

U skladu s odredbama članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08 i 90/11) društvo B.net Hrvatska d.o.o. za telekomunikacije sa sjedištem u Zagrebu, Avenija Dubrovnik 16, MBS 030069159, OIB 60392304716, utvrdilo je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja društva B.net Hrvatska d.o.o.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Općih uvjeta

Članak 1.

- Ovim se Općim uvjetima opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane B.net Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: **B.net**) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: **Pretpatnik**) i B.neta.
- Elektroničke komunikacijske usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:
 - usluge kabeleske ili satelitske (direct-to-home) distribucije TV signala (dalje u tekstu: **TV usluga**),
 - usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: **Internet usluga**) i
 - javno dostupna telefonska usluga (dalje u tekstu: **Telefonska usluga**) (dalje u tekstu sve tri pojedinačno i skupno: **Usluge**).
- Na odnose između B.neta i Pretpatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

TV usluga

Članak 2.

- Usluga kabeleske distribucije TV signala je elektronička komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kabeleske distribucijske mreže. B.net pruža Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim ili pravnim osobama.
- B.net samostalno i ovisno o regiji prijama određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Pretpatnicima, a koji se donose kao raspored programa za pojedinu regiju te se redovito objavljuju putem B.net internet stranice (dalje u tekstu: **Raspored programa**). B.net može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno. Pakete programa B.net distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno B.net može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev pretpatnika. Pretpatnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Pretpatnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. B.net nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev pretpatnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. B.net može mijenjati Raspored programa, između ostalog, i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novima, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa, a o kojoj izmjeni će pretpatnici biti obaviješteni. Pretpatnik će imati pravo na raskid ugovora bez obzira na razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno bez naplate naknade zbog prijevremenog raskida, u slučaju za pojedinog korisnika značajnije izmjene pojedinog paketa programa koji se distribuira Pretpatniku. O ovoj mogućnosti B.neta pretpatnici su obaviješteni na obrascu zahtjeva.
- S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, pretpatnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.
- Usluga Videoteke (eng. Video on Demand) je audiovizualna medijska usluga na zahtjev koja omogućava gledanje sadržaja na zahtjev. Pretpatnik može iznajmiti ponuđeni sadržaj te mu se na takav način omogućava višestruko gledanje iznajmljenog sadržaja unutar vremenskog razdoblja najma. Pretpatnik je obavezan postupati sukladno uputama nositelja konkretnog autorskog i drugog srodnog prava na iznajmljenu sadržaj. Najkraći vremenski period na koji se sadržaj iznajmljuje iznosi 24 sata. Videoteka ima ugrađenu funkcionalnost roditeljske zaštite koja omogućava zaštitu sadržaja neprikladnog dječjem uzrastu. Način korištenja, tehnička i pravna ograničenja mogu biti dodatno regulirana posebnim uvjetima korištenja.
- Interaktivna televizija predstavlja uslugu koja Pretpatnicima omogućava korištenje interaktivnih sadržaja putem prijemnika. Nosioci prava na interaktivni sadržaj mogu biti treće osobe te se na korištenje takvog sadržaja primjenjuju njihovi uvjeti poslovanja. Za ispravnost, funkcionalnost, raspoloživost i ostale kvalitete interaktivnog sadržaja odgovara nositelj prava na njih. Način korištenja, tehnička i pravna ograničenja mogu biti dodatno regulirana posebnim uvjetima korištenja.
- Usluga „B.net TV za van“ predstavlja mogućnost za sve pretpatnike B.neta da televizijskom sadržaju iz ponude B.neta pristupaju putem prijemnih uređaja (eng. Over The Top) bez obzira gdje se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske. Pod prijemnim uređajima, u smislu ove usluge smatraju se pametni telefoni, računala te tableti. Način korištenja, tehnička i pravna ograničenja mogu biti dodatno regulirana posebnim uvjetima korištenja.

Internet usluga

Članak 3.

- Internet usluga omogućava stalni pristup internetu, a dostupna je kao:
 - Flat rate usluga - usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka,
 - Metered rate usluga - usluga s naplatom ostvarenog prometa i naplatom fiksnog iznosa za pristup internet mreži.

Telefonska usluga

Članak 4.

- B.net Telefonsku uslugu pruža samostalno, no zadržava pravo da uslugu pruža s drugim davateljima telefonskih usluga koji imaju opće ovlaštenje za pružanje telefonskih usluga (dalje u tekstu: **Pristupni operator**).

II. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 5.

- Pretpatnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: **Zahtjev**) kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.
- Pretpatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva B.netu ili ovlaštenoj osobi predočiti svoje identifikacijske dokumente navedene u Zahtjevu te će dopustiti ovlaštenoj osobi presliku istih isprava (osobna iskaznica ili drugi važeći dokument - za fizičke osobe; preslika rješenja Trgovačkog suda i valjane dokaze o platežnoj sposobnosti - za pravne osobe, ili izvratke iz drugih registara (npr. obrtni registar i sl.), da bi se utvrdilo identitet, status i platežna sposobnost Pretpatnika.
- Pretpatnik je suglasan da B.net izvrši provjeru podataka iz stavka 2. ovog članka pri nadležnim tijelima koji imaju pristup takvim podacima.
- Potpisom Zahtjeva, Pretpatnik daje pristanak B.netu da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući MBG i OIB za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/2003). Pretpatnik također daje pristanak B.netu da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja ili prodaje B.net usluga. Pretpatnik jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim dokumentima.
- B.net u vidu posebne usluge omogućava Pretpatnicima da na Zahtjevu mogu unaprijed odabrati dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora, pod uvjetom da treći operator poduzme sve potrebne radnje kad sudjeluje u postupku prijenosa broja te da je uslugu tehnički moguće pružiti. Usluga odabira dana sklapanja pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati, sukladno Cjeniku B.neta.

Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 6.

- Obrazac Zahtjeva sadrži sve elemente propisane Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima B.neta, zajedno s Općim uvjetima i B.net Cjenikom. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.
- Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje B.net vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana.

Prijenos i dodjela brojeva

Članak 7.

- Pretpatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa može, ukoliko želi zadržati telefonski broj koji mu je dodijelio drugi operator u nepokretnim mrežama, podnijeti Zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije te ga ispuniti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- Pretpatnik je upoznat da prilikom prijensa broja na primatelja broja prestaje pretplatnički odnos s prethodnim operatorom davateljem broja, radi čega će Pretpatnik izgubiti sve usluge i postavke iz ranije pretplatničkog odnosa vezano uz Telefonsku uslugu, a moguće i uz ostale usluge koje Pretpatnik ima s prethodnim operatorom, o čemu je operator primatelj broja dužan obavijestiti Pretpatnika.
- Ako pretpatnik će na obrascu zahtjeva za prijenos broja biti upoznat da mora podmiriti sva neosporena, a dospjela dugovanja, tj. ispuniti sve ugovorne obveze prema prethodnom operatoru davatelju broja.
- Ukoliko Pretpatnik prilikom podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa traži da mu se dodijeli(e) novi telefonski broj(evi) isti će mu se dodijeliti, sukladno Zahtjevu.
- Pretpatnik podnošenjem Zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje B.net da podnese Zahtjev za prijenos broja prethodnom operatoru davatelju broja te time ujedno podnese konačni zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa Pretpatnika i prethodnog operatora.
- Ako prethodni operator bude kasnio s prijenosom brojeva, B.net će odmah obavijestiti Pretpatnika o istom putem telefonskog broja koji je Pretpatnik označio za kontakt na Zahtjevu za prijenos broja i dogovoriti novi termin prijensa broja(eva).
- Ako prijenos broja ne bude moguć, B.net će obavijestiti Pretpatnika o istom te će mu na zahtjev dodijeliti novi broj.
- Ukoliko Pretpatnik iz prethodnog stavka ovog članka ne podnese Zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijensa, Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa će se smatrati nevažećim.
- B.net ne snosi odgovornost za nemogućnost ili kašnjenje u prijenosu broja uzrokovano od strane Pretpatnika ili prethodnog operatora davatelja broja.
- Nakon uspješnog prijensa broja Pretpatnik ne može tražiti prijenos broja na drugog operatora u roku kraćem od 3 (tri) mjeseca od dana prijensa broja.

Prihvata Zahtjeva

Članak 8.

- B.net će prihvatiti Zahtjev Pretpatnika za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - da postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje terminalne opreme te ako B.net ocijeni da je u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 120 (sto dvadeset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
 - da ne postoje druge zapreke za priključenje Pretpatnika na B.netovu mrežu.
- Pretpatnik može odustati od Zahtjeva od početka izvođenja kućne instalacije ili spajanja terminalne opreme ili postupka prijensa broja tj. od onog što prije od navedenog nastupi. Ukoliko Pretpatnik odustane od Zahtjeva nakon što B.net započne s izvođenjem instalacije ili spajanja terminalne opreme ili s postupkom prijensa broja, odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati sukladno Cjeniku B.neta.

Pretplatnički odnos

Članak 9.

- Pretpatnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Pretpatniku.
- Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa odobren od strane B.neta, zajedno s Općim uvjetima poslovanja, specifikacijom usluge i cjenikom čini Pretplatnički ugovor. Zahtjev sadrži potvrdu Pretpatnika da su mu uručeni Opći uvjeti poslovanja, cjenik i specifikacija usluge koju je Pretpatnik ugovorio s B.netom, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s B.netove Internet stranice.
- Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
- Pretplatnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a koje ne može biti dulje od dvije godine. B.net svojom ponudom omogućava Pretpatnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno Cjeniku B.neta.
- Ako je Pretplatnički ugovor u okviru posebne ponude B.neta sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, a Pretpatnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka obveznog trajanja pretplatničkog odnosa Pretpatnik je obavezan B.netu jednokratno isplatiti 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 pretpatnika.
- Pretpatnik ili mogući Pretpatnik B.neta, ne može se koristiti posebnim ponudama ukoliko se unutar posljednjih 18 mjeseci već koristio bilo kakvom posebnom pogodnošću za traženu uslugu.

Odbijanje Zahtjeva

Članak 10.

- B.net može odbiti Zahtjev u slučaju:
 - kada procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
 - ako je B.net već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Pretpatnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretpatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
 - ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme,
 - ako Pretpatnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faks ili u elektronskom obliku,
 - ako Pretpatnik ima nepodmirena dugovanja prema B.netu po bilo kojoj osnovi, izuzev u slučaju da iste Pretpatnik osporava u sudskom ili kojom drugom izvanjudskom postupku a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo,
 - ako je Pretpatnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano,
 - ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinu pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenja u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,
 - ako postoji opravdana sumnja da Pretpatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Uslugu koje pruža B.net ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretpatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevare radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;
 - ako postoji osnovana sumnja da će B.netove Usluge isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu kojeg postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
 - ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoje terminalnu opremu ili instalacije na B.netovu kabelesku distribucijsku mrežu ili na fizički priključak drugog pretpatnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane B.netovom kabeleskom distribucijskom mrežom („krada signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i B.netu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kabelesku distribucijsku mrežu,
 - ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg pretpatnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši pretpatnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg pretpatnika, ili na B.netovu kabelesku distribucijsku mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i B.netu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kabelesku distribucijsku mrežu.

Nepriključenje

Članak 11.

- U slučaju da B.net iz razloga određenih čl. 10. Općih uvjeta poslovanja odbije Zahtjev Pretpatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a Pretpatnik je izvršio određene uplate B.net mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretpatnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od B.neta ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

III. PRUŽANJE USLUGA

Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Članak 12.

- B.net će izvesti fizički priključak na kabelesku distribucijsku mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.
- Fizički priključak obuhvaća vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: **Fizički priključak**). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koje su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).
- Priključak instalacije Fizičkog priključka B.net će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u sljedećem članku), a koju će B.net Pretpatniku dati, ovisno o Cjeniku B.neta i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.

- (4) Ako nije drugačije ugovoreno, B.net će izvesti Fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijamnika ili jednog komada druge terminalne opreme. Terminalna oprema koju B.net omogućuje Pretplatnicima prilikom spajanja na svoju mrežu uvezena je u skladu s propisima Republike Hrvatske te je Pretplatnik dužan postupiti s takvom opremom sukladno uputama koje su priložene uz nju.
- (5) Cijenu instalacije Fizičkog priključka, odnosno, elemente cijene instalacije B.net određuje B.net Cjenikom. Cijenu instalacije B.net može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uvjetima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijamnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je razmjerno troškovima instalacije.
- (6) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Pretplatnik plaća cijenu rada, ustrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stječe pravo vlasništva u skladu s odredbama članka 32. ovih Općih uvjeta ili u skladu s ugovorom.
- (7) Pretplatnik je obavezan omogućiti B.netu nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te ne smetati izvođenju drugih instalacija kabelske distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Pretplatnik samostalno uređio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te s posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da B.net bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da B.net ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. B.net će obavijestiti Pretplatnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.
- (8) Nakon što je Fizički priključak izveden, Pretplatnik potpisuje radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvo B.neta i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Pretplatnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni sukladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Pretplatnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.
- (9) B.net nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Pretplatnika i osoba koje osporavaju Pretplatnikovo pravo da izvede priključak na kabelsku distribucijsku mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distribucijske mreže neophodne za taj priključak. B.net nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima B.net nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili postavljanja vodova i instalacija.
- (10) Pretplatnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade bude postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelske distribucijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelsku distribucijsku mrežu. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne B.netovo pravo), u slučaju da B.net bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrat će se da je B.net spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopusštenim prijetnjama.
- (11) Tehnički preduvjet za priključak Pretplatnika na kabelsku distribucijsku mrežu B.neta je postavljanje kabelske instalacije u zajedničkim dijelovima zgrade. Pretplatnik se obvezuje omogućiti B.netu nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protivie postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

Terminalna oprema Članak 13.

- (1) Terminalna oprema je podijeljena na:
- Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, digitalni DVB-C prijamnik) u vlasništvu B.neta koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu B.neta.
 - Pretplatnička terminalna oprema: pretplatnička oprema (npr. telefon, telefaks, TV prijamnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu B.neta preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu B.neta (TV prijamnik i radio prijamnik).
- (2) Na mrežu B.neta smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koju je vlasništvo B.neta ili isporučena od strane B.neta.
- (3) Na mrežnu terminalnu opremu Pretplatnik priključuje pretplatnikovu terminalnu opremu, a po jednom mrežnom terminalu na raspolaganju su istovremeno dva telefonska priključka (dva različita broja u numeraciji). Terminalna oprema koja se priključuje mora imati odobrenje za stavljanje u promet RITT opreme koju izdaje HAKOM. Analogni telefonski aparati koji se priključuju moraju zadovoljavati preporuke ITU-T Q.23.
- (4) Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti B.netu pregled i provjeru ispravnosti priključene pretplatnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće pretplatnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u B.netovoj distribucijskoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti B.netu i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s B.netovom mrežom, odnosno stanom mreže. Iz istih razloga Pretplatnik je dužan na zahtjev B.neta zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.
- (5) Pretplatnik ima pravo na priključnu točku (fizički priključak) kabelske distribucijske mreže priključiti samo TV ili radijski prijamnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje koje bi mogle utjecati na rad kabelske distribucijske mreže i na kvalitetu signala koji primaju ostali pretplatnici.
- (6) Pretplatnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijamnik za prijam analognih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijama kanal do kanala, frekventno područje od 47MHz do 862MHz (S kanal od S02 do S38, te kanal Ch20 do Ch12, Ch21 do Ch69).
- (7) B.net ne preuzima nikakvu obvezu, odgovornost niti daje jamstvo u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikovog TV ili radijskog prijamnika

- u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje B.net distribuira i kao su predmet pretplatničkog ugovora. Ako B.net distribuira TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijamnika, koji se redovito nude na tržištu, ne mogu primiti bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje pretplatnike.
- (8) Pretplatnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijamnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijamnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.
- (9) B.net može obavustiti prijenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).
- (10) Za korištenje digitalnih usluga, B.net će Pretplatnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu (digitalne prijamnike - STB).
- (11) Za povezivanje digitalnog prijamnika na TV prijamnik, TV prijamnik Pretplatnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijam HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.
- (12) Ako Pretplatnik koristi B.netovu terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s B.netovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti B.net o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili kradi terminalne opreme. Pretplatnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost B.netu da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje B.netovih usluga.
- (13) Ugovore strane suglasne su da Pretplatnik u slučaju raspada Pretplatničkog Ugovora od bilo koje strane, mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja osobno vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu B.neta, a o čemu će Pretplatnik prethodno biti na primjeren način obaviješten. Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Pretplatnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.
- (14) U slučaju kad Pretplatnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima koji su se nalazili u originalnom pakiranju, dužan je platiti protivvrijednost za istu prema važećem B.net Cjeniku.

Održavanje Fizičkog priključka i instalacija

Članak 14.

- (1) Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti B.netu pregled i provjeru ispravnosti Fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li Fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kabelske distribucijske mreže.
- (2) B.net će na zahtjev ili s pristankom pretplatnika održavati i popravljati izvedeni Fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru pretplatnika, pod uvjetima iz stavka 4. i 5. ovog članka.
- (3) Pretplatnik je obavezan omogućiti B.netu popravak i održavanje Fizičkog priključka kada B.net opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kabelske distribucijske mreže.
- (4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Pretplatnik, isti ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, B.net će snositi troškove ponovne uspostave Usluga odnosno odgovarajuće kvalitete Usluga.
- (5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Pretplatnik ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Pretplatnika (primjerice fizički kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Pretplatnik će snositi troškove B.neta za ponovnu uspostavu Usluga. Pretplatnik će u takvom slučaju biti dužan platiti B.netu ulagane dolaska djelatnika B.neta te uspostave Usluga standardne kvalitete, koje će biti određene u cjeniku B.neta.

Premještaj priključka i promjena lokacije isporuke Usluga

Članak 15.

- (1) B.net će na zahtjev i o trošku Pretplatnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Pretplatnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinacirati radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijamnika ili druge terminalne opreme.
- (2) Pretplatnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluga ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:
- postoji B.net mreža na novoj lokaciji,
 - ne postoje nepodmirena dugovanja prema B.netu,
 - i pod uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prijenos pretplatničkog odnosa.

Minimalna kakvoća Usluga

Članak 16.

- (1) B.net će osigurati minimalnu kakvoću Usluga, i to u pogledu razine napona nositelja signala i razlike razina napona nositelja i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvalitete slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu s hrvatskim normama.
- (2) Moćne je da nakladnik određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev nakladnika, B.net bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog nakladnika. B.net ne odgovara za smetnje u prijenu programa do kojih dolazi zbog nakladnika programa.
- (3) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR). B.net napominje kako postoji mogućnost nepozivanja maksimalno izražene vrijednosti.
- (4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluga B.neta je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (5) Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti B.net sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga B.neta neće biti dostupna u svako vrijeme. Pretplatnik je tako suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem B.netovog sustava (u odnosu na Internet uslugu) te do nemogućnosti uspostave telefonske veze (u odnosu na Uslugu uslugu).
- (6) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu Usluga B.neta ima pravo tražiti naknadu štete ukoliko se utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge bila niža od ugovorene.
- (7) B.net nije obavezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.
- (8) B.net nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali je dužan na primjeren način unaprijed obavijestiti pretplatnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete usluga.
- (9) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata B.net mora obavijestiti Pretplatnika o prekidu.

- (10) Ako je usluga u potpunosti nedostupna dulje od 10 sati mjesečno, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti razmjerno satima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi pretplatnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika).

Izmjene vrste i opsega Usluga

Članak 17.

- (1) Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu B.net pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećim ponudom i B.net Cjenikom. Da bi vrsta ili opseg Usluga bili izmijenjeni, Pretplatnik je obavezan podnijeti B.netu vasteručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. B.net će izmjenu vrste i opsega usluga izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno pristup pretplatničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti B.netove mreže i raspoloživosti terminalne opreme. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu Usluga kojim bi se izbjegavalo plaćanje minimalnog trajanja ugovora.
- (2) Pretplatnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu B.net distribuira samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu B.net distribuira neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može s osnove takvog zahtjeva ostvariti razmjerno nižu pretplatu. Međutim, B.net će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine pretplatnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Pretplatnika za izmjenama u ponudi programa.

Prestanak distribuiranja programa

Članak 18.

- (1) B.net ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuira prestat distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po regijama drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.
- (2) B.net ne jamči Pretplatniku da nakladnik programa neće prestat s emitiranjem programa bez prethodne najave.

Cijene Usluga i plaćanje

Članak 19.

- (1) Cijene Usluga, kao i sve druge naknade na koje B.net ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su B.net Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluga. B.net je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje obavijeti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način, sukladno važećem mjestu. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom B.netovom prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi te na B.net internetskim stranicama www.bnet.hr (dalje u tekstu: **B.net Cjenik**).
- (2) Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim B.net Cjenikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.
- (3) Obveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje aktivacijom usluge.
- (4) Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom B.net Cjenikom obračunavaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, temeljem čega će B.net pretplatniku izdati i ispostaviti račun. B.net može svojim Cjenikom pretplatniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed. Uz ispisani račun, pretplatniku može biti ponudena i opcija dobivanja računa u elektroničkom obliku u skladu s propisima.
- (5) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izrijeком nije drugačije dogovoreno.
- (6) Pretplatnik može prihvatiti mogućnost dostave računa za Uslugu putem elektroničke pošte (dalje u tekstu: **E-račun**), u kojem slučaju se Pretplatniku neće dostavljati ispisani račun. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti B.net o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektroničke pošte ukoliko o promjeni obavijesti B.net najkasnije do 15. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada B.net poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualni neprimat istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati B.net i zahtijevati odašljanje novog E-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem E-računa, Pretplatnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisanoг računa. Ispisani račun bit će dostavljen Pretplatniku u slučaju:
- (i) nemogućnosti isporuke E-računa na dostavljenom adresi elektroničke pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanoм obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu račun, te u slučaju
 - (ii) da Pretplatnik zahtjeva dostavu ispisanoг računa. Na uslugu E-računa primjenjuje se ranije dani pristanak o obradi osobnih podataka Pretplatnika.
- (7) B.net ima pravo jednostrano određivati i mijenjati B.net Cjenik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom. B.net će o navedenom obavijestiti Pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem te o njihovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora, s time da će naznačiti da Pretplatnici imaju pravo na raskid ugovora bez naknade u slučaju da se izmjenama uvode uvjeti koji su nepovoljniji za Pretplatnike.
- (8) Cjenikom se mogu predviđjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja, B.net može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je člankom 39. predviđen za objavu izmjena ovih Općih uvjeta.
- (9) B.net može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijena instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena B.net Cjenikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacije u B.net Cjeniku.
- (10) B.net može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuira li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev pretplatnika, ili se distribuira uz dekodiranje, i slično.
- (11) Pretplatnik je suglasan i daje B.netu pravo na obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:
- zatražene usluge,
 - pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično) kao i njezovog obračuna i naplate,
 - rješavanja prigovora Pretplatnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijamnika, serijski broj smart kar-

tice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a sukladno važećim propisima.

Prijenos pretplatničkog odnosa

Članak 20.

- (1) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti B.net Uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
- (2) Pretplatnički odnos se prenosi ustupanjem pretplatničkog ugovora, i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj pretplatničkog ugovora) zajednički i osobno podnesu B.netu zahtjev za odobrenje ustupanja pretplatničkog ugovora u njegovim poslovnicama.
- (3) Promjena imena u naslovu Pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.
- (4) U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.
- (5) Ukoliko u slučaju smrti Pretplatnika ili prestanka pravne osobe njegov nasljednik, član kućanstva ili treći se nastavi koristiti Uslugom putem iste priključne točke, smatrat će se da je time izrazio volju za nastavak pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći obvezni su podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Pretplatnika. B.net u slučaju iz ovog stavka nije dužan nastaviti pružanje usluge po pretplatničkom ugovoru ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
- (6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmodavca ili zakupnika koji time postaje privremeni Pretplatnik, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Takav prijenos je podložan naplati administrativne pristojbe B.neta sukladno važećem Cjeniku, ukoliko do takvog prijenosa dođe više od jedan put tijekom trajanja pretplatničkog odnosa. Na temelju tog ugovora najmodavac ili zakupnik postaje privremeni Pretplatnik. Najmodavac ili zakupnik koji postaje privremeni Pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizlazih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Pretplatnik. O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora obavezan je bez odgode obavijestiti B.net. Nakon što B.net zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, B.net će prava i obveze iz privremenog Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.
- (7) B.net može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa ako Pretplatnik nije platio dospjeli, a neosporeni dug ili ako B.net za to ima drugi osobito važan razlog, a u kojem slučaju će se obrazložiti takav razlog. B.net će u roku od 30 (trideset) dana pisanim putem obavijestiti Pretplatnika da li pristaje na ustupanje pretplatničkog odnosa.
- (8) Ako B.net do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje pretplatničkog ugovora, pretplatnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.
- (9) U slučaju prijenosa pretplatničkog odnosa, prethodni Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale nakon trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik.

IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika

Članak 21.

- (1) B.net će u Pretplatnikovu vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, bez naknade na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 3 mjeseca, prestati s pružanjem Usluga Pretplatniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kabelsku distribucijsku mrežu (privremeno isključenje).
- (2) B.net će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg radnog dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu, a o čemu će Pretplatnik biti na primjeren način obaviješten. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.
- (3) Pretplatnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje jednom unutar kalendarske godine. Privremeno isključenje ne može trajati dulje od 3 mjeseca. Ukoliko Pretplatnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane B.neta može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge B.neta, ukoliko se radi o tehnički uvjetovanim ili povezanim uslugama.
- (4) Pretplatnik plaća naknadu za ponovno uključanje prema B.net Cjeniku. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.
- (5) Pretplatnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.
- (6) Ako je pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kabelske distributivne mreže.
- (7) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati, Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje korištenja iste.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika

Članak 22.

- (1) B.net ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Pretplatnika, u sljedećim slučajevima:
 - ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena;
 - ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na pretplatnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na B.netovu kabelsku distribucijsku mrežu;
 - ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
 - ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora B.net utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);

- ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kabelske distribucijske mreže;
 - ako Pretplatnik ne omogućiti pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka B.netovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;
 - ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za objavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta;
 - ako je potrebno izvesti radove na kabelskoj distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja; i
 - temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
- (2) Ako Pretplatnik krši druge obveze iz pretplatničkog ugovora ili ovih Općih uvjeta (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluga), ili ako je potrebno izvesti radove na kabelskoj distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, B.net ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnika bezuspješno upozorio na kršenje pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.
 - (3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika, Pretplatnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Pretplatnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, B.net će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika.

Privremeno isključenje i raskid pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja

Članak 23.

- (1) Pretplatnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospjela navedenog na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjela B.net će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja ukoliko ne podmiri dugovanje u roku od 30 dana od dana primitka opomene.
- (2) Ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjela naznačenog na dostavljenoj opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, B.net ima pravo Pretplatniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kabelsku distribucijsku mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).
- (3) U slučaju Telefonske usluge opomenu uz gore navedeno sadržava i obavijest o djelomičnom ograničenju (onemogućavanju odlaznih poziva) B.netovih usluga. B.net ima pravo privremeno isključiti Telefonsku uslugu ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi te ima pravo na odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službi za korisnike B.neta.
- (4) Ako Pretplatnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, B.net ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Pretplatnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.
- (5) U slučaju da je Pretplatnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, B.net će privremeno isključiti Pretplatnikovu terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje, a sukladno postupku iz prethodnih stavaka iz ovog članka. Ako Pretplatnik prilikom djelomičnog podmirivanja računa nije specificirao koju uslugu plaća, prvo će se isključiti Telefonska usluga, potom Internet usluga te na kraju TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.
- (6) B.net će Pretplatniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.
- (7) B.net će obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno Cjeniku.
- (8) Nakon što B.net dobije potvrdu (dokaz) da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove opomene određene B.net Cjenikom, B.net će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku, i u skladu s tehničkim mogućnostima. Na sljedećem računu B.net će Pretplatniku obračunati uslugu ponovnog priključenja, sukladno Cjeniku.
- (9) Tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude B.neta iz članka 9. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta. Nakon što je Pretplatniku ponovno pružena usluga ugovorna obveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključena, osim ako je do privremenog isključenja došlo krivnjom B.neta.

V. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Raskid pretplatničkog odnosa od strane B.neta zbog drugih razloga

Članak 24.

- (1) B.net ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u sljedećim slučajevima:
 - ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju B.net nije odgovoran,
 - ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz B.net mreže,
 - ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu usluge,
 - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za objavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz B.net mreže,
 - ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnu identifikaciju;
 - na temelju jednostranog otkaza od strane B.neta, bez navedenja razloga, uz otkazni rok od 90 (devedeset) dana;
 - na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.Odnosno B.net ima pravo i naknadno odbiti neprihvaćeni, ali i prihvaćeni pisani Zahtjev Pretplatnika:
 - ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih B.net nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, B.net mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u

- razumnom roku ne dobije građevinski ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kabelske distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, B.net će o tome obavijestiti Pretplatnika.
- (2) B.net nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg pretplatnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja, izuzev u slučaju da iste Pretplatnik osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

Prestanak pretplatničkog odnosa na zahtjev Pretplatnika

Članak 25.

- (1) Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim izjavom o raskidu pretplatničkog ugovora.
- (2) Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti B.netu unutar propisanih rokova te nakon podmirjenja potraživanja B.neta u vezi s obveznim trajanjem pretplatničkog Ugovora.
- (3) Pravne posljedice raskida ugovora temeljem stavka 2. ovog članka nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je B.net zaprimio pisanu izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora.
- (4) Osim prava na raskid iz stavka 1. ovog članka, Pretplatnik koji je ugovor sklopio izvan poslovnih prostorija B.neta ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor u roku od 14 (trinaest) radnih dana od dana dostave Obavijesti o pravu na raskid od strane B.neta, dostavljajući vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu. U tom slučaju, pretplatnički ugovor se raskida s danom kada B.net primi pisanu izjavu o raskidu i Pretplatnik nije dužan platiti nikakvu pretplatu niti podmiriti bilo kakve troškove u vezi s ugovorom i raskidom ugovora, a sve sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.
- (5) Ukoliko je Ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, B.net se obvezuje Pretplatniku ispostaviti potvrdu prethodne obavijesti. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu Zakonu o zaštiti potrošača, a ista sadrži uputu o pravu i roku na raskid ugovora. Sukladno tome, Pretplatnik može raskinuti Ugovor u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka prethodne obavijesti bez navedenja razloga raskida. Ugovor se raskida slanjem vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu B.netu.
- (6) U slučaju kada B.net nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima postovanja, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja preostalih ugovornih obveza, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

Ostali razlozi za raskid

Članak 26.

- (1) Pretplatnički odnos može biti raskinut i ako B.net prestane s pružanjem usluga iz bilo kojeg razloga na koji B.net ne može utjecati.

Pečaćenje

Članak 27.

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

VI. KODEKS PONAŠANJA

Članak 28.

- (1) Na pretplatnički odnos prilikom korištenja internet usluge primjenjuje se „Kodeks ponašanja na internetu“, kojeg se može pročitati na internet stranici B.net-a ili ga se može zatražiti na prodajnom mjestu, a Pretplatnik je o njemu obaviješten na obrascu zahtjeva.
- (2) Kodeks se nalazi objavljen na internet stranici B.neta te se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje, a o čemu će pretplatnici biti obaviješteni pisanim putem, zajedno s uputom o pravu na raskid pretplatničkog ugovora bez penala, ukoliko su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene.

Zloupotreba

Članak 29.

- (1) Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa internetu neće zloupotrebljavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server B.neta, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lažna pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštom autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijetnji ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obvezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.
- (2) Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu, a sve sukladno važećim propisima.
- (3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje B.netu nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa internetu, sukladno važećim propisima.
- (4) U svrhu sprječavanja neovlaštenog korištenja telefonske linije, odnosno zaštite Pretplatnika od neovlaštenog korištenja koje bi dovelo do velikog iznosa računa koje možda nije svojevojino ostvario te u svrhu zaštite B.neta, kao pružatelja usluge od mogućeg namjernog korištenja usluge s ciljem da se ne podmiri nastali troškovi, B.net može od Pretplatnika zatražiti osiguranje plaćanja temeljem privremenog obračuna za period od prvog dana obračunskog razdoblja do dana kada je detektirana povećana potrošnja telefonske usluge. Pretplatnik ima pravo prigovora na ispostavljeni instrument osiguranja plaćanja sukladno članku 35. ovih Općih uvjeta postovanja. Pretplatnici koji su izdvojeni sa sumnjom na moguću zloupotrabu, među ostalim, provjeravaju se po statistici Pretplatnika (redovitost plaćanja računa, trajanje pretplatničkog ugovora, prosječna potrošnja itd.) što B.net može koristiti kao kriterij u odluci o daljnjem postupanju.
- (5) B.net od Pretplatnika može zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje smatra potrebnim u konkretnom slučaju (kao što je primjerice polog i sl.), ali

- pri tome neće kumulirati različita sredstva osiguranja. Ako Pretplatnik unutar određenog roka ne ispuni zahtjev kojim bi pružio traženi instrument osiguranja plaćanja, B.net ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu odnosno ograničiti korištenje usluga o čemu će se telefonskim putem obavijestiti Pretplatnika.
- (6) Iako Pretplatnik nije položio zatraženo osiguranje plaćanja iz prethodnog stavka ovog članka, dolazni pozivi te pozivi prema hitnim službama i dalje će mu biti omogućeni sve do mogućeg potpunog isključenja iz B.net mreže.
- (7) B.net pri pružanju Telefonske usluge ima pravo primijeniti mjeru prekida odlaznog poziva u slučaju trajanja odlaznog poziva dužeg od 59 minuta i 59 sekundi. Pretplatnik može ponovno koristiti uslugu netom nakon prekida linije ponovnim pozivanjem broja.

VII. OSTALA PRAVA I OBEVEZE PRETPLATNIKA I B.neta

Primjerena zaštita

Članak 30.

- (1) B.net je prije instalacije mrežne terminalne opreme (modem) osigurao primjerenu zaštitu Pretplatnika od zlouporaba i prijevара prilikom korištenja Internet usluge, a zaštitni kod pripočeo je Pretplatniku prije početka korištenja usluge.
- (2) B.net omogućuje Pretplatnicima besplatno biranje jedinstvenog europskog broja za hitne službe: 112, kao i pozive prema drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama. B.net napominje kako prepoznaje lokaciju s koje je upućen poziv prema tim brojevima te kako takve podatke osigurava i skladišti.
- (3) Odjel korisničke podrške B.neta te služba održavanja dostupne su tijekom cijelog dana iz nepokretnih nacionalnih mreža, svih dana u tjednu na besplatni telefonski broj 08001312, a kojim se mogu koristiti pretplatnici B.neta.

Objavlivanje Općih uvjeta i B.net Cjenika, komuniciranje B.neta s Pretplatnicima

Članak 31.

- (1) B.net objavljuje Opće uvjete te izmjenu istog u dnevnom listu, prema vlastitom izboru, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim internetskim stranicama www.bnet.hr (dalje u tekstu: **B.net web**), a sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama.
- (2) U slučaju izmjene Općih uvjeta i Cjenika, koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene Opće uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana njihove objave, a o čemu će B.net obavijestiti pretplatnike pisanim ili elektronskim putem.
- (3) Račune za Usluge B.net šalje Pretplatnicima prije dospeljaka. Pretplatnik je obavezan obavijestiti B.net ako u uobičajenom roku ne primi račun.
- (4) Obavijesti koje se odnose na sve Pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava pretplatnika B.net će između ostalog objaviti i na svojim internetskim stranicama i na informacijskom kanalu kabeleske distribucijske mreže (dalje u tekstu: **IK**).
- (5) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih pretplatnika B.net će slati tim pretplatnicima običnom poštom.
- (6) B.net će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika upoznati s postojanjem IK i B.net weba, na kojima će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu neposredno komunicirati s B.netom.
- (7) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, B.net ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

Vlasništvo

Članak 32.

- (1) Vlasnik nekretnine stječe pravo vlasništva Fizičkog priključka, a B.net mrežne terminalne opreme, koje je B.net postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.
- (2) B.net zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kabeleske distribucijske mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.
- (3) Ako u slučajevima iz stavka 1. ovoga članka cijena instalacije nije plaćena unaprijed, B.net zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključanja.
- (4) B.net može angažirati drugog izvođača koji će za račun B.neta izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Osobni podaci Pretplatnika

Članak 33.

- (1) B.net će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. B.net će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupiti trećim stranama bez odobrenja Pretplatnika, te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računalnim bazama i na drugi način, rad pružanja Usluga, a kako je određeno u članku 5. stavak 4.
- (2) B.net zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavješćavanje zabraniti.
- (3) Pretplatnici telefonske usluge B.neta imaju pravo na uvrštenje u javni imenik pretplatnika te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, kao i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika. Kako bi se uvrštenje moglo provesti potrebno je pisanim putem obavijestiti B.net o takvoj namjeri.

Odgovornost za štetu

Članak 34.

- (1) B.net nije obavezan postavljanje uređaja radi zaštite pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, koji nisu posljedica rada kabeleske distribucijske mreže. B.net nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Pretplatnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevара na internetu na vlastitom računalu.
- (2) B.net ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kabeleske distribucijske mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog B.netove grube nepažnje ili namjere.
- (3) Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti do-

- stupna i da B.net ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju B.net ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom B.neta.
- (4) Ugovorne strane su suglasne da B.net ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu.
- (5) Ugovorne strane su suglasne da B.net ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku temeljem kvara na terminalnoj opremi u vlasništvu B.neta, izuzev ako je štetu B.net počinio namjerno ili iz grube nepažnje.
- (6) Pretplatnik je odgovoran B.netu za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme.
- (7) B.net ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih neosporenih računa ili kršenja Općih uvjeta.

Rješavanje sporova

Članak 35.

- (1) Pretplatnik može B.netu podnijeti pisani prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu, prigovor na kakvoću obavljene Usluge te prigovor u svezi povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- (2) Prigovori na kvalitetu pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu korisničke podrške B.neta, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Općih uvjeta, u pisanoj obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluga za koju se podnosi prigovor na kvalitetu, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospeljaka osporavanog računa za korištene Usluge. Prigovor koji se podnosi radi moguće povrede odredaba Pretplatničkog ugovora od strane B.neta, Pretplatnik mora podnijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust B.neta, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.
- (3) B.net će Pretplatniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.
- (4) Odjel korisničke podrške B.neta će u prvom stupnju provesti postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora te o tome u pisanoj obliku izvijestiti podnositelja prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana u slučaju ulaganja prigovora na usluge s posebnom tarifom. U prigovoru kojeg podnosi, Pretplatnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji. U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu B.netove internet usluge, Pretplatnik je dužan B.netu dostaviti rezultate minimalno sedam mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (19-23h) tijekom razdoblja od deset uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Opisano mjerenje mora se obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije te samo takvi rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika. O navedenom će Pretplatnik biti upoznat na obrascu Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
- (5) U slučaju odbijanja prigovora Pretplatnika kao neosnovanog B.net će izdati potvrdu o izvršenoj provjeri s navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokragu odgovornosti operatera, a za koju se provjera izvršavala. Na prvostupnjaku odluku o utemeljenosti prigovora, Pretplatnik ima pravo na pritužbu B.netovom Povjerenstvu za rješavanje pritužbi, koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje imenuje Uprava B.neta te predstavnika Saveza udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja žalbe.
- (6) U slučaju spora između Pretplatnika i B.neta, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga, iznosa zaduženja ili zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, nakon provedenog postupka sukladno prethodnim stavcima, Pretplatnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničku komunikaciju u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva za rješavanje pritužbi.
- (7) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, B.net se obvezuje zadržati sa svim postupcima prema Pretplatniku do okončanja spora pred Agencijom. O pokretanju zahtjeva za rješavanje spora pri Agenciji, B.net će biti obaviješten ili od strane Pretplatnika ili Agencije. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.
- (8) Pretplatniku koji je podnio prigovor, B.net će izdati odobrenje na ispostavljeni račun za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor postojala tehnika ili koja druga neispravnost, prijevара ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća višezaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
- (9) Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu pružene Usluge B.neta ima pravo tražiti od B.neta naknadu štete samo ukoliko se od strane B.neta ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge niža od propisane, osim ako je niža kvaliteta usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Pretplatnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.
- (10) Ako je B.net obavustio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog ili izvanjudskog postupka.
- (11) Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, B.net će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predloži točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.
- (12) B.net će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te će ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca. B.net pridržava pravo po prethodnom upozorenju Pretplatnika privremeno obavustiti pružanje B.net usluge. U slučaju kada Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri mjeseca, B.net će Pretplatnika upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, ukoliko je takva naknada ugovorena. Izuzev navedenog imen stavkom, B.net zadržava pravo da u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga Pretplatniku obavusti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca. B.net omogućava Pretplatnicima, na njihov pisani zahtjev, besplatno određivanje zabrane određenih vrsta odlaznih po-

ziva te uspostavu limita potrošnje, sve sukladno od strane B.neta unaprijed oblikovanim kategorijama.

- (13) B.net ima pravo za pojedine Pretplatnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjenja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanje Zahtjeva.
- (14) Ako Pretplatnik osporava račun B.neta u bilo kojem sudskom ili izvanjudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, B.net neće Pretplatniku obavustiti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvanjudskog postupka.
- (15) Ako Pretplatnik podnese prigovor B.netu na pruženu uslugu s posebnom tarifom, B.net će, nakon administrativno tehničke provjere svih sastavnica, riješiti o prigovoru u skladu s člankom 35. ovih Općih uvjeta poslovanja.
- (16) B.net će nastojati sve sporove s Pretplatnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumno, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između B.neta i Pretplatnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

Članak 36.

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

VIII. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI B.netove MREŽE

Članak 37.

- (1) B.net se obvezuje otkloniti sve smetnje u radu u primjerenom roku te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze.
- (2) B.net pruža Telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži bez uporabe radio frekvencijskog spektra, pa Pretplatnik potpisom Zahtjeva prihvaćajući da B.net takve Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže te da zbog toga Usluga neće biti dostupna svugdje.
- (3) Pretplatnik prihvaća da nije u mogućnosti pozivati telefonske brojeve koji služe za pružanje dial-up usluge pristupa internetu.
- (4) B.net odgovara za štetu koja bi Pretplatniku mogla nastati zbog ne pružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga, ali ne više od iznosa prosječnog mjesečnog iznosa računa u zadnja tri mjeseca.

IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Stare mreže i zajednički antenski sustavi

Članak 38.

- (1) Stare, otprije postojeće mreže ili dijelove mreže kabeleske televizije ili zajedničke antenske sustave koje je privremeno koristio do izgradnje vlastite kabeleske distribucijske mreže B.net će, nakon puštanja u rad vlastite kabeleske distribucijske mreže, dovesti u stanje ili ostaviti u stanju kako je određeno ugovorom na temelju kojeg je B.net koristio tu mrežu, dio mreže ili zajednički antenski sustav, ili u stanju koje omogućuje najmanje onu razinu funkcioniranja te mreže ili sustava koja je postojala u vrijeme kada je B.net počeo koristiti tu mrežu ili sustav, te će tu mrežu ili sustav predati vlasniku ili korisniku u skladu s ugovorom na osnovi kojeg je koristio tu mrežu ili sustav. Nakon što pretplatnicima i drugim korisnicima tih starih mreža i zajedničkih antenskih sustava omogućiti priključenje terminalne opreme na vlastitu kabelesku distribucijsku mrežu, B.net više neće održavati te stare mreže i zajedničke antenske sustave niti putem njih distribuirati program, ako nije drugačije određeno ugovorom s vlasnikom ili drugim ovlaštenikom te mreže ili sustava ili ugovorom s pretplatnicima ili drugim korisnicima te mreže ili sustava.
- (2) B.net ne preuzima nikakve obveze u vezi s održavanjem zajedničkih antenskih sustava i distribucijom programa tim sustavima, pa niti u zgradama, ulicama, četvrtima ili naseljima u kojima je B.net izgradio, odnosno, instalirao vlastitu kabelesku distribucijsku mrežu. Pojedini korisnicima zajedničkog antenskog sustava koji to žele B.net može, ali nije obavezan, omogućiti da umjesto priključenja na B.netovu kabelesku distribucijsku mrežu ostanu priključeni na zajednički antenski sustav i da B.net napaja taj sustav sa svojim signalima, ali samo za manji broj programa (npr. samo za nacionalne programe). Time B.net ne preuzima nikakvu obvezu trajnog održavanja i napajanja zajedničkog antenskog sustava, niti obvezu da putem zajedničkog antenskog sustava distribuira neke ili sve programe koje distribuira putem svoje kabeleske distribucijske mreže ili neke druge programe. B.net zadržava pravo da uz primjenu najavu korisnicima prestane sa održavanjem i napajanjem zajedničkog antenskog sustava.

X. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

Članak 39.

- (1) B.net će sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama obaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu te B.net webu. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opći uvjeti B.neta.

XI. RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 40.

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

XII. STUPANJE NA SNAGU

Članak 41.

- (1) Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave za nove Pretplatnike, a za postojeće Pretplatnike protekom 30 (trideset) dana od dana objave.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. ožujka 2012. godine.