

Tele2 d.o.o. Opći uvjeti poslovanja za Pretplatnike

Članak 1.

Opće odredbe

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Tele2 d.o.o. ("Opći uvjeti") uređuju se odnosi između Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 269/d ("Tele2") kao davatelja javnih komunikacijskih usluga uz uporabu radiofrekvencijskog spektra u javnoj komunikacijskoj pokretnoj mreži za koju Tele2 ima dodijeljenu koncesiju, ili drugo odobrenje sukladno važećim propisima ("Tele2 mreža") s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pre-paid korisnika (u daljnjem tekstu zajedno: Pretplatnici) s druge strane. Na sve međusobne odnose između Tele2 i Pretplatnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući i trenutno važeći propisi Republike Hrvatske.

1.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa obrascem Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga ("Zahtjev"), koji je priložen ovim Općim uvjetima, čine pretplatnički ugovor.

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju slijedeće značenje:

Tele2 usluge: sve javne komunikacijske usluge koje Tele2 pruža fizičkim ili pravnim osobama na tržišnoj osnovi.

Pretplatnik: podnositelj Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno svaka pravna ili fizička osoba koja je sklopila pretplatnički ugovor sa Tele2 u svrhu korištenja Tele2 usluga u Tele2 mreži. Za potrebe ovih Općih uvjeta Pretplatnikom se, u svrhu reguliranja pojedinih pitanja, također smatra i Tele2 Pre-paid korisnik.

Pre-paid korisnik: korisnik vrste usluge GSM telefonije koju pruža Tele2, koja se obavlja pomoću Tele2 pre-paid SIM kartice, Tele2 bona i Tele2 pre-paid korisničkog računa. Tele2 pre-paid korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za korištenje Tele2 usluga, a nadplaćuje se i obnavlja Tele2 bonom.

Terminalna oprema: pokretni telefon, uređaj ili uređaji odnosno sklop ili sklopovi ili bilo koja kombinacija jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Pretplatniku omogućuju korištenje Tele2 usluga u Tele2 mreži, u skladu sa važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

Pokretni telefon: terminalna oprema, odnosno, pokretna radijska postaja koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za uporabu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama i uvjetima fizičkog kretanja Pretplatnika.

Ograničenje korištenja Tele2 usluga: postupak kojim Tele2 Pretplatniku privremeno onemogućuje korištenje pojedinih Tele2 usluga (npr. zabrana odlaznih poziva, uskrata roaming usluge i sl.).

Privremeno isključenje Terminalne opreme: postupak kojim Tele2 Pretplatniku privremeno onemogućuje korištenje Tele2 usluga na način definiran u članku 9.3.2. ovih Općih uvjeta.

Tele2 SIM kartica: prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu Tele2 kojim se omogućuje korištenje Terminalne opreme u Tele2 mreži, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju Pretplatnika i Terminalne opreme prilikom svakog priključenja na Tele2 mrežu.

Članak 2.

Usluge koje pruža Tele2 i razina kakvoće Usluga

2.1. Tele2 usluge pružaju se u Tele2 mreži u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Tele2 ne odgovara za sadržaj priopćenja Pretplatnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Tele2 prilikom pružanja Tele2 usluga. Tele2 ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja Tele2 prilikom pružanja Tele2 usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Pretplatnik je obavezan prilikom korištenja Tele2 usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

2.2. Tele2 se obvezuje sve eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta, te u skladu s odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

2.3 Tele2 svim Pretplatnicima nudi mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a o čemu će Tele 2 upoznati Pretplatnike na prikladan način. Ako Pretplatnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa, te će ona ostati na snazi sve dok Pretplatnik ne zatraži ukidanje. Detalji o ponudi ove zabrane i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci Pretplatniku će biti ponuđeni prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora.

2.4 Tele2 omogućuje svim korisnicima Tele2 usluga besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to s bilo kojega telefonskog uređaja.

2.5. Tele2 svojim Pretplatnicima omogućuje besplatan pristup službi za korisnike.

Članak 3.

Pre-paid

3.1. Iznos na Tele2 pre-paid korisničkom računu može se iskoristiti unutar roka korištenja Tele2 pre-paid računa koji iznosi: 10 dana za bonove u vrijednosti od 10,00 do 50,00 kn; 90 dana za bonove u vrijednosti od 50,00 do 100,00 kn; 180 dana za bonove u vrijednosti od 100,00 do 200,00 kn; te 270 dana za bonove u vrijednosti od 200,00 do 500,00 kn, a sve dok na Tele2 pre-paid korisničkom računu postoji dovoljan iznos za obavljanje Tele2 usluga. Nakon isteka navedenog vremena od dana posljednje nadoplate, usluga se više ne može koristiti, neovisno o preostalom iznosu na Tele2 pre-paid korisničkom računu, a o čemu će Tele 2 na primjeren način obavijestiti Pre-paid korisnika nekoliko dana prije isteka roka važenja novčanog bona. Istekom roka Tele2 pre-paid korisničkog računa, Pre-paid korisnik može u dodatnom roku od 180 dana bonom obnoviti Tele2 pre-paid račun. Nakon isteka i tog roka, Tele2 pre-paid korisnički račun, SIM kartica i pretplatnički broj bit će ukinuti, a o čemu će Tele 2 na primjeren način obavijestiti Pre-paid korisnika nekoliko dana prije isteka produženog roka važenja novčanog bona.

3.2. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa, Pre-paid korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa.

3.3. Prigodom raskida pretplatničkog odnosa, a kada Pre-paid korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa Pre-paid korisnik je obvezan dati na uvid račun za kupljeni bon, SIM karticu, PUK broj, bon i identifikacijski dokument.

3.4. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za neaktivirani bon, Pre-paid korisnik je obvezan predložiti račun za kupljeni bon i bon.

3.5. Pre-paid korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane Tele 2 u sklopu posebnih promotivnih akcija.

3.6. Iznos na Tele2 pre-paid korisničkom računu umanjuje se za cijenu obavljenih usluga sukladno važećem Tele2 cjeniku u vrijeme korištenja usluge. Cijena jednog Tele2 pre-paid bona odgovara iznosu kojim će se korisnički račun obnoviti.

Članak 4.

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

4.1. Potpisivanjem Zahtjeva, podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga Tele2 utvrđene ovim Općim uvjetima. Tele2 će Pretplatniku prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora, uručiti ove Opće uvjete i specifikacije usluga koje je Pretplatnik ugovorio sa Tele2, odnosno uputiti Pretplatnika da ove Opće uvjete kao i specifikacije usluga koje je Pretplatnik ugovorio sa Tele2, može preuzeti sa Tele2 internetskih stranica. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Tele2, koji sadrži sve elemente sukladno važećim propisima, kao i elemente za koje je ovim Općim uvjetima propisano da će biti sastavni dio standardnog obrasca Tele2, uključujući i potvrdu Pretplatnika da su mu Opći uvjeti i specifikacije usluga Tele2 koje je Pretplatnik ugovorio sa Tele2 uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s Tele2 internetskih stranica. Tele2 zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

4.2. Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa dati Tele2 ili ovlaštenoj osobi na Tele2-ovom ovlaštenom prodajnom mjestu presliku svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu. Pretplatnik će na zahtjev Tele2 predložiti i/ili dati presliku svih drugih isprava i podataka koje Tele2 može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, a sve u skladu s posebnim propisima.

4.3. Ako Pre-paid korisnik želi postati registrirani Pre-paid korisnik, obvezan je podnijeti i potpisati Zahtjev za registraciju pre-paid korisnika na važećem obrascu Tele2 (u daljnjem tekstu: Zahtjev za registraciju).

4.4. Tele2 neće registrirati Pre-paid korisnika ako:

- Pre-paid korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev za registraciju;
- Postoji neki od razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 7.2 ovih Općih uvjeta;
- Pre-paid korisnik na zahtjev Tele2 nije pružio Tele2 na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za registraciju Pre-paid korisnika, u skladu s važećim propisima
- Postoji sumnja da su podaci o identitetu Pre-paid korisnika netočni ili neistiniti.

4.5. Registriranim se smatra Tele2 pre-paid korisnik koji je svojevrijedno dostavio svoje osobne podatke. U slučaju sumnje u točnost dostavljenih podataka Tele2 zadržava pravo pojedinom korisniku ukinuti status registriranog Pre-prepaid korisnika. Na registrirane Pre-paid korisnike primjenjuju se točka 4.6. i 4.7. ovih Općih uvjeta.

4.6. Pretplatnik je suglasan da Tele2 u svrhu zasnivanja i evidencije pretplatničkog odnosa provede provjeru Pretplatnikovih osobnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

4.7. Potpisom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i/ili Zahtjeva za registraciju, Pretplatnik daje svoju privolu Tele2 da može koristiti, obrađivati i upisivati njegove osobne podatke, uključujući i MBG i OIB za potrebe vlastitih evidencija. Potpisom Zahtjeva Pretplatnik također daje privolu da Tele2 sukladno važećim propisima, a osobito Zakonu o zaštiti osobnih podataka, može davati Pretplatnikove osobne podatke naznačene u Zahtjevu financijskim institucijama, bankama kreditorima ili tvrtkama koje su registrirane za obavljanje djelatnosti naplate potraživanja, društvima za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, te operatorima javnih komunikacijskih usluga u svrhu provjere platežne sposobnosti Pretplatnika, naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Pretplatnika i Tele2, te umanjena budućeg duga i primjene principa upravljanja rizikom. Troškove prosljeđivanja Pretplatnikovih osobnih podataka u svrhe definirane ovom točkom neće snositi Pretplatnik. Pretplatnik je suglasan da Tele2 može osobne podatke naznačene u Zahtjevu prosljeđivati i operatorima koji pružaju usluge putem Tele2 mreže a koje usluge koristi Pretplatnik, a u svrhu obračuna i naplate cijene za usluge pružene od navedenih operatora, kao i za slučaj rješavanja eventualnih reklamacija Pretplatnika koje se odnose na kvalitetu i/ili cijenu tako izvršenih usluga. Svrhe za koje Pretplatnik daje privolu potpisom Zahtjeva navedene su u Zahtjevu i ovim Općim uvjetima. Ukoliko u bilo koje doba Pretplatnik bez valjanog obrazloženja uskrati dati privolu za korištenje osobnih podataka, Tele2 pridržava pravo raskinuti Pretplatnički odnos s trenutnim učinkom.

Članak 5.

Zabrana zlouporabe poziva na jedinstveni europski broj za hitne službe (112)

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

5.2. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 Tele2 će, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže opremu Pretplatnika, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

5.3. Ako se utvrdi da je Pretplatnik iz stavka 5.2. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova Pretplatnička oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

5.4. Ako se i nakon isteka razdoblja iz stavka 5.3. ovoga članka utvrdi da je isti Pretplatnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, Tele2 će njegovu Pretplatničku opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže, te raskinuti pretplatnički odnos, u skladu s ovim Općim uvjetima.

5.5. Primjena mjera iz stavka 5.2., 5.3. i 5.4. ovoga članka ne isključuje odgovornost Pretplatnika u skladu s općim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

Članak 6.

Obveza Pretplatnika o obavještanju o promjeni podataka navedenih u Zahtjevu

6.1. Pretplatnik je obvezan odmah obavijestiti Tele2 o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka koji su bili navedeni u Zahtjevu, a najkasnije u roku od 7 dana od nastanka takve promjene.

6.2. Ako Pretplatnik u roku ne izvjesti Tele2 o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka, te ako zbog takva propusta obavijesti od strane Tele2 ili druga prepiska ne mogu biti dostavljeni Pretplatniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Tele2

upućivati na posljednju adresu koju je Pretplatnik naveo kao adresu dostave.

6.3. Odredbe ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju i na Prepaid korisnike koji su potpisali odgovarajući zahtjev za registraciju Prepaid korisnika.

Članak 7.

Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

7.1. Prihvatanje Zahtjeva

7.1.1. Tele2 će prihvatiti Zahtjev ako utvrdi da ne postoje zapreke za uključenje Pretplatnika na Tele2 mrežu, odnosno ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koje su predviđeni ovim Općim uvjetima. U slučaju prihvatanja Zahtjeva Tele 2 će aktivirati SIM karticu u najkraćem mogućem, a najkasnije u roku od 7 dana od dana prihvatanja Zahtjeva.

7.1.2. Zahtjev prihvaćen od strane Tele2 zajedno s ovim Općim uvjetima čini Ugovor o Pretplatničkom odnosu (dalje u tekstu: Ugovor), raskidiv u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i uvjetima iz posebne ponude Zahtjeva. Ugovor će se smatrati sklopljenim, odnosno Pretplatnički odnos će se smatrati zasnovanim, na dan prihvatanja Zahtjeva od strane Tele2. Tele 2 Pretplatniku u trenutku potpisa Zahtjeva uručuje ove Opće uvjete i Uvjete korištenja odabranih posebnih usluga sa cijenama, što Pretplatnik potvrđuje potpisom na Zahtjevu.

7.1.3. Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Tele 2. Tele 2 je obvezan u tom slučaju poslati Pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

7.1.4. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Tele2 je obvezan poslati Pretplatniku pisanu potvrdu o prihvatanju Zahtjeva za zasnivanje ili izmjenu pretplatničkog odnosa uz uputu o pravu na raskid ugovora sukladno posebnom zakonu.

7.1.5. Tele2 će na zahtjev Pretplatnika omogućiti dostupnost pretplatničkog ugovora i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

7.1.6. Pre-paid korisnik prihvaća ove Opće uvjete u trenutku otvaranja pre-paid paketa koji sadrži Tele2 SIM karticu i dodijeljeni početni iznos na računu pre-paid korisnika.

7.1.7. Sva prava i obveze iz Ugovora o pretplatničkom odnosu između Tele2 i Pretplatnika ("Pretplatnički odnos") počinju teći u trenutku aktivacije Tele2 SIM kartice od strane Tele2, odnosno u trenutku prvog priključenja Terminalne opreme s pripadajućom Tele2 SIM karticom pre-paid korisnika na Tele2 mrežu.

7.1.8. Potpisom Zahtjeva Pretplatnik potvrđuje primitak ovih Općih uvjeta. U slučaju da Pretplatnik ipak nije preuzeo vlastiti primjerak ovih Općih uvjeta iste se obvezuje pročitati na internetskim stranicama Tele2.

7.2. Odbijanje Zahtjeva

7.2.1. Tele2 ima pravo odbiti Zahtjev, i to posebno u sljedećim slučajevima:

- a) ako Tele2 ima razloga sumnjati da će Pretplatnik korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- b) ako je Pretplatnik maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- c) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Pretplatnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Pretplatnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti ili ukoliko Pretplatnik na zahtjev Tele2 ne pruži Tele2 na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa;
- d) ako je protiv Pretplatnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili preustroja ili ako Pretplatnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen ili ako po razumnoj ocjeni Tele2 Pretplatnik ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirenja obveza vjerovnicima, osim ukoliko Pretplatnik nakon obavijesti Tele2, pruži Tele2 odgovarajuće osiguranje za plaćanje javnih komunikacijskih usluga;
- e) ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Tele2 usluge ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevarne radnje trećih osoba u vezi sa ovim uslugama;
- f) ako postoji sumnja da Pretplatnik obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to Tele2 usluge;
- g) ako postoji sumnja da Pretplatnik pomoću Tele2 SIM kartice pruža, ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne javne komunikacijske usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti dalju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Pretplatnikom u smislu ovih općih uvjeta;
- h) ako postoji sumnja da će Tele2 usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Pretplatnik;
- i) ako Pretplatnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- j) ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Tele2 po bilo kojoj osnovi prema Pretplatniku; a Pretplatnik nije udovoljio zahtjevu Tele 2 za osiguranje plaćanja usluga
- k) ako postoji sumnja da Pretplatnik koristi ili ima namjeru koristiti Terminalnu opremu koja nije pokretni telefon, a za nju nije pribavio prethodno odobrenje Tele2, sukladno članku 18. Općih uvjeta, a čijom bi uporabom moglo doći do narušavanja kontinuiteta, sigurnosti i/ili integriteta Tele2 mreže.

7.3. Trajanje Pretplatničkog odnosa

7.3.1. Pretplatnički odnos zasniva se na neodređeno vrijeme.

7.3.2. Tele2 i Pretplatnik mogu zasnovati Pretplatnički odnos s posebnom odredbom o obveznom trajanju Pretplatničkog odnosa, pri čemu obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne može biti dulje od 2 godine.

7.3.3. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka obveznog trajanja Pretplatničkog odnosa ili ako Ugovor tijekom obveznog trajanja Pretplatničkog odnosa bude raskinut od strane Tele2 krivnjom Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan Tele2 jednokratno isplatiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora.

7.3.4. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar

kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Tele2 će obavijestiti Pretplatnika, pisano ili usmenim putem, u roku od osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade.

Članak 8.

Uključenje i uporaba SIM kartice

8.1. Tele2 će nakon prihvata Zahtjeva predati Pretplatniku SIM karticu na uporabu, koju Pretplatnik ima pravo koristiti i zadržati za vrijeme korištenja Tele2 usluga. Za vrijeme korištenja Tele2 usluga Tele2 zadržava vlasništvo nad SIM karticom, a Pretplatnik je obavezan vratiti SIM karticu na zahtjev Tele2-a.

8.2. Pretplatnik je obavezan čuvati SIM karticu koju mu je Tele2 dao na uporabu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe. Pretplatnik mora pažljivo umetnuti SIM karticu u Pokretni telefon sukladno uputama proizvođača, te se u svakom slučaju preporuča čuvati SIM karticu na sigurnom mjestu. Pretplatnik će odgovarati za svu štetu nastalu uslijed nepravilnog, nestručnog i neovlaštenog korištenja SIM kartice.

8.3. Bilo kakav nedostatak, štetu, gubitak, te krađu SIM kartice Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti Tele2-u telefonom ili telefaksom uz obavezno navođenje identifikacijskog broja SIM kartice, telefonskog broja i drugih prikladnih informacija Pretplatnika koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

8.4. Pretplatnik je obavezan čuvati u tajnosti broj svoje SIM kartice kao i PIN/PUK šifre te sve druge identifikacijske šifre. Ako postoji osnovana sumnja da PIN/PUK šifre Pretplatnika koristi treća osoba bez ovlaštenja, Tele2 će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice kako je to predviđeno stavkom 8.5. ovoga članka.

8.5. U slučaju krađe ili gubitka SIM kartice Pretplatnika se neće teretiti za troškove korištenja Usluga od trenutka kada Tele2 primi od Pretplatnika potvrdu prijave o krađi ili gubitku u skladu sa stavkom 8.3. ovoga članka. Tele2 neće biti odgovoran Pretplatniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice.

Članak 9.

Cijene Usluga i uvjeti plaćanja

9.1. Cijena Usluga

9.1.1. Cijene Usluga, kao i sve druge naknade na koje Tele2 ima pravo na temelju ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa, utvrđene su Tele2 cjenikom na snazi u vrijeme korištenja Usluga (u daljnjem tekstu: Cjenik). Tele2 je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan barem na svakom ovlaštenom Tele2 prodajnom mjestu.

9.1.2. Cjenikom se mogu predvidjeti posebni tarifni modeli kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihova pružanja, Tele2 može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu pravodobnu obavijest Pretplatnicima, najmanje 30 dana prije primjene

(time da se izmjene koje su isključivo u korist Pretplatnika mogu primijeniti bez odgode), koja će biti dana na uobičajen i dostupan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

9.2. Uvjeti plaćanja Usluga

9.2.1. Tele2 ispostavlja Pretplatniku mjesečne račune za obavljene Usluge i pripadajuće naknade (račun), koji su plativi na dan dospjeća naveden na računu. Prigovori na izdane račune podnose se Tele2-u u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način u skladu sa člankom 12. Općih uvjeta i time da Pretplatnik do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Pretplatnik.

9.2.2. Tele2 nadzire uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe Usluga, te ga upozorava o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine Usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će u svakom slučaju ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja Usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

9.2.3. Ukoliko Pretplatnik dosegne iznos kreditnog limita kojeg je Tele2 odredio za grupu Pretplatnika kojoj Pretplatnik pripada, Tele2 zadržava pravo, uz prethodnu obavijest, Pretplatniku uskratiti pružanje Tele2 Usluge do plaćanja prethodno izdanih računa ili do plaćanja drugog iznosa kojeg je Tele2 zatražio od Pretplatnika. Pretplatnik ima, pod važećim uvjetima za izmjenu kreditnog limita, pravo na izmjenu postojećeg iznosa kreditnog limita podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Tele2.

9.2.4. Tele2 će omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos i zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

9.2.5. Svaki Pretplatnik prije početka pružanja usluge dobio je pisanu uputu o zaštiti od zlouporaba i prijevera, što potvrđuje potpisom Zahtjeva. Budući da se navedene upute redovito ažuriraju novim savjetima, Pretplatnici se obvezuju sa takvim novim savjetima redovito upoznavati putem internetskih stranica Tele2 ili besplatnim pozivom Službi za korisnike.

9.2.6. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Tele2 će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospelu, a neplaćena potraživanja od Pretplatnika, Tele2 ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

9.3. Naplata neplaćenih potraživanja

9.3.1. Ako Pretplatnik nije podnio prigovor iz članka 12. ovih Općih uvjeta u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način i ako ne plati račun do dana dospjeća navedenog na računu, Tele2 će mu dostaviti pisanu opomenu zbog neplaćanja računa ("Opomena") koja sadrži upozorenje da će, ako Pretplatnik ne podmiri ukupan iznos dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, SIM kartica Pretplatnika biti privremeno isključena ili će mu Tele2 ograničiti korištenje Tele2 usluga za koje nije podmireno dospjelo dugovanje, te će ostati privremeno isključena ili će mu Tele2 ograničiti korištenje Tele2 usluga do podmirenja ukupnog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima.

9.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatniku su omogućeni dolazni pozivi kada se Pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike. Tele2 će obavijestiti

Pretplatnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog stavka.

9.3.3. Tele2 zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku.

9.3.4. Ako Pretplatnik ne plati ukupno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja SIM kartice ili ograničenja korištenja Tele2 usluga, Tele2 može trajno isključiti Pretplatnikovu SIM karticu i raskinuti Ugovor o Pretplatničkom odnosu pisanom obavijesti s trenutnim učinkom.

Članak 10.

Prijenos Pretplatničkog odnosa

10.1. Pretplatnik može prenijeti Pretplatnički odnos na novog Pretplatnika na način da ispuni Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa uz uvjet da novi Pretplatnik nastavi koristiti SIM karticu ranijeg Pretplatnika.

10.2. Prijenos Pretplatničkog odnosa izvršiti će se na zahtjev starog Pretplatnika, te uz pisani pristanak novog Pretplatnika, nakon što Tele2 prihvati Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa. Prije prihvata Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa Tele2 je ovlašten poduzeti u pogledu novog Pretplatnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja Pretplatničkog odnosa.

10.3. Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Pretplatnika u trenutku kada Tele2 prihvati Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa. Novi Pretplatnik odgovoran je za plaćanje korištenih Usluga i naknada od trenutka kada Tele2 prihvati Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa. Tele2 će starom Pretplatniku pisano dostaviti račun za Usluge koji je ovaj obvezan platiti.

10.4. Novi Pretplatnik će zajedno sa starim Pretplatnikom solidarno odgovarati za sve troškove korištenja Usluga, korištene od strane ranijeg Pretplatnika (kao npr. roaming usluga i sl.), a koji troškovi su dospjeli na naplatu unutar 3 mjeseca nakon prijenosa Pretplatničkog odnosa, na temelju izričite suglasnosti o solidarnoj odgovornosti za dug ranijeg Pretplatnika navedene u zahtjevu za prijenos pretplatničkog odnosa. U takvom slučaju, kada raniji Pretplatnik ne plati obvezne iznose do trenutka koji je naveden u računu, novi Pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug ranijeg Pretplatnika te će biti obvezan platiti njegov dug temeljem računa kojeg mu ispostavi Tele2. U slučaju da novi Pretplatnik ne plati ovaj račun u roku dospijeaća navedenog na računu, Tele2 ima pravo privremeno isključiti SIM karticu i/ili ograničiti korištenje Tele2 usluga novom Pretplatniku u skladu s člankom 9.3. ovih Općih uvjeta.

10.5. Prijenos Pretplatničkog odnosa u skladu s ovim člankom, moguće je ostvariti samo jednom po aktiviranoj SIM kartici.

Članak 11.

Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Tele2 telekomunikacijskog sustava

11.1. Pretplatnici prihvaćaju da Tele2 pruža Tele2 usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Tele2 mreže, te da je zbog toga moguće da Tele2 usluge neće biti dostupne Pretplatnicima u svako doba i na svakom mjestu. Pretplatnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu čak i ako Tele2 usluge ne budu

dostupne u određenim područjima ili u određeno doba, kao i ako Pretplatnik nije koristio ili pokušao koristiti Tele2 usluge unutar određenog razdoblja.

11.2. Ako zbog radnje Pretplatnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Tele2-u.

11.3. Tele2 nije obvezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Tele2 također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja Tele2 mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Tele2 usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu dobit Pretplatnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Tele2 usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drukčije.

11.4. Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti Tele2, a koju Tele2 nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina utvrđivanja ili duže, ovisno o vrsti tehničke smetnje o čemu će Pretplatnik biti obaviješten bez odgode, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama, umanjuje se njegova naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovog stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom Tele2 javne komunikacijske mreže, te Pretplatnik koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade utvrđene ovim stavkom.

Članak 12.

Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu

12.1. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Tele2 usluge može tražiti naknadu štete od Tele2 ako se utvrdi da je kakvoća obavljene Tele2 usluge manja od razine kakvoće propisane pozitivnim propisima Republike Hrvatske i ovim Općim uvjetima. Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti Tele2, a koju Tele2 nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten bez odgode, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom Tele2, te Pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom. Tele2 nije obavezan platiti naknadu štete u slučaju definiranom člankom 11.3. ovih Općih uvjeta.

12.2. Bilo kakav povrat sredstava Pretplatniku može biti izvršen isključivo kada i ako Tele2 utvrdi da je pripadajući zahtjev za povratom osnovan, odnosno kada i ako osnovanost takvog zahtjeva bude utvrđena pravomoćnom ili konačnom odlukom nadležnog tijela u odgovarajućem postupku.

12.3. Pretplatnik može podnijeti prigovor prema Tele2 na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu, te prigovor na kakvoću obavljene Usluge. Prigovor se podnosi u roku od 30 dana od dana dospijea računa za obavljene Usluge, odnosno 30 dana od dana obavljanja Usluge na kakvoću koje se podnosi prigovor. Tele2 će provesti postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji i može biti sastavljen na propisanom obrascu. Tele2 je obvezan dostaviti pisanu odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatniku, u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.

12.4. Na temelju provedenih provjera, Tele2 će dostaviti pisani odgovor Pretplatniku o utemeljenosti

prigovora s detaljnim obrazloženjem o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora i potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. Tele2 će uz pisani odgovor priložiti dokaze (npr. službeni obrazac o provedenoj tehničkoj kontroli) na temelju kojeg je donio odbijajuću odluku. Odgovor će sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača.

12.5. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo na reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača ("Povjerenstvo") koje djeluje pri Tele2, a u kojem su zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača, u roku od 30 dana o dana dostavljanja pisanog odgovora od Tele2. Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor Pretplatniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije. U slučaju nastanka spora između Pretplatnika i Tele2 vezano uz iznos zaduženja ili uz iznos naknade štete zbog kakvoće usluge, Pretplatnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija), Jurišićeva 13 p.p. 162 u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva, a o kojem pravu će biti obaviješten u pisanom odgovoru Povjerenstva. Agencija mora donijeti konačnu odluku o rješenju spora u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora. Rok rješavanja spora može se produljiti samo u iznimnim okolnostima.

12.6. Pretplatnik, koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora dužan je platiti nesporni dio računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. Ukoliko Pretplatnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti nesporni dio računa za pružene usluge ili najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa, za tarifni model kojim se Pretplatnik koristi.

12.7. Ako Pretplatnik osporava iznos računa u kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a Pretplatnik dalje uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Tele2 neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, pod uvjetom da Pretplatnik ispuní uvjete navedene u članku 10.6 ovih Općih uvjeta. Ukoliko Tele2 obustavi pružanje usluge ili isključi pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od Pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku rješavanja spora prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama, ili o pokrenutom drugom izvansudskom postupku ili sudskom postupku, Tele2 je dužan bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama ili kojega drugog izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički odnos.

12.8. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, Tele2 će zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Tele2 može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.

12.9. Pretplatniku koji je podnio prigovor iz stavka 12.3 ovoga članka, Tele2 izdaje novi račun za obavljene Usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

12.10. U slučaju podnošenja prigovora iz članka 12.3. ovih Općih uvjeta, a kada se prigovor odnosi na Usluge čiji davatelj nije Tele2 (koji je Pretplatniku izdao račun), Tele 2 će, ako utvrdi da ne postoji administrativna ili tehnička pogreška na njegovoj strani, prigovor Pretplatnika s potpunom dokumentacijom

proslijediti operatoru koji je pružio uslugu na koju se navedeni prigovor odnosi, uz obavijest pretplatniku. Nakon zaprimljenog prigovora operator koji je pružio spornu uslugu dužan je postupiti u skladu sa ovim člankom i pozitivnim propisima Republike Hrvatske, te o provedenom postupku obavijestiti Pretplatnika koji je podnio prigovor i Tele2 koji je izdao račun. Isključena je bilo kakva odgovornost Tele2 prema Pretplatniku i/ili trećim osobama po bilo kojoj osnovi, za štetu nastalu kao posljedica postupanja operatora koji je pružio uslugu na način protivan ovim Općim uvjetima i prisilnim propisima Republike Hrvatske.

12.11. Svaki račun Pretplatnika sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti potraživanje, kao i prihvatljive načine plaćanja, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i podatke o kontakt službi za korisnike.

Članak 13.

Obveza Tele2 o čuvanju podataka o Pretplatnicima

13.1. Tele2 će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima za potrebe vlastitih evidencija i pružanja usluga Pretplatnicima, kao i u svrhe definirane u članku 4.6. i 4.7. ovih Općih uvjeta. Tele2 će čuvati ove podatke u tajnosti, te će ih upotrebljavati za svrhe definirane ovim općim uvjetima i u skladu sa pozitivnim propisima.

13.2. Tele2 pridržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može zabraniti takvo obavještavanje besplatnim pozivom službi za korisnike.

13.3. Pretplatnik je suglasan da Tele2 prilikom izdavanja javnog imenika svojih Korisnika usluga, koji može biti u prikladnom elektroničkom ili tiskanom obliku, unese njegove osobne podatke u isti, osim u slučajevima kada je Pretplatnik zatražio tajnost pretplatničkog broja odnosno kada je izričito u pisanom obliku zabranio unošenje svojih podataka u imenik. Pretplatnici će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, bez naknade, na Zahtjevu, kao i na drugi prikladan način biti obaviješteni o namjeri unošenja njihovih osobnih podataka u javni imenik pretplatnika, o pravu na besplatno unošenje osobnih podataka u javni imenik pretplatnika prema vlastitom izboru, kao i o pravu na besplatne provjere, izmjene, dopune ili brisanje osobnih podataka iz javnog imenika pretplatnika. Pretplatnici mogu zatražiti, bez naknade, da njihovi osobni podaci ne budu uneseni u javni imenik pretplatnika. Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka, nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju, u javni imenik korisnika usluga.

13.4. Pretplatnik svojim potpisom Zahtjeva daje privolu da Tele2 koristi njegove osobne podatke iz svoje evidencije za bilo koju svrhu javnog imenika svojih korisnika usluga, koja se odnosi na bilo koji oblik pretraživanja osobnih podataka osim ako Pretplatnik nije zatražio drugačije, a o čemu je biti obaviješten na Zahtjevu.

13.5 Pretplatnik je suglasan da njegovi razgovori sa Tele2 službom za korisnike mogu biti snimljeni i to isključivo u svrhu internog praćenja pružanja Tele2 usluga i poboljšanja kvalitete Tele2 usluga.

Članak 14.

Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Tele2 usluga

14.1. Tele2 ima pravo trenutnog privremenog isključenja Terminalne opreme kao i pravo ograničenja korištenja Tele2 usluga Pretplatnika ukoliko Tele2 utvrdi:

- a) postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2.ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima;
- b) ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice u skladu s člankom 8.3. ovih Općih uvjeta;
- c) ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Pretplatnika ili odbijanje Zahtjeva kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima, zakonom ili podzakonskim aktima;
- d) ukoliko postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zlouporabljuje SIM kartice
- e) ukoliko Pretplatnik nema namjeru ili neće biti u mogućnosti platiti potraživanja Tele2 prema pretplatniku, te nije pružio odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga;
- f) u svim ostalim slučajevima određenim Općim uvjetima te odgovarajućim propisima.

14.2. Privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje korištenja Tele2 usluga prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Tele2 usluga prestanu.

14.3 Privremeno isključenje može biti izvršeno i na zahtjev Pretplatnika, time da isto može biti izvršeno samo jedanput godišnje, u trajanju od najviše tri (3) mjeseca. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz ovog stavka Pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom Tele2.

Članak 15.

Raskid Pretplatničkog odnosa

15.1. Pretplatnički odnos između Tele2 i Pretplatnika može biti raskinut s trenutnim učinkom zbog razloga navedenih u važećem Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama kao i u sljedećim slučajevima:

- a) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 9.2.4. ovih Općih uvjeta;
- b) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta;
- c) ako Pretplatnikova SIM kartica bude privremeno isključena ili Tele2 ograniči korištenja Tele2 usluga zbog razloga navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja ili ograničenja korištenja Tele2 usluga;
- d) ako Pretplatnik povrijedi svoje obveze iz Pretplatničkog odnosa, ovih Općih uvjeta i/ili uvjeta korištenja posebnih ponuda koje Pretplatnik koristi, a za povredu koje je ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja posebnih ponuda koje Pretplatnik koristi predviđen raskid pretplatničkog odnosa;
- e) ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
- f) ako Tele2 sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne

bitu valjano ispravljeni u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Tele2;

g) ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik zlorabljuje Usluge koje pruža Tele2 ili ako Pretplatnik omogućuje takvu zlorabu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Tele2 Usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;

h) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u skladu s posebnim propisom u trenutku kada ta usluga bude tehnički dostupna;

i) ukoliko se isti razlog za privremeno isključenje ili ograničenje korištenja Tele2 usluga ponovi dva puta u periodu od 6 mjeseci.

15.2 Prije trajnog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatnik tijekom trideset (30) dana ima pravo samo na dolazne pozive kada se Pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike. Tele2 će obavijestiti Pretplatnika SMS porukom o tome da ne može primiti dolazne pozive kada se nalazi izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju raskidanja pretplatničkog odnosa.

15.3. Prestankom Pretplatničkog odnosa Tele2 će deaktivirati Tele2 SIM karticu Pretplatnika.

Članak 16.

Ostali razlozi za raskid Pretplatničkog odnosa

16.1. Pretplatnički odnos može raskinuti Pretplatnik slanjem obavijesti o raskidu Tele2-u telefaksom ili na drugi primjeren način pisanim putem. U takvom slučaju otkazni rok bit će 3 dana od dana primitka obavijesti o raskidu od strane Tele2-a.

16.2. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva obvezni su obavijestiti Tele2 o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od dana smrti, te njegov nasljednik ili član obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja mora podnijeti zahtjev Tele2 za promjenu imena u naslovu Pretplatnika. Ako nasljednik ili član obitelji Pretplatnika s kojim je ovaj živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Tele2-a promjenu imena u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, Pretplatnički odnos smatrat će se raskinutim danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju solidarno za sva nepodmirena dugovanja prema Tele2, a koja su nastala prije dana smrti preminulog Pretplatnika kao i za potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja SIM kartice preminulog Pretplatnika.

16.3. Tele2 će prestati pružati svoje Usluge u slučaju prestanka ili oduzimanja koncesije koju mu je dodijelilo nadležno tijelo. U tom slučaju svi ugovori o Pretplatničkom odnosu smatrat će se raskinutim danom gašenja mreže određenom odlukom nadležnog tijela. Prestankom Pretplatničkog odnosa Tele2 će deaktivirati Pretplatnikovu SIM karticu.

Članak 17.

Prestanak Pretplatnika (pravne osobe)

17.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Pretplatnika, stečajni upravitelj odnosno likvidator obvezan je obavijestiti Tele2 u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog

postupka u roku od 30 dana od dana pokretanja ovih postupaka.

17.2 U slučaju prestanka pravne osobe pretplatnika, osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja mora podnijeti zahtjev Tele2 za promjenu imena u naslovu Pretplatnika. Tele2 će prenijeti Pretplatnički odnos izvršiti promjenu imena u naslovu Pretplatnika protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije samo pod uvjetom da je Pretplatnik podmirio sva svoja dospjela, a nenaplaćena dugovanja za već obavljene Usluge od strane Tele2-a, kao i da su podmirena druga Tele2 potraživanja koja su nastala do dana kada je Tele2 zaprimio obavijest o pokretanju postupka stečaja ili likvidacije od stečajnog upravitelja ili likvidatora.

17.3. Ugovor o Pretplatničkom odnosu smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako ne zatraži prijenos Ugovora o Pretplatničkom odnosu na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja Tele2 koja nastanu do trenutka isključenja njegove SIM kartice.

Članak 18.

Održavanje, pregled i premještaj Terminalne opreme

18.1. Pretplatnik se obvezuje posjedovati ispravnu Terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme za tu Terminalnu opremu i ima odgovarajući certifikat u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Tele2 može, u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, uskratiti priključenje ili privremeno isključiti Terminalnu opremu iz Tele2 mreže i u slučaju ako Terminalna oprema ima propisane certifikate u skladu s bitnim zahtjevima, ako takva Terminalna oprema može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju Tele2 mreže.

18.2. Pretplatnik se obvezuje održavati svoju Terminalnu opremu na način da se prilikom korištenja iste ne narušava povezanost i razine kakvoće Tele2 usluga kao i sigurnost i integritet Tele2 mreže. Tele2 zadržava pravo obaviti neposredan pregled ispravnosti Terminalne opreme u slučaju sumnje u ispravnost iste, odnosno u slučaju da Pretplatnik izvrši premještaj svoje Terminalne opreme na drugu lokaciju.

18.3. U slučaju da Tele2 prilikom pregleda Terminalne opreme utvrdi neispravnost uzrokovanu od strane pretplatnika, Pretplatnik je obavezan u roku od 30 dana od dana pregleda navedene Terminalne opreme otkloniti sve uočene neispravnosti. U protivnom, Tele2 ima pravo privremeno isključiti Terminalnu opremu ili ograničiti korištenje Tele2 usluga u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.

18.4. Terminalna oprema koja nije Pokretni telefon mora imati odobrenje Tele2-a za korištenje u Tele2 mreži.

Članak 19.

Rješavanje sporova

19.1. Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora o Pretplatničkom odnosu, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Tele2 i Pretplatnik nastojat će riješiti mirnim putem.

19.2. U slučaju spora, a radi bržeg i efikasnijeg rješavanja, strana koja pokreće postupak imati mogućnost birati između rješavanja postupka arbitražom sukladno važećem pravilniku Stalnog Izabranog Sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, te sukladno svim ostalim mjerodavnim propisima u Republici Hrvatskoj ili pred nadležnim sudom u Zagrebu.

Članak 20.

Završne odredbe

20.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na uobičajen i pristupačan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj te će biti dostupni na Internetskim stranicama Tele2 i svim Tele2 ovlaštenim prodajnim mjestima. Tele2 će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na zakonom predviđeni način.