

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

**FRANZ NET d.o.o.**

Strahoninc, studeni 2025.

## Sadržaj

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sadržaj Općih uvjeta.....                                                    | 4  |
| Članak 1.....                                                                | 4  |
| Predmet Općih uvjeta .....                                                   | 4  |
| Članak 2.....                                                                | 4  |
| Pojmovi i definicije .....                                                   | 4  |
| Članak 3.....                                                                | 4  |
| Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora .....                           | 5  |
| Članak 4.....                                                                | 5  |
| Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu .....                         | 6  |
| Članak 5.....                                                                | 6  |
| Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa .....                 | 7  |
| Članak 6.....                                                                | 7  |
| Aktivacija Usluga .....                                                      | 8  |
| Članak 7.....                                                                | 8  |
| Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa ..... | 9  |
| Članak 8.....                                                                | 9  |
| Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku .....                               | 9  |
| Članak 9.....                                                                | 9  |
| Cijene i uvjeti plaćanja .....                                               | 10 |
| Članak 10.....                                                               | 10 |
| Naplata potraživanja .....                                                   | 12 |
| Članak 11.....                                                               | 12 |
| Članak 11a.....                                                              | 12 |
| Članak 12.....                                                               | 13 |
| Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme.....                 | 14 |
| Članak 13.....                                                               | 14 |
| Zaštita od zlouporaba .....                                                  | 16 |
| Članak 14.....                                                               | 16 |
| Smetnje u mreži FranzNETa.....                                               | 18 |
| Članak 15.....                                                               | 18 |
| Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete.....                        | 19 |
| Članak 16.....                                                               | 19 |
| Prijenos Pretplatničkog odnosa.....                                          | 22 |
| Članak 17.....                                                               | 22 |
| Premještaj Pretplatničke terminalne opreme .....                             | 22 |
| Članak 18.....                                                               | 22 |

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Privremeno isključenje .....                          | 23 |
| Članak 19.....                                        | 23 |
| Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja..... | 24 |
| Članak 20.....                                        | 24 |
| Raskid Pretplatničkog ugovora .....                   | 25 |
| Članak 21.....                                        | 25 |
| Rješavanje sporova .....                              | 26 |
| Članak 22.....                                        | 26 |
| Završne odredbe.....                                  | 26 |
| Članak 23.....                                        | 26 |

## Sadržaj Općih uvjeta

### Članak 1.

(1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Franz NET d.o.o.

(2) Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između Krajnjeg korisnika usluga odnosno Korisnika usluga kao potrošača usluga (dalje: Korisnik) i društva za pružanje tih usluga Franz NET d.o.o. (dalje: FranzNET).

## Predmet Općih uvjeta

### Članak 2.

(1) U smislu ovih Općih uvjeta, usluge FranzNETa obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

(2) Na odnose između FranzNETa i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

## Pojmovi i definicije

### Članak 3.

(1) Cjenik: lista usluga i paketa i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine usluge FranzNETa, koja je svakodobno dostupna Krajnjem korisniku odnosno Korisniku usluga FranzNETa na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama FranzNETa.

(2) Elektronička komunikacijska mreža: prijenosni sustavi i, prema potrebi, oprema za prospajanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druga sredstva, uključujući dijelove mreže koji nisu aktivni, što omogućuju prijenos signala žičnim, radijskim, svjetlosnim ili drugim elektromagnetskim sustavom, što uključuje satelitske mreže, nepokretne zemaljske mreže (s prospajanjem kanala i prospajanjem paketa, uključujući internet), elektroenergetske kabelske sustave u mjeri u kojoj se upotrebljavaju za prijenos signala, radiodifuzijske mreže i mreže kabelske televizije, bez obzira na vrstu podataka koji se prenose.

(3) Korisnik: fizička ili pravna osoba koja je s FranzNETom sklopila ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

(4) Krajnji korisnik: fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge.

- (5) Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora s FranzNETom.
- (6) Pretplatnički ugovor: ugovor između Korisnika i FranzNETa o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- (7) Privremeni Korisnik: Korisnik koji svoja određena prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora privremeno prenosi Korisniku, u skladu s ugovorom koji je sklopio s Korisnikom.
- (8) Privremeno isključenje: privremeno isključenje Korisničke terminalne opreme iz mreže FranzNETa, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za isključenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
- (9) Privremeno ograničenje: onemogućavanje Korisniku korištenje određene usluge FranzNETa, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za ograničenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
- (10) Specifikacija Usluge: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine usluge FranzNETa, a koja je svakodobno dostupna Korisniku na prodajnim mjestima ili Internet stranicama FranzNETa.
- (11) Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na FranzNETovu mrežu.
- (12) Usluge s posebnom tarifom: usluge koje se pružaju putem fiksne mreže FranzNETa, a koje sadrže određeni element s dodanom vrijednosti. Između ostalog, obuhvaćaju usluge sadržaja (06x usluge), uslugu besplatnog poziva (0800 usluge), (...) a koje Korisniku pruža FranzNET ili drugi operator javnih komunikacijskih usluga koji ostvaruje pristup fiksnoj mreži FranzNETa.
- (13) Zahtjev: zahtjev za sklapanjem pretplatničkog ugovora s FranzNETom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge FranzNETa i/ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

## Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

### Članak 4.

- (1) Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora sadrži sljedeće: podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis priloženih dokumenata od strane Krajnjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi, podatke o usluzi, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama FranzNETa.
- (2) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga FranzNETa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Korisnik prihvaća uvjete korištenja FranzNETa utvrđene ovim Općim uvjetima. FranzNET će Korisniku prije potpisivanja zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik FranzNET usluga i paketa (u daljnjem tekstu: Cjenik) te uvjete korištenja odabrane usluge, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Korisnika da ove Opće uvjete, uvjete korištenja odabrane usluge i Cjenik koje je ugovorio može preuzeti i s Internet stranica [www.franz-net.hr](http://www.franz-net.hr). U slučaju kada je Korisnik preuzeo sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internet stranicama FranzNETa, Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat korisničke opreme ili druge opreme predane od strane FranzNETa. Korisnička oprema prilikom povrata mora biti nekorištena, odnosno u istom pakiranju kako je predana Korisniku.

- (3) FranzNET će prihvatiti Zahtjev trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zapreke za uključenje Korisnika na FranzNET mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima. Potpisom zahtjeva za uslugu i prihvaćanjem Zahtjeva od strane FranzNETa, Korisnik sklapa pretplatnički ugovor. Rok za uspostavu usluge je 30 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, odnosno potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim Operatorom.
- (4) Vrijeme u kojem FranzNET nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu FranzNETa iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge FranzNETa.
- (5) Korisnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s FranzNETom, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za FranzNET koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Korisnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.
- (6) Zahtjev prihvaćen od strane FranzNETa, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom i uvjetima korištenja usluge, čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.
- (7) Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija FranzNETa, Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
- (8) Pojedina dodatna usluga FranzNETa, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika FranzNETa, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
- (9) Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest FranzNETu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane FranzNETa sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju da FranzNET ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 3. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Korisnik pisanim putem suglasio s produljenjem roka isporuke usluge, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.

## Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

### Članak 5.

- (1) FranzNET će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.
- (2) FranzNET će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Korisnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se omogućiti svim Korisnicima, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.
- (3) Upućivanjem Zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost FranzNETu na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.
- (4) FranzNET će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju za informacije i sl.

(5) Ugovor sklopljen telefonskim putem kao i putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Za sklapanje ugovora na daljinu, Podnositelj zahtjeva mora pružiti dokaz o identitetu (ime, prezime, OIB) te sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. Kod sklapanja ugovora na daljinu, FranzNET se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (pisanim putem poštom, elektroničkim putem (e-pošta)), u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim kada Korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje ugovora Korisnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (e-pošta) ili plaćanjem prvog računa. FranzNET će obavijestiti Korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor ima pravo na raskid u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četnaest) dana se podnosi sukladno čl.21. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je FranzNET zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

(6) Ugovor sklopljen putem direktne terenske prodaje smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim izvan poslovnice. Za sklapanje ugovora izvan poslovnice, Podnositelj zahtjeva mora predložiti identifikacijsku ispravu te pružiti sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnice, FranzNET se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu obavijest o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu. Ugovor sklopljen izvan poslovnice smatra se sklopljenim na dan kad je Korisnik potpisao dokumentaciju. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četnaest) dana se podnosi sukladno čl.21. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je FranzNET zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

## Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

### Članak 6.

(1) FranzNET ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu FranzNETa, odnosno pružanje Usluge FranzNETa;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen; • ako Podnositelj zahtjeva FranzNETu ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je Podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje; • ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni FranzNETa, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtjeva isporuku istovrsne usluge;

- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža FranzNET ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika FranzNETa.

## Aktivacija Usluga

### Članak 7.

(1) Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu FranzNETa na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane FranzNETa.

(2) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ako je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane FranzNETa nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ako je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme FranzNETa, uručenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je FranzNET ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme FranzNETa prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku terminalnu opremu od strane FranzNETa. FranzNET će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefon za pomoć.

(3) FranzNET će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.

(4) Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njezinu instalaciju, rad i održavanje, računalni program koji omogućuje pristup usluzi te odgovarajući uređaj koji podržava HDMI ulaz za IPTV uslugu. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući lokalnu instalaciju, koja se priključuje u FranzNETovu mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.

(5) Korisnik je obvezan osigurati ispravnu kućnu instalaciju. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da krajnji korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluge se neće realizirati te krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi FranzNETu trošak aktivacije sukladno važećem Cjeniku FranzNETa. (6) Korisnik će o svom trošku omogućiti FranzNETu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem FranzNETu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole FranzNETa, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

# Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

## Članak 8.

(1) Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge FranzNETa dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ako su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, FranzNET će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.

(2) Na dan aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. FranzNET je obavezan izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno čl.5. i čl.21. ovih Općih uvjeta ili poslati potvrdu elektroničkim putem u slučajevima gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

## Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

## Članak 9.

(1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem FranzNET zatraži, a sukladno posebnim propisima.

(2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:

- pružanja telekomunikacijske usluge;
- obračuna i naplate pruženih usluga;
- provjere platežne sposobnosti;
- rješavanja prigovora;
- osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporaba i prijevara.

Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.

(3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima FranzNETa, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara, FranzNET mora raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).

(4) Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, FranzNET je ovlašten:

4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unaprijeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda FranzNETa, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga FranzNETa.

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda FranzNETa radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga FranzNETa putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.

4.3. prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s FranzNETom, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima

prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa FranzNETa u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjnja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.

(5) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4. ovog članka. Korisnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrada podataka iz ovoga stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole iz stavka 4. ovog članka, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.

(6) Svaka privola dana u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva FranzNETu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.

(7) Korisnik mora obavijestiti FranzNET o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

(8) Uz privolu Korisnika, podaci o Korisniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Korisnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika - javne dostupnosti podataka o Korisnicima- su ime i prezime, telefonski broj i adresa). Korisnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Korisnika. Uz privolu Korisnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).

(9) Korisnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa usluzi FranzNETa, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. FranzNET neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika. U slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabe identifikacijske oznake, Korisnik je suglasan da ga FranzNET ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave FranzNETu. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ako su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, na broj telefona Službe za tehničku podršku FranzNETa 040 638 809, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

## Cijene i uvjeti plaćanja

### Članak 10.

(1) Cijene usluga koje FranzNET naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom FranzNETa. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku FranzNETa. FranzNET je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.

(2) Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja usluga FranzNETa, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima FranzNETa kao i na službenoj internet stranici FranzNETa: <http://www.franz-net.hr>

(3) Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Korisnika. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa FranzNETa. Cijena instalacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu FranzNETa za uslugu koja je bila predmet instalacije.

(4) Naknada za pruženu uslugu FranzNETa plaća se na mjesečnoj osnovi. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži FranzNETa i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.

(5) Cijena pojedinog poziva za Korisnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.

(6) Usluge FranzNETa u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje FranzNET. Račun se izdaje u elektronskom obliku. Korisnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i papirnatom obliku uz naknadu određenu u Cjenuiku FranzNETa. Račun Korisnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.

(7) Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana korištenja usluge za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge. Zaduženje za pružene usluge za mjesec u kojem se raskida ugovor zaračunat će se razmjerno broju dana korištenja usluge do dana raskida ugovora.

(8) FranzNET može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge FranzNETa, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu FranzNETa pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako FranzNET prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge FranzNETa nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima FranzNETa koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi FranzNET u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga FranzNETa, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.

(9) Smatra se da Korisnik prima redovni račun FranzNETa redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, FranzNET zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.

(10) Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, FranzNET neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi FranzNETu dokaz o izvršenoj uplati.

(11) Za kašnjenje u plaćanju FranzNET računa od strane Korisnika, FranzNET ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

## Naplata potraživanja

### Članak 11.

(1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu FranzNETa.

(2) Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati FranzNET usluge pri čemu FranzNET ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji FranzNET usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok Korisnici koji su se obvezali na 12 ili 24 mjeseca čine to pod uvjetima naznačenima u članku 20. stavka 5. Detalji o rješavanju prigovora i sporova s Korisnicima objašnjeni su u članku 16., odnosno članku 22. ovih Općih uvjeta.

(3) Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, FranzNET će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će FranzNET privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.

(4) Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeca računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

(5) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta, FranzNET ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima FranzNETa, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Korisnike operatora.

(7) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz čl. 19. st.7. Općih uvjeta, FranzNET ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 21. ovih Općih uvjeta. Korisnik je suglasan i prihvaća da FranzNET možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku FranzNETa.

(8) U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, FranzNET neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

(9) FranzNET je ovlašten, uz prethodnu suglasnost Korisnika, ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

### Članak 11a.

(1) Korisniku na zahtjev može biti dostupan način plaćanja putem Izravnog terećenja putem SEPA platne usluge. SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga za terećenje računa Korisnika za plaćanje

ugovorenih FranzNET usluga kada platnu transakciju inicira FranzNET (primatelj plaćanja) putem svojeg pružatelja platnih usluga (Banke) na osnovi Suglasnosti Korisnika.

(2) FranzNET će omogućiti korištenje izravno terećenje putem SEPA platne usluge Korisnicima koji su suglasni s dostavom računa za korištenje usluga putem elektroničke pošte uz uvjet da posjeduju aktivan račun u banci (IBAN) s raspoloživim sredstvima za plaćanje.

(3) FranzNET će na zahtjev Korisnika za izravno terećenje putem SEPA platne usluge dostaviti Suglasnost za SEPA direktno terećenje putem elektroničke pošte, poštanskih usluga ili osobno u poslovnici FranzNETa.

(4) Korisnik svojim potpisom Suglasnosti potvrđuje da će njegov račun biti terećen putem SEPA izravnog terećenja te da će računi za korištenje usluga FranzNETa biti dostavljeni Korisniku isključivo putem elektroničke pošte (e-mail).

(5) FranzNET ima pravo odbiti zahtjev za SEPA izravno terećenje ako nisu zadovoljeni uvjeti iz stavka 2. ovog članka.

(6) FranzNET ima pravo jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora ako utvrdi da druga ugovorna strana neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge.

(7) Uslugu izravnog terećenja putem SEPA platne usluge može zatražiti svaki novi ili postojeći Korisnik FranzNET usluga.

(8) Zahtjev za izravno terećenje putem SEPA platne usluge korisnik može zatražiti elektroničkim putem na e-mail adresu korisničke podrške [prijava@franz-net.hr](mailto:prijava@franz-net.hr), putem broja 040 638 809 ili na korisničkim stranicama FranzNETa.

(9) Korisnik može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod FranzNETa (primatelja plaćanja).

(10) U slučaju opoziva Suglasnosti iz prethodnog stavka ovog članka, Korisnik je suglasan s promjenom uvjeta plaćanja usluga sukladno uvjetima iz Pretplatničkog ugovora.

(11) Korisnik je obavezan obavijestiti FranzNET o svim promjenama vezanim uz podatke dobivene iz Suglasnosti za direktno terećenje putem SEPA platne usluge.

(12) FranzNET će za vrijeme trajanja Suglasnosti iz stavka 4. ovog članka dostaviti račun Korisniku za izvršene usluge najranije četrnaest (14), a najkasnije jedan (1) kalendarski dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja na ugovorenu e-mail adresu koja se smatra prethodnom obavijesti platitelju. Podaci o SEPA izravnom terećenju korisniku se dostavljaju unutar sadržaja e-mail poruke.

(13) U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja, FranzNET će obavijestiti korisnika o dugovanju sukladno čl. 10. st. 4. ovih Općih uvjeta poslovanja.

(14) U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja iz prethodnog stavka, Korisnik se obavezuje podmiriti račun uplatom na transakcijski račun ili gotovinom u poslovnici FranzNETa.

(15) Ako je korisnik ostvario popust temeljem ugovaranja SEPA izravnog terećenja, a nalog za izvršenje SEPA direktnog terećenja je odbijen za tri (3) obračunska razdoblja za redom, FranzNET zadržava pravo ukinuti ostvareni popust sukladno uvjetima iz Pretplatničkog ugovora.

(16) Korisnik može FranzNETu podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge sukladno članku 15. ovih općih uvjeta poslovanja.

## Članak 12.

(1) U svrhu pružanja Usluga FranzNETa, FranzNET će:

- Dodijeliti Korisniku određeni telefonski broj u mreži FranzNETa pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, FranzNET i Korisnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu FranzNETa telefonskog broja koji je Korisniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama FranzNETa o prenosivosti broja;

- Dodijeliti Korisniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu) koje Korisnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa FranzNETu i njegovim uslugama;
- Omogućiti detaljan pregled i ispis svih poziva i računa za razdoblje unatrag godinu dana na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;
- Povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
- Proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja korisnika;
- Osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
- Pružiti Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga FranzNETa na broju telefona 040 638 809
- Ovisno o prirodi Usluge FranzNETa, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga FranzNETa;
- Besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika FranzNETa;
- Automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- Omogućiti Korisnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga FranzNETa, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu FranzNETa, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane FranzNETa, Korisnik upotrebljava na vlastitu odgovornost te FranzNET ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kakvoću;
- Prigodom aktivacije usluge pristupa internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, tako da jedino Korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa;
- Najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, a čije zaprimanje Korisnik potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem dokumentu.

(2) Ako je FranzNET ispunio obvezu iz posljednje dvije točke stavka 1. ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. FranzNET ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama FranzNETa i ovim Općim uvjetima.

## Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

### Članak 13.

(1) FranzNET pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

(2) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge FranzNETa je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(3) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti FranzNET sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga FranzNETa neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem FranzNETovog sustava.

(4) Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga FranzNETa koje se temelje na IP (Internet Protocol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge FranzNETa koje se temelje na IP tehnologiji

FranzNET ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge FranzNETa koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga FranzNETa detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku FranzNETa. U opisanim slučajevima FranzNET ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani FranzNETa.

(5) Korisnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Korisnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Korisnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr). Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa internetu“ za FranzNETove pakete širokopojasnog pristupa internetu smatra se najmanje 70% od maksimalne (ugovorene i oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

(6) U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnji korisnik mora dostaviti FranzNETu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 16. Općih uvjeta.

(7) Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara FranzNET, pristup ili korištenje usluga FranzNETa Korisniku bilo onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršit će se na prvom sljedećem računu FranzNETa. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, ako je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. FranzNET nije obavezan nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.

(8) Terminalna oprema koju FranzNET stavlja na raspolaganje Korisniku u isključivom je vlasništvu FranzNETa, osim ako Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, FranzNET održava, popravljiva i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obavezan o svom trošku u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu FranzNETu u ispravnom i funkcionalnom stanju na adresu poslovnice: FranzNET d.o.o. bana Josipa Jelačića 22b, 40000 ČAKOVEC. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

(9) FranzNET će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, FranzNET ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obavezan omogućiti FranzNETu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane FranzNETa.

(10) FranzNET osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu FranzNET će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprječavanja zagušenja mreže, FranzNET poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

(11) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane FranzNETa, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge FranzNETa.

(12) Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu FranzNETa. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti FranzNETu na telefonski broj Službe za tehničku podršku FranzNETa 040 638 809, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

(13) FranzNET ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge FranzNETa ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću lokalnu instalaciju.

(14) FranzNET pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112) kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih brojeva. FranzNET će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.

(15) U slučaju prestanka pružanja usluga FranzNETa, a iz razloga prelaska na drugog operatora, FranzNET će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 8. ovog članka vratiti unajmljenu opremu FranzNETu.

## Zaštita od zlouporaba

### Članak 14.

(1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži FranzNET će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže FranzNETa.

(2) FranzNET je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Korisnika koji uslugu koristi u razdoblju manjem od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje FranzNETovih korisnika unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za Korisnika.

(3) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, FranzNET utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, FranzNET ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, FranzNET ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu

s člankom 19. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 16. Općih uvjeta.

(4) Neovisno o prethodno navedenom, FranzNET zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zloporaba i prijevara radi zaštite interesa Korisnika i FranzNETa te drugih korisnika interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zloporabe usluga interneta od strane Korisnika).

(5) FranzNET je obavezan na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. FranzNET će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos; FranzNET će pisanim putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.

(6) FranzNET nudi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Korisnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu [prijava@franz-net.hr](mailto:prijava@franz-net.hr)

(7) Korisnik se obvezuje da će Usluge FranzNETa koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu ili njezine pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge FranzNETa, bez prethodnog pisanog odobrenja FranzNETa.

(8) Korisnik je dužan i tijekom korištenja FranzNETovih usluga, ako je FranzNET ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zloporaba prilikom aktivacije Usluge FranzNETa, navedene u članku 6. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje FranzNET pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zloporaba i prijevara, sukladno novim uputama FranzNETa, a koje su Korisniku dostupne putem službenih internet stranica FranzNETa ili na drugi prikladan način.

(9) Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga FranzNETa u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav FranzNETa. Također, zabranjeno je korištenje usluga FranzNETa na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostalog uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa internetu kao i svako drugo korištenje usluga FranzNETa i/ili mrežom FranzNETa protivno važećim propisima.

(10) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga FranzNETa, osobito usluga pristupa internetu i/ili elektroničke pošte. Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. FranzNET redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka Korisnika.

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

(12) FranzNET osigurava pristup internetu za sve svoje Korisnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja FranzNET ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

(13) U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, FranzNET će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, FranzNET ima pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.

(14) FranzNET nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima FranzNETa u sklopu pružanja Usluga FranzNETa, osim ako nije drugačije ugovoreno. FranzNET također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. FranzNET ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

(15) Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i bit će dužan naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati FranzNETu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika, kako je navedeno u stavicama 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

## Smetnje u mreži FranzNETa

### Članak 15.

(1) FranzNET neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga FranzNETa proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.

(2) U slučaju planiranog prekida rada mreže FranzNETa u razdoblju dužem od 2 sata, FranzNET će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.

(3) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju FranzNET nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeno naknade ili obeštećenje FranzNET je obavezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obavezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti FranzNET o odabiru. FranzNET je obavezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača - eng. router, računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.

(4) FranzNET će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Korisniku, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti FranzNETa, FranzNET će otkloniti u roku od petnaest (15) dana od dana prijave, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. FranzNET će tijekom otklona kvara omogućiti Korisniku praćenje statusa prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem. Ako FranzNET ne otkloni kvar/smetnju u rokovima navedenim u ovom stavku, Korisniku pripadaju prava iz čl. 16. st. 14. i 15. ovih Općih uvjeta.

(5) FranzNET neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga FranzNETa ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom FranzNETa, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

(6) FranzNET neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisniku, kao ni za štetu koja Korisniku nastane

slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).

(7) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.

(8) Ako način korištenja Usluge FranzNETa od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga FranzNETa, FranzNET ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

## Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

### Članak 16.

(1) Korisnik ima pravo FranzNETu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Svi prigovori iz ovog stavka podnose se Službi za reklamacije FranzNETa u pisanom obliku poštom na adresu poslovnice:

FranzNET d.o.o.

bana Josipa Jelačića 22b

40000 Čakovec

„Služba za reklamacije“

ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte [prijava@franz-net.hr](mailto:prijava@franz-net.hr) s verificirane adrese elektroničke pošte Korisnika ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilažanje preslike potpisanog prigovora.

Prigovori se podnose:

a) u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,

b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,

c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust FranzNETa, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora. (2) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

(3) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva FranzNETa.

(4) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, FranzNET je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred HAKOM-om. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti

prigovora Korisnika, FranzNET može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

(5) Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

(6) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu iz st. 1. ovog članka, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, FranzNET ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 19. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun FranzNETa u bilo kojem sudskom ili izvan sudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, FranzNET neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvan sudskog postupka.

(7) Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, FranzNET rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

(8) FranzNET će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona nadležne službe FranzNETa za rješavanje reklamacija.

(9) Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike FranzNETa te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike FranzNETa, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita FranzNET djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi FranzNET djelatnika i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima FranzNETa, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

(10) U slučaju prigovora Korisnika na račun, FranzNET je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa s kojih je pristupano s Korisnikova računa kao i u slučaju naplate podatkovnog prometa, ispis trajanja i vrijeme pristupa zabilježenog prometa.

(11) Ako se utvrdi da je FranzNET povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

(12) Korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u FranzNET mrežu ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu promjenu operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijenosa broja, neželjenog prijenosa broja, te nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge. Naknada za nepravovremenu promjenu operatora iznosi 30,00 EUR po danu za svaki započeti dan prijenos broja, a najviše za 15 dana. Korisnik ima pravo na naknadu za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijenosa broja pohranjeni su u sustavima HAKOM-a, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Korisnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od vremenskog okvira prijenosa kada prijenos nije realiziran. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, FranzNET će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja

zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da FranzNET nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako FranzNET utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a FranzNET za to nije odgovoran, FranzNET će proslijediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obvezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je drugi operator proslijedio prema FranzNETu zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, FranzNET će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Korisnik može podnijeti prijavu inspektoru HAKOM-a.

(13) Korisnik u FranzNET mreži koji je podnio zahtjev za usluge ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine FranzNET usluge ili za izmjenu pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 30,00 EUR po danu za svaki dan kašnjenja. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji uslugu. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid prema čl.21. ovih Općih uvjeta. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili Jedinstvene izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, FranzNET će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je Korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da rok za realizaciju usluge nije istekao zbog okolnosti koje su navedene u čl.4, da je Korisnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će Korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Korisnik od FranzNETa istovremeno zahtijeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, FranzNET mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.

(14) U slučaju da FranzNET ne otkloni kvar/smetnju u rokovima iz čl. 15. st.4., 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 ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a FranzNET je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(15) Ako Korisnik ne podnese zahtjev za raskid ugovora iz st.14. ovog članka zbog kašnjenja FranzNETa u otklonu kvara/smetnje, Korisnik ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva) podnijeti prigovor na kakvoću usluge i zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje. Naknada iznosi 30,00 EUR za svaki započeti dan kašnjenja nakon isteka roka za otklon kvara, a najviše za petnaest dana kašnjenja. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od proteka roka za otklon kvara/smetnje. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum prijave kvara, te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade ako je

kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a FranzNET je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Radi otklanjanja dvojbi, Korisnik koji je zatražio isplatu naknade zbog kašnjenja u otklonu kvara/smetnje nema pravo po istoj osnovi tražiti i raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

## Prijenos Pretplatničkog odnosa

### Članak 17.

(1) Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s FranzNETom na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost FranzNETa i treće osobe. FranzNET može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

(2) U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.

(3) Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Korisnika u trenutku kada FranzNET prihvati Zahtjev novog Korisnika, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada FranzNET aktivira uslugu. (4) U slučaju smrti Korisnika, FranzNET će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti FranzNET. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu FranzNETa.

(5) U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja FranzNETu. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni Korisnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Korisnik je obavezan obavijestiti FranzNET o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.

(6) Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na Privremenog Korisnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni Korisnik.

## Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

### Članak 18.

(1) Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje) pisanim putem. FranzNET će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni Korisnik.

(2) FranzNET će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne

ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost FranzNETove infrastrukture na željenom području, itd.

(3) U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Korisnik ima pravno na naknadu za kašnjenje na način opisan u članku 16. ovih Općih uvjeta.

(4) U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, Korisnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje odgovarajuće dokumentacije iz koje je vidljiva promjena lokacije Korisnika.

(5) Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, FranzNET ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom FranzNETa.

## Privremeno isključenje

### Članak 19.

(1) FranzNET može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže FranzNETa: ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora FranzNET utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 6. ovih Općih uvjeta; ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 11. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta; ako FranzNET utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa; U slučaju povrede odredbi članka 13. stavka 8. do 12. Općih uvjeta.

(2) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlorabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.

(3) Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, FranzNET će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 13. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe FranzNETa. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku FranzNETa.

(4) Na zahtjev Korisnika, FranzNET će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Korisnika iz mreže FranzNETa na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, FranzNET može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku FranzNET Internet usluga. Privremeno isključenje na zahtjev nastupa u roku od pet (5) radna dana od dana zaprimanja zahtjeva od strane Korisnika.

(5) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku FranzNETa.

(6) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje FranzNETa.

(7) U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je, sukladno članka 16. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog Korisnika, FranzNET neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

## Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja

### Članak 20.

(1) Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

(2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.

(3) Korisnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti FranzNETu. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

(4) Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od pet (5) radnih dana.

(5) Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika sukladno Cjeniku FranzNETa što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga FranzNETa.

(6) U slučaju da Korisnik, nakon prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora od strane FranzNETa, a prije provedene instalacije/aktivacije ugovorene usluge, otkaže Pretplatnički ugovor, dužan je nadoknaditi FranzNETu sve troškove koje je FranzNET imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku FranzNETa.

(7) Ako Korisnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. FranzNET će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.

(8) Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga FranzNETa za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ako se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

(9) FranzNET je obavezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnik kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

(10) Korisnik je upoznat da FranzNET može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ako ga Korisnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Korisniku.

(11) Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom FranzNETa, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

## Raskid Pretplatničkog ugovora

### Članak 21.

(1) Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako FranzNET naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 5. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže FranzNETa, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže FranzNETa temeljem članka 11. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
- ako FranzNET utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu FranzNETa bez ovlaštenja ili da je mreža FranzNETa na drugi način zlouporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
- ako FranzNET kod Usluga FranzNETa koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa utvrdi da Korisnik ne koristi Uslugu FranzNETa u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 14. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže FranzNETa, a Korisnik ne plati FranzNETu dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev FranzNETa, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 14. stavak 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
- ako FranzNET naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti FranzNETa na području Republike Hrvatske nepoznata;
- ako FranzNET, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima FranzNETa koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u FranzNETu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje FranzNETovih usluga drugim Korisnicima;
- ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.

(2) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

(3) U slučaju kada FranzNET nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 20. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospelog, a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i FranzNET ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(4) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora poštom, elektroničkim putem, telefonom ili

potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora u poslovnici FranzNETa. Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev za raskid u pravilu isti treba vlastoručno potpisati. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 4. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljen dokaz o identitetu. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Korisnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koje obuhvaćaju ime i prezime Korisnika ili tvrtku odnosno ime ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku te uslugama za koje podnosi zahtjev.

(5) FranzNET u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa koji je podnesen od neovlaštene osobe.

## Rješavanje sporova

### Članak 22.

(1) FranzNET i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

## Završne odredbe

### Članak 23.

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s FranzNETom nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s FranzNETom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

(2) Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima FranzNETa kao i putem službenih internet stranica FranzNETa. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na FranzNETove internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge FranzNETa.

(3) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta FranzNET će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.

(4) FranzNET zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. FranzNET će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na internet stranicama FranzNETa i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.

(5) U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Korisnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje FranzNET nije imao utjecaja. U slučaju

izmjena koje su isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.

U Strahonincu, studeni 2025.