-račun dužan je prethodno uslugu e-račun aktivirati putem internet bankarstva. Korisnik može koristiti uslugu primanja e-računa putem treće osobe koja je korisnik internet bankarstva, a o čemu će Korisnik FRANZ NET-u dostaviti pisanu suglasnost. U slučaju primanja računa putem elektroničke pošte ili u elektroničkom obliku FRANZ NET nije dužan Korisniku ispostavljati račun u tiskanom obliku.

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

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

11.7. FRANZ NET Korisniku ispostavlja mjesečne račune s naznakom datuma dospijeca. Smatra se da Korisnik redovito svaki mjesec prima račun FRANZ NET-a za obavljene telekomunikacijske usluge. Ako Korisnik ne primi račun, FRANZ NET će mu na njegov zahtjev izdati prijepis toga računa. Ako Korisnik u roku iz članka 19. ovih Općih uvjeta ne podnese pisanu pritužbu na iznos računa, smatrat će se da Korisnik prihvaća račun. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

11.8. Za kašnjenje u plaćanju računa od strane Korisnika, FRANZ NET ima pravo zaračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

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

Članak 12. Napлата potraživanja

12.1. Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu. Ako Korisnik ne izvrši plaćanje cjelokupnog obračunatog iznosa računa do dana dospijeca naznačenog na računu, FRANZ NET će mu uputiti opomenu u pisanom obliku putem ovlaštenog davatelja poštanskih usluga ili elektroničkom obliku (u slučaju kad se račun dostavlja elektroničkom poštom u PDF obliku na e-mail adresu ili u slučaju primanja e-računa) (u daljnjem tekstu: Opomena). Datum dostave Opomene Korisniku smatra se treći radni dan od dana kada je FRANZ NET predao Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga, osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku pri čemu će FRANZ NET dan dostave te Opomene definirati u posebnim uvjetima. FRANZ NET ima pravo pravnim osobama i fizičkim osobama koje koriste usluge FRANZ NET-a u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti naplatiti izdavanje Opomene, sukladno važećem Cjeniku usluga.

12.2. Opomena osobito sadrži:

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

12.3. Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta dužan je do datuma dospijeca računa platiti nesporni dio računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

12.4. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje ni u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana dostavljanja Opomene, a nije podnio prigovor, FRANZ NET ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz komunikacijske mreže (suspenzija zbog neplaćanja) i ograničiti korištenje usluga, sukladno članku 21. ovih Općih uvjeta. U tom slučaju, za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisnik je dužan plaćati FRANZ NET-u mjesečnu naknadu sve dok se ne steknu uvjeti za ponovno uključenje Terminalne opreme ili dok ne nastupi raskid Ugovora. Tijekom razdoblja privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeno primanje dolaznih poziva kada se nalazi u Republici Hrvatskoj kao i pravo na odlazne pozive prema hitnim službama te besplatnom broju Službe za korisnike FRANZ NET-a. Privremeno isključenje Terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničit će se samo na usluge za koje nije bilo podmireno dugovanje.

12.5. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje u narednih 30 (slovima: trideset) dana od dana privremenog isključenja/ograničenja korištenja Usluga iz stavka 12.4. ovog članka, FRANZ NET može trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže (deaktivacija), odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor, sukladno članku 22. ovih Općih uvjeta. U ovom slučaju FRANZ NET ima pravo obračunati Korisniku naknadu za prijevremeni raskid ugovora ako je trajno isključenje nastupilo prije isteka obveznog trajanja ugovora.

12.6. U slučajevima iz stavka 12.4. i 12.5. FRANZ NET neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja/ograničenja korištenja usluga.

12.7. U slučaju podmirjenja duga, FRANZ NET zadržava pravo obračunati Krajnjem korisniku naknadu za ponovno uključenje pojedine usluge i/ili Terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku.

Članak 13. Prijenos broja

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

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

13.3. Kod usluge najma pretplatničke linije, dodatne usluge koje je Korisnik imao ugovorene uz broj koji se prenosi, ne prenose se automatski već ih Korisnik može ugovoriti s FRANZ NET-om, u skladu s FRANZ NET-ovom ponudom usluga i ovim Općim uvjetima.

13.4. FRANZ NET će obavijestiti Korisnika o datumu i vremenskom okviru prijenosa broja u nepokretnoj mreži najkasnije u roku od 25 (slovima: dvadeset i pet) dana od dana potpisivanja Zahtjeva za prijenos broja, odnosno Jedinstvene izjave.

13.5. Korisnik može FRANZ NET-u pisanim ili elektroničkim putem podnijeti zahtjev za otkazivanje prijenosa broja najkasnije 48 (slovima: četrdeset i osam) sati prije zakazanog vremenskog okvira za prijenos broja, odnosno 72 (slovima: sedamdeset i dva) sata ukoliko je nužno i otkazivanje veleprodajne usluge.

13.6. Obavijest Korisnika o jednostranom raskidu ugovora smatra se zahtjevom za otkazivanje prijenosa broja.

13.7. U slučaju prihvatanja zahtjeva za prijenos broja, FRANZ NET kao primatelj broja može iznimno, najkasnije 24 (slovima: dvadeset i četiri) sata prije početka dogovorenog vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

13.8. FRANZ NET može, sukladno odredbama mjerodavnog Pravilnika o prenosivosti broja odbiti zahtjev ili odgoditi prijenos broja. Ako Korisnik smatra da su razlozi odbijanja ili odgode prijenosa broja neopravdani, može uputiti prigovor operatoru davatelju broja pisanim ili elektroničkim putem u roku od 3 (slovima: tri) radna dana od dana kada je Korisnik (podnositelj zahtjeva za prijenos broja) zaprimio obavijesti o odbijanju ili odgodi prijenosa broja. U tom slučaju davatelj broja obavezan je bez odgode odgovoriti na prigovor i o tome obavijestiti primatelja broja, koji je obavezan bez odgode obavijestiti Korisnika o stanju postupka prijenosa broja. Ako primatelj i davatelj broja utvrde da se radi o neopravdanom odbijanju ili neopravdanoj odgodi zahtjeva za prijenos broja, obvezni su u roku od 1 (slovima: jednog) radnog dana od utvrđivanja neopravdane odgode ili neopravdanog odbijanja dogovoriti novi unos Zahtjeva za prijenos broja. Ako se utvrdi da je razlog odbijanja ili odgoda prijenosa broja opravdan, FRANZ NET će o tome obavijestiti Korisnika i na njegov zahtjev mu dodijeliti novi telefonski broj. Ako Korisnik ne podnese zahtjev da mu se dodijeli novi broj u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, ugovor će se smatrati raskinutim.

13.9. Korisnik koji je podnio Zahtjev za prijenos broja u FRANZ NET-ovu mrežu, ima pravo u slučaju nepravovremenog prijenosa broja zahtijevati isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja, i to u iznosu od 10 (slovima: deset) kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, za jedan broj. U slučaju nepravovremenog prijenosa više od jednog broja, za koje je podnesen jedan Zahtjev za prijenos broja, naknada ne može biti veća od 100 (slovima: sto) kuna po satu. Iznos naknade se obračunava za razdoblje od najviše 15 (slovima: petnaest) dana nepravovremenog prijenosa broja.

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

13.11. Zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja Korisnik je dužan podnijeti FRANZ NET-u pisanim ili elektroničkim putem najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od datuma realizacije prijenosa broja ili od podnošenja zahtjeva koji u roku od 30 (slovima: trideset) dana nije realiziran. Uz zahtjev

je potrebno priložiti presliku identifikacijske isprave, navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe.

13.12. Ako je za zakašnjenje u prijenosu broja odgovoran FRANZ NET, FRANZ NET će u roku od 7 (slovima: sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade, obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na računu za unaprijed plaćene usluge) te će isplata naknade biti realizirana u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je za zakašnjenje odgovoran operator iz čije mreže se broj prenosi u FRANZ NET-ovu mrežu (operator davatelj broja), FRANZ NET će u roku od 3 (slovima: tri) radna dana proslijediti Korisnikov zahtjev za isplatom naknade operatoru davatelju broja, zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika. Operator davatelj broja dužan je u roku od 7 (slovima: sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom odgovoriti Korisniku te realizirati isplatu naknade najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

13.13. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili neispravnog obračuna naknade za nepravovremeni prijenos broja, Korisnik može u roku od 30 (slovima: trideset) dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija. Prava iz ovog stavka primjenjuju se i u slučaju otkaza prijenosa broja od strane Korisnika uslijed kašnjenja u prijenosu duljem od 8 (slovima: osam) radnih dana.

Članak 14.

Premještaj i preseljenje pretplatničke terminalne opreme

14.1. Korisnik može pisanim ili elektroničkim putem zatražiti premještaj svoje pretplatničke terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora (premještaj) ili s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva i preseljenje pretplatničke terminalne opreme unutar iste lokacije (adrese) priključenja, ukoliko se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora. FRANZ NET zadržava pravo odbiti zahtjev Korisnika za premještaj, odnosno preseljenje ukoliko Korisnik ima dospjela, nepodmirena dugovanja prema FRANZ NET-u.

14.2. FRANZ NET će premjestiti pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana primitka Zahtjeva Korisnika, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj.

14.3. FRANZ NET će u roku od 15 (slovima: petnaest) dana po primitku Zahtjeva Korisnika za preseljenjem dostaviti Korisniku potvrdu prihvata zahtjeva za preseljenjem, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva za preseljenjem, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta, govorni automat (IVR)). U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, FRANZ NET će, u roku od najviše 45 (slovima: četrdeset i pet) dana od dana primitka zahtjeva za preseljenjem, izvršiti preseljenje pretplatničke terminalne opreme na lokaciju (adresu) navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe o zasnivanju, odnosno o prijenosu pretplatničkog ugovora kao i odredbe o aktivaciji usluga ovih Općih uvjeta.

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

14.5. Za premještaj, odnosno preseljenje pretplatničke terminalne opreme, FRANZ NET ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom.

Članak 15.

Prijenos Pretplatničkog ugovora

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

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

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

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

15.5. Prethodni korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa Pretplatničkog ugovora dok je Novi odnosno Privremeni korisnik odgovoran za obveze nastale od trenutka prijenosa Pretplatničkog ugovora.

Članak 16.

Obveze FRANZ NET-a

16.1. U svrhu pružanja fiksnih Usluga, FRANZ NET će:

- a) dodijeliti Korisniku pretplatnički telefonski broj u svojoj mreži;
- b) prenijeti u mrežu FRANZ NET-a pretplatnički telefonski broj kojeg je Korisniku dodijelio drugi operator, sukladno važećim propisima o prenosivosti broja;
- c) dodijeliti Korisniku korisničko ime, identifikacijske šifre i lozinke, radi pristupa uslugama FRANZ NET-a, za usluge koje to zahtijevaju;
- d) povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama drugih operatora u skladu s važećim propisima;
- e) automatski bilježiti podatke o pruženim Uslugama radi njihovog obračuna i naplate te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- f) omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva koji se naplaćuju, sukladno zahtjevu Korisnika, a pri tom omogućiti besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 te

besplatan pristup Službi za korisnike FRANZ NET-a što podrazumijeva i mogućnost razgovora s kontakt osobom Službe za korisnike;

g) na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu provjeru informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije);

h) omogućiti pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima svojih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj;

i) redovito održavati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu Usluga u skladu s tehničkim standardima i propisima;

j) u okviru objektivnih tehničkih mogućnosti osigurati Korisnicima usluga s invaliditetom jednaku dostupnost svojih usluga koje su dostupne većini ostalih Korisnika usluga, uključujući i pristup svim pozivnim brojevima hitnih službi te dostupnost odgovarajuće terminalne opreme te ih redovito obavješćivati o svim pojedinostima usluga koje su namijenjene toj skupini;

k) osigurati jedinstveno informacijsko središte putem kojeg Korisnici mogu zatražiti podatke o cijenama usluga, paketima usluga, drugim dodatnim uslugama, zatražiti pomoć i/ili izvršiti prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova, koje će biti stalno dostupna Korisnicima tijekom 24 (slovima: dvadeset i četiri) sata, svakog dana u tjednu. FRANZ NET zadržava pravo blokiranja poziva službi za korisnike koji je ostvaren u druge svrhe osim navedenih.

l) objavljivati podatke od javnog interesa za Korisnike koje su dostavila javnopravna tijela;

m) u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Korisnik može istu raskinuti bez naknade, obavijestiti Korisnika pisanim putem (što uključuje i obavješćavanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je Korisnik dao svoj pristanak) u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;

n) Korisniku koji ima aktiviranu obavijest o prenesenom broju u obavijest uključiti slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom broju viša od cijene poziva prema ostalim brojevima unutar mreže operatora pozivatelja i slučajeve kada Korisnik prilikom pozivanja ne može temeljem nacionalnog odredišnog koda utvrditi u kojoj mreži se nalazi pozivani broj;

o) ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim kao i novim Korisnicima prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci;

p) na svojim internetskim stranicama objavljivati poveznicu na pokazatelje kakvoće usluge pristupa internetu kao i poveznicu na certificirani alat za mjerenje, bez naknade za Korisnike.

Članak 17.

Kakvoća Usluge, tehničke i operativne mogućnosti te smetnje u mreži FRANZ NET-a

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

17.2. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti FRANZ NET sustava, a posebno tijekom nužnog održavanja mreže FRANZ NET-a, postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu te da može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja pojedine Usluge. FRANZ NET zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Korisnike. FRANZ NET će izmjenu vrste i opsega usluga u nepokretnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa te ako to dozvoljavaju tehničke mogućnosti FRANZ NET-ove mreže i raspoloživost terminalne opreme.

PITANJE: OVO ŽUTO JEL SMISLENO? IZ VIPA JE, TAMO GDJE VIP REGULIRA KAKVOĆU

17.3. FRANZ NET ili njegov ovlaštenu servisera se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu kao i uredno ispunjavati svoje obveze iz Pretplatničkog ugovora. U protivnom, Korisnik ima pravo na prigovor radi sniženja cijene, a o čijoj utemeljenosti će odlučiti nadležna služba FRANZ NET-a. Ako FRANZ NET Korisniku odobri sniženje cijene, za odobreni iznos umanjit će račun za prvi sljedeći mjesec, odnosno ako dođe do prekida

poslovne suradnje i raskida Pretplatničkog ugovora, dužan je Korisniku vratiti uložena sredstva ako je isti sredstva uložio, o čemu će se stranke pisano sporazumjeti.

17.4. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti FRANZ NET-a, a koju FRANZ NET nije uklonio u roku od 24 (slovima: dvadeset i četiri) sata od trenutka njezina utvrđivanja ili duže, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Korisnik oštećuje na drugi način, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeno naknade ili oštećenje FRANZ NET je obvezan ponuditi Korisniku s datumom izdavanja računa te je Korisnik obvezan u roku od 7 (slovima: sedam) dana obavijestiti FRANZ NET o odabiru. FRANZ NET je obvezan provesti odabir Korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjeno naknade utvrđeno ovim stavkom.

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

17.6. FRANZ NET ne odgovara za štetu nastalu zbog više sile te drugih slučajeva koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili ukloniti, štetu uzrokovanu zbog neispravnosti opreme u drugim sustavima (npr. u vodovima u vlasništvu pristupnog ili drugog operatora i slično), odnosno štetu do koje dođe uslijed nesuglasica i isključenja Korisnika iz mreže od strane pristupnog, odnosno drugog operatora ili treće osobe. U slučaju krivnje treće osobe, Korisnik će naknadu štete potraživati izravno od treće osobe, osim ako drugačije nije određeno važećim propisima. FRANZ NET također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja javne komunikacijske mreže FRANZ NET-a, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu dobiti Krajnjeg korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

17.7. FRANZ NET će poduzimati sve potrebne mjere u cilju zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreže i Usluga FRANZ NET-a, a svoja prava vezano za ugroženost ugovorenih usluga Korisnik može ostvariti obraćanjem pisanim putem Službi za korisnike (uključujući i elektroničkim putem ako je elektronička pošta prijavljena FRANZ NET-u kao kontakt adresa Korisnika).

Članak 18.

Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevvara

18.1. FRANZ NET će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite od zlouporaba i prijevvara radi sigurnosti mreže i usluga kako bi postigao razinu sigurnosti koja odgovara postojećoj razini opasnosti za sigurnost mreže, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja te troškove.

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

- kada trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za korištenje Usluga u prethodna tri mjeseca;
- kada ukupan trošak bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, ako se radi o Korisniku koji koristi Uslugu kraće od tri mjeseca.

Ako Korisnik ima ugovoreni paket usluga koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, FRANZ NET će mu dostaviti upozorenje koje se odnosi na svaki element

paketa zasebno, a u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje će mu dostaviti zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke.

18.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu korištenja Usluga, a radi zaštite interesa Korisnika, FRANZ NET ima pravo nakon upozorenja Korisniku obustaviti pružanje Usluge ako je korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u posljednja tri mjeseca, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje. FRANZ NET ima pravo uvesti i druge zaštitne mjere, npr. zatražiti osiguranje plaćanja (depozit, bankovno jamstvo i sl.).

18.4. Ako FRANZ NET Korisnika nije pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je FRANZ NET obavijestio.

18.5. Ako FRANZ NET Korisnika nije uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem o prekomjernoj potrošnji, a ukoliko se radi o Korisniku koji koristi Uslugu kraće od 3 (slovima: tri) mjeseca FRANZ NET će mu naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

18.6. FRANZ NET je obvezan osigurati Korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem ako je elektronička pošta prijavljena FRANZ NET-u kao kontakt adresa Korisnika), prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga i učiniti mjere zaštite dostupnima putem svoje internetske stranice ili na drugi prikladan način.

18.7. Korisnik nije obvezan snositi troškove koje je prouzročila treća osoba u slučajevima kada FRANZ NET nije ispunio obvezu iz stavka 18.6. ovoga članka.

18.8. Korisnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prije početka korištenja usluga pristupa internetu te korištenja internetskih usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja koje je FRANZ NET objavio na svojoj internetskoj stranici. Korisnik se obvezuje da za vrijeme korištenja usluga neće slati neželjene elektroničke poruke te da će poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja zlouporaba vlastitog korisničkog računa elektroničke pošte. U javnoj komunikacijskoj mreži FRANZ NET-a zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivatelja.

18.9. Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva koji je dostupan putem usluga koje pruža FRANZ NET, uključujući usluge pristupa Internetu, sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava. Korisnik potvrđuje da je upoznat da za korištenje usluge pristupa internetu može dobiti nekoliko identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), da je upoznat o načinu postupanja s tim podacima te da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), s time da može, ako to želi, i zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove.

18.10. Korisnik snosi potpunu odgovornost po svakoj osnovi za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe svih informacija, podataka, aplikacija, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima koristeći se Uslugama FRANZ NET-a, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte te će biti dužan naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati FRANZ NET-u ili trećoj osobi uslijed povrede tih obveza.

18.11. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 FRANZ NET će, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže opremu Korisnika za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od 7 (slovima: sedam) dana, uz mogućnost primanja

dolaznih poziva u tom razdoblju. Ako se utvrdi da je Korisnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 (slovima: trideset) dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju. Ako se i nakon isteka razdoblja od 30 (slovima: trideset) dana utvrdi da je isti Pretplatnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, FRANZ NET će njegovu Pretplatničku opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti pretplatnički odnos te mu naplatiti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora, ako na dan isključenja nije isteklo razdoblje obveznog trajanja ugovora.

18.12. U slučaju kršenja obveza iz ovog članka FRANZ NET će upozoriti Korisnika o posljedicama nepridržavanja obveza, a u slučaju opetovanog kršenja tih obveza FRANZ NET ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor s Korisnikom.

18.13. FRANZ NET pridržava pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama te uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara te prekomjerne potrošnje, radi zaštite interesa Korisnika.

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

Članak 19.

Podnošenje i rješavanje prigovora

19.1. Korisnik može podnijeti prigovor na iznos računa u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana dospjeća računa za obavljene Usluge (prigovor na iznos), prigovor na kakvoću obavljene Usluge u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana pružanja Usluge na čiju kvalitetu se podnosi prigovor (prigovor na kakvoću) i prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust FRANZ NET-a, a najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Prigovor vezan uz usluge s posebnom tarifom Korisnik dostavlja na rješavanje FRANZ NET-u.

19.2. Prigovori iz prethodnog stavka ovog članka podnose se u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem ako je elektronička pošta prijavljena FRANZ NET-u kao kontakt adresa Korisnika) nadležnoj službi za korisnike FRANZ NET-a. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

19.3. Služba za korisnike FRANZ NET-a, koja provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju, provest će administrativnu provjeru zaduženog iznosa ili kakvoću pružene usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora, odnosno detaljnu provjeru tehničkih parametara o ispravnosti i dostupnosti te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere provjeriti iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. Na temelju provedenih provjera Služba za korisnike FRANZ NET-a dostavit će Korisniku pisani odgovor u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (slovima: trideset) dana ako je prigovor podnesen u vezi s uslugama s posebnom tarifom. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog, FRANZ NET će uz pisani odgovor Korisniku dostaviti dokaze o izvršenoj provjeri. Pisani odgovor sadrži uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) Povjerenstvu za pritužbe potrošača FRANZ NET-a (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Korisniku u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

19.4. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa plaća, do rješenja prigovora, nesporni iznos računa, odnosno najmanje prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. Ako Korisnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa za obavljene Usluge. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Korisnik bio zadužen u razdoblju od tri

mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, FRANZ NET ima pravo privremeno isključiti Korisnika pod uvjetima iz članka 12. ovih Općih uvjeta.

19.5. Korisnik koji koristi uslugu pristupa internetu može podnijeti:

- prigovor na iznos računa za korištenje internet usluge, u kojem slučaju je FRANZ NET obavezan, na zahtjev HAKOM-a, uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa, uz navođenje naziva IP adresa ukoliko je to moguće, na koje je pristupano s Korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet;
- prigovor na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, u kojem slučaju je Korisnik dužan dostaviti FRANZ NET-u rezultate minimalno 3 (slovima: tri) mjerenja provedena tijekom razdoblja od 5 (slovima: pet) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 (slovima: dvadeset i četiri) sata. Mjerenje je dužan obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. Dostavljeni rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika, s time da FRANZ NET i/ili HAKOM imaju pravo ponoviti mjerenje.

19.6. Ako nakon provedenog postupka i donošenja odluke Povjerenstva FRANZ NET-a, postoji spor između Korisnika i FRANZ NET-a u svezi s iznosom zaduženja ili iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, Korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva FRANZ NET-a, a koju uputu sadrži pisani odgovor Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

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

Članak 20.

Podaci o podnositelju Zahtjeva / Korisniku

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

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

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

20.4. FRANZ NET zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima (npr. putem pisanih obavijesti, elektroničke pošte, telefona, bez ljudskog posredovanja, telefaksa, izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika, i sl.) o novim proizvodima i uslugama kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Takvo obavještavanje Korisnik može zabraniti upisom zabrane pozivanja u Registar »NE ZOVl«. Upis/ispis podataka Korisnika po uspostavi Registra »NE ZOVl« obavlja FRANZ NET, bez naknade, na temelju pisanog zahtjeva Korisnika telefonskog broja upućenog FRANZ NET-u putem posebnog obrasca, i to osobno, pisanim putem ili putem elektroničke pošte s adrese koja je prethodno provjerena i registrirana u FRANZ NET-u kao adresa elektroničke pošte Korisnika. FRANZ NET je dužan upisati/ispisati podatke o Korisniku (ime i prezime, broj telefona, OIB i broj osobne iskaznice) u Registar »NE ZOVl« u roku od 7 (slovima: sedam) dana od dana zaprimljenog ispravnog zahtjeva Korisnika.

20.5. Korisnik je suglasan da dane privole iz ovog članka kao i eventualne druge dane privole vrijede do prestanka Pretplatničkog ugovora sklopljenog s FRANZ NET-om. Korisnik danu privolu može u svako doba opozvati ili ograničiti, djelomično ili u cijelosti podnošenjem pisanog zahtjeva FRANZ NET-u ili slanjem obavijesti Službi za korisnike FRANZ NET-a u pisanoj ili elektroničkoj obliku uz dostavu dokaza o identitetu Korisnika, ili putem on-line korisničkih stranica po logiranju.

Članak 21. **Privremeno isključenje Usluge**

21.1. FRANZ NET ima diskrecijsko pravo privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Korisniku ako za vrijeme Pretplatničkog odnosa utvrdi postojanje okolnosti navedenih u čl. 7., 8.5. i 12.4., ako Korisnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenim u članku 18. ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju obavljanja radova u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na koju je priključena pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, u trajanju kraćem od 3 (slovima: tri) dana, do završetka tih radova, odnosno ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Korisnika, koje je kao takvo predviđeno ovim Općim uvjetima, Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ili drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

21.2. Ako je po razumnoj ocjeni FRANZ NET-a ugrožena naplata potraživanja, FRANZ NET ima pravo zatražiti od Korisnika polaganje odgovarajućeg osiguranja plaćanja (npr. uplata pologa, bankovna garancija, mjenica, zadužnica/bjanko zadužnica i sl.) u određenom roku. Ako Korisnik ne udovolji tom zahtjevu FRANZ NET ima pravo privremeno isključiti Uslugu tom Korisniku. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Korisnik je dužan plaćati FRANZ NET-u mjesečnu naknadu sve dok se ne steknu uvjeti za ponovno uključenje Terminalne opreme ili dok ne nastupi raskid Ugovora. Tijekom razdoblja privremenog isključenja Korisniku će biti omogućeno primanje dolaznih poziva kada se Korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske kao i pravo na odlazne pozive prema hitnim službama te besplatnom broju Službe za korisnike FRANZ NET-a.

21.3. FRANZ NET će u najkraćem mogućem roku pozivom, pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključanja. Kada razlozi za privremeno isključenje prestanu, FRANZ NET će Korisniku ponovno omogućiti korištenje Usluga.

21.4. Na zahtjev Korisnika, FRANZ NET će privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže. Razdoblje privremenog isključenja, u skladu s veleprodajnim uvjetima isporuke usluge, ne može trajati dulje od 3 (slovima: tri) mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Iznimno, za pojedine kategorije Korisnika Usluga, FRANZ NET zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja (tri do šest mjeseci). FRANZ NET neće Korisniku odobriti zahtjev za privremeno isključenje ako je u tom trenutku pretplatnička terminalna oprema Korisniku već isključena iz razloga opisanih u čl. 12.4. ovih Općih

uvjeta. Tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme na zahtjev Korisnika ne naplaćuje se mjesečna naknada za uslugu pristupa elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Ako Korisnik nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, FRANZ NET će automatski omogućiti korištenje Usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja, bez prethodne obavijesti Korisniku. Tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju.

21.5. FRANZ NET će naplatiti Korisniku naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme, a koju naknadu utvrđuje važećim Cjenikom.

21.6. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga zbog razloga iz čl. 7., 8.5. i 12.4. Općih uvjeta, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete.

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

21.8. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, Korisniku se moraju omogućiti odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike FRANZ NET-a.

Članak 22.

Trajanje i prestanak Pretplatničkog odnosa

22.1. Pretplatnički ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, sa ili bez obveznog trajanja ugovora. Razdoblje obveznog trajanja ugovora određeno je u Zahtjevu, a ne može biti duže od 24 (slovima: dvadeset i četiri) mjeseca.

22.2. Korisnik može raskinuti Pretplatnički ugovor u svako doba putem pisane obavijesti o raskidu Ugovora, odnosno zahtjeva za raskid, uz navođenje razloga za raskid, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem, naslovljene na važeću adresu FRANZ NET-a, sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu dužan je na zahtjev FRANZ NET-a, koji će uslijediti odmah po primitku pisane obavijesti Korisnika o raskidu, pružiti sve dokumente i informacije koje bi FRANZ NET mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog odnosa (npr. pisanu obavijest o raskidu na memorandumu Korisnika pravne osobe, s pečatom i potpisom ovlaštene osobe te presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice ovlaštene osobe za pravne osobe, pisanu obavijest o raskidu uz presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice za fizičke osobe). Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a, koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljena preslika identifikacijskog dokumenta. Na obavijesti o raskidu Korisnik je dužan navesti telefonski broj/brojeve za koje želi raskid te podatak o tome želi li trajno isključenje uslijed kojeg će nastupiti trajni gubitak pretplatničkog broja ili prijenos pretplatničkog broja u mrežu novog operatora. Ako Korisnik ne želi trajno isključenje broja, već želi svoj broj prenijeti u mrežu novog operatora, FRANZ NET neće pokrenuti trajno isključenje već će ga uputiti u proceduru promjene operatora. Pravne posljedice raskida ugovora u nepokretnoj mreži nastupaju istekom 12 (slovima: dvanaestog) radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen, neovisno o postojanju potraživanja FRANZ NET-a prema navedenom Korisniku. FRANZ NET će Korisnika koji je podnio zahtjev za raskid ugovora pisanim putem ili elektroničkim putem obavijestiti o raskidu ugovora.

22.3. Ako Korisnik želi koristiti usluge novog operatora Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim s datumom aktivacije usluge novog operatora i ne primjenjuje se rok iz članka 22.2. ovih Općih Uvjeta o nastupu pravnih posljedica raskida. U tom slučaju, Ugovor s FRANZ NET-om smatra se raskinutim primitkom obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge od strane veleprodajnog operatora ili kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CAPB). Korisnik je dužan FRANZ NET-u podmiriti sve obveze za korištenje usluge nastale do trenutka raskida odnosno deaktivacije usluge.

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

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

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

22.7. U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem (on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje FRANZ NET učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija FRANZ NET-a, a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, Korisnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Pretplatnički ugovor pisanom obaviješću o raskidu upućenom FRANZ NET-u sukladno važećim propisima o zaštiti potrošača. Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada FRANZ NET zaprimi obavijest o raskidu.

22.8. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora Korisnik je dužan u roku iz članka 8.8. ovih Općih uvjeta na adresu FRANZ NET-a o svom trošku, dostaviti/vratiti svu opremu i uređaje u vlasništvu FRANZ NET-a te podmiriti sve svoje dospjele, a neosporene obveze.

22.9. Pretplatnički odnos između FRANZ NET-a i Korisnika može se raskinuti zbog svih razloga utvrđenih važećim propisima Republike Hrvatske kao i zbog sljedećih razloga:

- u slučaju opisanom u čl. 12.5. ovih Općih uvjeta;
- ako FRANZ NET naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u čl. 7. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Terminalnu opremu iz mreže, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik više nema adresu za dostavu računa i obavijesti FRANZ NET-a u Republici Hrvatskoj;
- ako FRANZ NET sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Korisnika neistinit i/ili nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljeni u roku od 30 (slovima: trideset) dana od primitka pisanog poziva FRANZ NET-a na ispravljanje podataka;
- ako FRANZ NET sazna da je Korisnik vršio zlouporabe Usluge/Usluga koje pruža FRANZ NET ili ako postoji opravdana sumnja da takve zlouporabe Korisnik omogućuje trećima preko svoje opreme i uređaja, odnosno ako postoji opravdana sumnja da usluge FRANZ NET-a koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;

- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj terminalnoj opremi u roku iz čl. 8.5. ili ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (slovima: trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, FRANZ NET će trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, odnosno raskinuti Pretplatnički odnos;
- u slučaju promjene operatora, odnosno podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja;
- ako Korisnik ne dostavi sve isprave i podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
- ako FRANZ NET utvrdi postojanje nekog drugog razloga za prestanak važenja Pretplatničkog ugovora temeljem odredbi ovih Općih uvjeta ili važećih propisa Republike Hrvatske.

22.10. U slučaju smrti Korisnika fizičke osobe, odnosno prestankom postojanja pravne osobe prestaje Pretplatnički ugovor. Međutim, ako se nakon smrti Korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom tog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od FRANZ NET-a zatražiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika te prijenos pretplatničkog ugovora sukladno čl. 15. ovih Općih uvjeta, kojom prilikom nasljednici moraju FRANZ NET-u dostaviti svu potrebnu dokumentaciju, sukladno čl. 20. ovih Općih uvjeta te FRANZ NET-u podmiriti dospjela dugovanja, a FRANZ NET će izvršiti promjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog ugovora sukladno čl. 15. ovih Općih uvjeta. Do prijenosa Pretplatničkog ugovora, osoba koja nastavi koristiti komunikacijsku priključnu liniju Korisnika nakon njegove smrti, smatrat će se Privremenim korisnikom u smislu čl. 15.1. ovih Općih uvjeta. Osoba koja je ovlaštena i želi raskinuti Pretplatnički ugovor preminulog Korisnika dužna je dostaviti FRANZ NET-u, presliku svoje osobne iskaznice ili putovnice te smrtni list Korisnika te prethodno podmiriti dospjelo dugovanje za pružene usluge temeljem Pretplatničkog ugovora preminulog Korisnika.

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

22.12. U slučaju kada FRANZ NET nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz čl. 22.4. ovih Općih uvjeta, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

22.13. Ako se utvrdi da je FRANZ NET povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

22.14. U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Pretplatničkog ugovora FRANZ NET je dužan uz pisanu obavijest o raskidu omogućiti mu navedeni raskid u roku iz čl. 22.2. ovih Općih uvjeta, računajući od dana u kojem je Zahtjev za raskid zaprimljen. Korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je FRANZ NET obavezan omogućiti raskid Pretplatničkog ugovora.

Članak 23.

Prestanak Pretplatničkog odnosa pravnih osoba

23.1. Ako je nad Korisnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je o toj činjenici izvijestiti FRANZ NET u pisanom obliku u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana otvaranja predmetnog postupka.

23.2. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u pisanoj obavijesti istodobno zatraži izmjenu u nazivu Korisnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, FRANZ NET će preneti Pretplatnički odnos te izvršiti potrebne promjene podataka u naslovu Korisnika.

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

Članak 24.

Rješavanje sporova

24.1. Svi sporovi koji bi proizašli iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, FRANZ NET i Korisnik nastojat će prvenstveno riješiti mirnim putem.

24.2. U slučaju spora Korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike FRANZ NET-a kao prvostupanjskom tijelu, a ako nije zadovoljan rješenjem istog u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu. Ako Korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva, u roku od 30 (slovima: trideset) dana od zaprimanja odluke Povjerenstva ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti HAKOM-u. Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Varaždinu, odnosno u Čakovcu.

Članak 25.

Završne odredbe

25.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave.

25.2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na službenim internetskim stranicama www.franz-net.hr.

25.3. FRANZ NET pridržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, sukladno važećim propisima. FRANZ NET će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o tim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, s tim da navedena obavijest može biti upućena zasebno ili sadržana na računu.

25.4. U slučaju izmjena ili dopuna Općih uvjeta isključivo u korist Korisnika, izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti će se na postojeće Korisnike početi primjenjivati danom objave.

25.4. U slučaju izmjena koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana objave tih izmjena ili dopuna, a u protivnom smatrat će se da je Korisnik suglasan s izmjenama ili dopunama.

25.5. Ako su izmjene ili dopune ovih Općih uvjeta posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, kao i posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje FRANZ NET ne može utjecati, ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid.

Izdanje 1/2017 od dana 6. lipnja 2017. godine.