

## Opći uvjeti poslovanja Tele2 d.o.o.

### 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, Josipa Marohnića 1 ("Tele2") kao operatora javnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima s jedne strane, te Pretplatnika odnosno Pre-paid korisnika (u daljnjem tekstu zajedno: Krajnji korisnici usluga) s druge strane. Na sve međusobne odnose između Tele2 i Krajnjih korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske. Na podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa ("Podnositelj Zahtjeva") na odgovarajući način će se primjenjivati ovi Opći uvjeti, kao i svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.
- 1.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga ("Zahtjev"), prihvaćenim od strane Tele2, uvjetima korištenja pojedine usluge i cjenikom predmetne usluge/usluga čine pretplatnički ugovor (dalje u tekstu: Pretplatnički ugovor).
- 1.3. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

*Tele2 usluge:* sve javne komunikacijske usluge koje Tele2 pruža fizičkim ili pravnim osobama na tržišnoj osnovi, a to su usluga pokretne telefonije kojom se omogućuje međusobno glasovno komuniciranje Krajnjih korisnika usluga u stvarnom vremenu, slanje tekstovnih i slikovnih poruka (SMS, MMS) te usluge prijenosa podataka.

*Tele2 mreža:* javna pokretna komunikacijska mreža Tele2 neovisno o tehnologiji koja se koristi za pružanje javnih komunikacijskih usluga.

*Pretplatnik:* pravna ili fizička osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor sa Tele2 u svrhu korištenja Tele2 usluga te plaća korištenje Tele2 usluga po ispostavljenom računu. Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Pretplatnika, na odgovarajući način će se primjenjivati i na Podnositelja Zahtjeva.

*Privatni korisnik:* Fizička osoba koja je Krajnji korisnik usluga ili Podnositelj Zahtjeva, a koja s Tele2 ima sklopljen Pretplatnički ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njenoj poslovnoj djelatnosti ili zahtjeva korištenje Tele2 usluga u te svrhe.

*Poslovni korisnik:* Krajnji korisnik usluga ili Podnositelj Zahtjeva koji nije Privatni korisnik.

*Cjenik Tele2 usluga:* dokument koji sadrži popis Tele2 usluga i pripadajućih cijena.

*Pre-paid korisnik:* pravna ili fizička osoba koja korištenje Tele2 usluga plaća unaprijed, 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 koji se nadoplaćuje i obnavlja Tele2 bonom i/ili na drugi odgovarajući način.

*Terminalna oprema:* pokretni telefon, uređaj ili uređaji odnosno sklop ili sklopovi ili bilo koja kombinacija jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Krajnjem korisniku usluga omogućuju korištenje Tele2 usluga, u skladu s 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 Krajnjeg korisnika usluga.

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

*Privremeno isključenje SIM kartice:* postupak kojim se 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 Krajnjeg korisnika usluga 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 te odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. Osnovne usluge koje Tele2 pruža su: govorne usluge, podatkovne usluge, usluga SMS i MMS te roaming usluge (korištenje usluga na mreži inozemnog operatora). Tele2 ne odgovara za sadržaj priopćenja Krajnjih korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Tele2 prilikom pružanja Tele2 usluga. Tele2 ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja Tele2 prilikom pružanja Tele2 usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Krajnji korisnik usluga 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.
- 2.3. Tele2 svim Pretplatnicima, ako za to postoji tehnička mogućnost, nudi mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a o čemu će Tele2 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 Krajnjim 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 uporabom bilo kojeg pokretnog telefona. Tele2 će osigurati podatke o lokaciji s koje je upućen poziv prema tim brojevima u skladu s tehničkim mogućnostima.
- 2.5. Tele2 svojim Krajnjim korisnicima usluga omogućuje besplatan pristup službi za korisnike, kao i sve informacije o Tele2 uslugama, na broj telefona 095 100 444 za Privatne korisnike te 095 1000 500 za Poslovne korisnike, a koji je, između ostalog, naznačen i na računu za izvršene usluge, na Pre-paid paketu te objavljen na internetskim stranicama Tele2.
- 2.6. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajnjem korisniku usluga, bez da je Krajnji korisnik usluga poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika usluga.

### Članak 3.

#### Pre-paid korisnički račun

- 3.1. Pre-paid korisnik može koristiti Tele2 usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na pre-paid korisničkom računu do isteka roka uporabe Tele2 bona. Rokovi uporabe Tele2 bonova ovise o novčanoj vrijednosti bona i određeni su Uvjetima korištenja bonova za pre-paid korisnike koji su objavljeni na internet stranicama Tele2, a rok uporabe pojedinog bona počinje teći od trenutka aktivacije Tele2 pre-paid SIM kartice odnosno od trenutka nadoplate pre-paid korisničkog računa od strane Pre-paid korisnika. Rokovi uporabe bonova ne mogu se zbrajati. Ako se vrijednost na pre-paid korisničkom računu iskoristi prije isteka roka uporabe bona, a Pre-paid korisnik ne nadoplati račun novim bonom ili ako rok uporabe istekne bez obzira na stanje pre-paid korisničkog računa, Tele2 može privremeno isključiti Tele2 pre-paid SIM karticu Pre-paid korisnika. Za vrijeme privremenog isključenja Tele2 pre-paid SIM kartice, Pre-paid korisnik može koristiti samo dolazne javne komunikacijske usluge, no može ostvarivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Tele2 službe za korisnike. Razdoblje privremenog isključenja započinje nakon isteka roka Tele2 bona i traje sve do dana nadoplate računa novim bonom, a najkasnije do isteka roka nadoplate koji je određen Uvjetima korištenja bonova za pre-paid korisnike. Nakon isteka navedenog roka za nadoplatu, Tele2 će trajno isključiti Tele2 SIM karticu, deaktivirati pre-paid korisnički račun te raskinuti pretplatnički odnos s Pre-paid korisnikom.
- 3.2. U slučaju prijenosa broja, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, Pre-paid korisnik je obavezan dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. Pre-paid korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.
- 3.3. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Pre-paid korisnik je obavezan predočiti kupljeni bon. Pre-padi korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 60 dana od dana kupnje bona.
- 3.4. Pre-paid korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane Tele2 u sklopu posebnih uvjeta.
- 3.5. Iznos na Tele2 pre-paid korisničkom računu umanjuje se za cijenu obavljenih usluga sukladno važećem Cjeniku Tele2 usluga u vrijeme korištenja usluge.

### Članak 4.

#### Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

- 4.1. Tele2 će Podnositelju Zahtjeva prilikom podnošenja Zahtjeva uručiti ove Opće uvjete i uvjete korištenja izabrane Tele2 usluge, odnosno uputiti Podnositelja Zahtjeva da iste, može preuzeti s Tele2 internetskih stranica [www.tele2.hr](http://www.tele2.hr). Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Tele2, koji između ostaloga može sadržavati: podatke o Podnositelju Zahtjeva, uključujući osobni identifikacijski broj Podnositelja Zahtjeva (OIB) odnosno matični broj građanina (MBG), matični broj pravnog subjekta dodijeljen od Državnog Zavoda za statistiku (MB) odnosno matični broj obrta iz Obrtnog registra (MBO), adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene Tele2 usluge, adresu elektroničke pošte Podnositelja Zahtjeva, podatke o Terminalnoj opremi, uključujući i Tele2 SIM kartici, te podatke o ugovorenim uslugama, odnosno tarifi i dodatnim ugovorenim uslugama, kao i obveznom trajanju Ugovora te druge elemente u skladu s važećim propisima, uključujući i potvrdu Podnositelja Zahtjeva da su mu Opći uvjeti i specifikacije usluga Tele2 koje je ugovorio s 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. Podnositelj Zahtjeva će u trenutku podnošenja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa dati Tele2 ili ovlaštenoj osobi na Tele2 ovlaštenom prodajnom mjestu presliku svoje identifikacijske isprave koja je navedena u Zahtjevu. Podnositelj Zahtjeva će na zahtjev Tele2 predočiti 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. Odredbe ovog članka primjenjuju se na odgovarajući način i u slučaju raskida pretplatničkog odnosa. Neovisno o prethodno navedenom u članku 4.1. i 4.2. ovih Općih uvjeta, Tele2 može s Podnositeljem Zahtjeva sklopiti Pretplatnički ugovor i na drugi prikladan način.
- 4.3. Ako Pre-paid korisnik želi postati registrirani Pre-paid korisnik, obavezan je podnijeti i potpisati Zahtjev za registraciju pre-paid korisnika na važećem obrascu Tele2 (u daljnjem tekstu: Zahtjev za registraciju).
- 4.4. Tele2 može odbiti 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 svojevolum dostavio svoje osobne podatke. U slučaju sumnje u točnost dostavljenih podataka Tele2 zadržava pravo pojedinom korisniku ukinuti status registriranog Pre-prepaid korisnika.
- 4.6. Tele2 će omogućiti Pretplatniku da unaprijed odredi dan sklapanja odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora u skladu s uvjetima koje odredi Tele2.

### Članak 5.

- 5.1. Jedinstveni europski broj za hitne službe, drugi pozivni brojevi hitnih služba i e-pozivTele2 omogućuje bez naknade svim Krajnjim korisnicima pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, SMS poruke na broj 112 i e-pozive kao i pozive na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice i uređaje za upućivanje e-poziva, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.
- 5.2. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.
- 5.3. Ako se utvrdi da je Krajnji korisnik usluga počinio zlouporabu poziva na broj 112 Tele2 će primijeniti postupak i rokove privremenog isključenja u skladu s odredbama članka 13.4. Općih uvjeta, a u slučaju ponovljene zlouporabe poziva na broj 112 Tele2 će trajno isključiti SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga te raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s odredbama članka 14. Općih uvjeta.

- 5.4. Primjena mjera iz članka 5.3. Općih uvjeta ne isključuje odgovornost Krajnjeg korisnika usluga u skladu s općim i posebnim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

## Članak 6.

Obveza Pretplatnika o obavještanju o promjeni podataka navedenih u Zahtjevu

- 6.1. Pretplatnik je obavezan 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 izvijesti 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 Pre-paid korisnika koji je potpisao Zahtjev za registraciju Pre-paid korisnika.

## Članak 7.

Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

### 7.1. Prihvaćanje Zahtjeva

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

- 7.1.2. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljenim, odnosno pretplatnički odnos će se smatrati zasnovanim, na dan prihvaćanja Zahtjeva od strane Tele2. Tele2 Podnositelju Zahtjeva u trenutku potpisa Zahtjeva uručuje ove Opće uvjete i uvjete korištenja odabranih posebnih usluga s cijenama tih odabranih usluga, što Podnositelj zahtjeva potvrđuje potpisom na Zahtjevu odnosno uputit će Podnositelja Zahtjeva da ove Opće uvjete kao i specifikacije usluga koje je ugovorio s Tele2, može preuzeti s Tele2 internetskih stranica [www.tele2.hr](http://www.tele2.hr)

- 7.1.3. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Tele2. Tele2 je obavezan 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 poslati elektroničku potvrdu kada nije moguće poslati pisanu potvrdu.

- 7.1.4. U slučaju sklapanja ugovora putem interneta Tele2 se obavezuje korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju. Predmetna potvrda o sklopljenom ugovoru sadržavat će sve informacije sukladno odgovarajućem pravilniku. Ugovor sklopljen putem interneta smatra se sklopljenim danom kada je korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora putem telefona Tele2 se obavezuje korisniku, bez odgode, dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Predmetna obavijest o sklopljenom ugovoru sadržavat će sve informacije sukladno odgovarajućem pravilniku. Ugovor sklopljen putem telefona smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora na način kako je navedeno u samoj obavijesti o sklopljenom ugovoru. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, operator korisniku upućuje SMS poruku kao potvrdu aktivacije opcije, a koja sadrži informaciju o aktivaciji opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija Tele2 se obavezuje korisniku, bez odgode, dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba ili potvrdu elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem pretplatniku i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju s Tele2. Ugovor se smatra sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, kojeg je Krajnji korisnik obavezan potpisati.

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

- 7.1.6. Sva prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora između Tele2 i Krajnjeg korisnika 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.

- 7.1.7. Pre-paid korisnik prihvaća ove Opće uvjete u trenutku otvaranja Tele2 pre-paid paketa koji sadrži Tele2 SIM karticu. 7.1.8. Potpisom Zahtjeva, Podnositelj Zahtjeva potvrđuje primitak ovih Općih uvjeta. U slučaju da Podnositelj Zahtjeva ipak nije preuzeo vlastiti primjerak ovih Općih uvjeta iste se obavezuje pročitati na internetskim stranicama Tele2 [www.tele2.hr](http://www.tele2.hr).

### 7.2. Odbijanje Zahtjeva

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

- ako Tele2 ima razloga sumnjati da će Podnositelj Zahtjeva korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Podnositelja Zahtjeva, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Podnositelja Zahtjeva, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti ili ukoliko Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Tele2 ne pruži Tele2 na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa;
- ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili preustroja ili ako Podnositelj Zahtjeva postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen ili ako po razumnoj ocjeni Tele2 Podnositelj Zahtjeva ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirenja obveza vjerovnicima, osim ukoliko Podnositelj Zahtjeva nakon obavijesti Tele2, pruži Tele2 odgovarajuće osiguranje za plaćanje javnih komunikacijskih usluga;

- e) ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Tele2 usluge ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba ili ako je Podnositelj Zahtjeva već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevarne radnje trećih osoba u vezi sa ovim uslugama;
- f) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to Tele2 usluge;
- g) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva 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 Krajnjim korisnikom usluga u smislu ovih Općih uvjeta;
- h) ako postoji sumnja da će Tele2 usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva;
- i) ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- j) ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Tele2 po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva, a Podnositelj Zahtjeva nije udovoljio zahtjevu Tele2 za osiguranje plaćanja usluga. Tele2 neće odbiti Zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada Podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- k) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti Terminalnu opremu koja nije pokretni telefon, a za nju nije pribavio prethodno odobrenje Tele2, sukladno članku 17. Općih uvjeta, a čijom bi uporabom moglo doći do narušavanja kontinuiteta, sigurnosti i/ili integriteta Tele2 mreže
- l) ako Podnositelj zahtjeva, prema razumnoj procjeni Tele2, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Tele2 u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu uslugu podnesen, posebno ako Podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtjev Tele2 dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u toč. d) ovog članka;
- m) ako je Tele2 već raskinuo pretplatnički odnos s Podnositeljem zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Podnositelja zahtjeva, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- n) ako je Zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Tele2 procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

### 7.3. Trajanje Pretplatničkog odnosa

- 7.3.1. Pretplatnički odnos zasniva se na neodređeno vrijeme. Krajni korisnik i Tele2 mogu raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- 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. Ako ugovor tijekom obveznog trajanja pretplatničkog odnosa bude raskinut od strane Pretplatnika ili od strane Tele2 krivnjom Pretplatnika prije isteka obveznog trajanja, Pretplatnik je obavezan Tele2 jednokratno isplatiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika.

### Probno razdoblje

- 7.4. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajni korisnik može istu otkazati bez naknade, Tele2 će obavijestiti korisnika na odgovarajući način, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade. U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopolasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, ili na izričit zahtjev prilikom sklapanja ugovora za govornu uslugu u pokretnoj mreži bez mobilnog uređaja i ugovorne obveze Tele2 će osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja pretplatniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Pretplatnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja

## Članak 8.

### Uključenje i uporaba SIM kartice

- 8.1. Tele2 će nakon prihvata Zahtjeva predati Pretplatniku SIM karticu na uporabu. Za vrijeme korištenja Tele2 usluga Krajni korisnik usluga ima pravo koristiti i zadržati SIM karticu, a Tele2 zadržava vlasništvo nad SIM karticom. Krajni korisnik usluga je obavezan vratiti SIM karticu na zahtjev Tele2.
- 8.2. Krajni korisnik usluga je obavezan čuvati SIM karticu koju mu je Tele2 dao na uporabu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe. Krajni korisnik usluga mora pažljivo umetnuti SIM karticu u Terminalnu opremu sukladno uputama proizvođača, te se u svakom slučaju preporuča čuvati SIM karticu na sigurnom mjestu. Krajni korisnik usluga 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 Krajni korisnik usluga je obavezan odmah prijaviti Tele2 telefonom ili telefaksom uz obvezno navođenje identifikacijskog broja SIM kartice, telefonskog broja i drugih prikladnih informacija Krajnjeg korisnika usluga koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
- 8.4. Krajni korisnik usluga 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 Krajnjeg korisnika usluga koristi treća osoba bez ovlaštenja, Tele2 će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice kako je to predviđeno člankom 8.5. Općih uvjeta.
- 8.5. U slučaju krađe ili gubitka SIM kartice Krajnjeg korisnika usluga se neće teretiti za troškove korištenja usluga od trenutka kada Tele2 primi od Krajnjeg korisnika usluga potvrdu prijave o krađi ili gubitku u skladu sa člankom 8.3. Općih uvjeta. Tele2 neće biti odgovoran Krajnjem korisniku usluga 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 Cjenikom Tele2 usluga na snazi u vrijeme korištenja usluga. Tele2 je ovlašten mijenjati Cjenik Tele2 usluga, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenik Tele2 usluga će biti dostupan na svakom ovlaštenom Tele2 prodajnom mjestu i na internet stranici Tele2.
- 9.1.2. Cjenikom Tele2 usluga 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 Krajnjim korisnicima usluga, najmanje 30 dana prije primjene (izmjene koje su isključivo u korist Krajnjeg korisnika usluga mogu se 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 dospijea navedenom na Računu. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na nekom od sljedećih mjesečnih računa. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Pretplatnik.
- 9.2.2. Ispisani račun dostupan je Pretplatnicima u skladu s važećim propisima. Pretplatnik može odabrati mogućnost primanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) u skladu s posebnim propisima. E-račun će se Pretplatniku dostavljati putem korisničkih stranica (portal MojTele2) ili na drugi odgovarajući način.
- 9.2.3. Račun koji Tele2 izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i prihvatljive načine plaćanja te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke službe za korisnike.
- 9.2.4. Tele2 nadzire uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ga upozorava o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Tele2 usluga, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će u svakom slučaju ako je trošak korištenja dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri (3) mjeseca, odnosno ukoliko Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca, ako ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka Pretplatnika izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu Tele2 zaprima od drugih operatora, te će u navedenom slučaju Tele2 dostaviti Pretplatniku upozorenje o povećanoj potrošnji u najkraćem objektivno mogućem roku.9.2.5. Tele2 će omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos, zabranu određenih vrsta naplatnih odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva i zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijских poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom9.2.6. Pretplatnik je prije početka pružanja usluge dobio pisanu uputu o zaštiti od zlouporaba i prijevара, što potvrđuje potpisom Zahtjeva. Budući da se navedene upute redovito ažuriraju novim savjetima, Pretplatnik se obavezuje s takvim novim savjetima redovito upoznavati putem internetskih stranica Tele2 ili besplatnim pozivom Službi za korisnike9.2.7. 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 dospelja, 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 dospijea navedenog na račun, niti u roku od 30 dana od dostave pisane opomene ("Opomena") koja sadrži odgovarajuće upozorenje, SIM kartica Pretplatnika će 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 podmirjenja ukupnog dospjelog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima.
- 9.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatnikove SIM kartice, Pretplatnik tijekom trideset (30) dana ima pravo primati dolazne pozive kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te upućivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Tele2 službe za korisnike. Tele2 će obavijestiti Pretplatnika SMS porukom da u slučaju privremenog isključenja iz ovog članka 9.3.2. ne može primati dolazne pozive kada se nalazi izvan teritorija Republike Hrvatske
- 9.3.3. Tele2 zadržava pravo obračunati Pretplatniku koji je pravna osoba troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku Tele2 usluga.
- 9.3.4. Ako Pretplatnik ne plati ukupno dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja SIM kartice ili ograničenja korištenja Tele2 usluga, Tele2 može trajno isključiti Pretplatnikovu SIM karticu te se Pretplatnički Ugovor smatra raskinutim u trenutku trajnog isključenja SIM kartice.

## 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 pretplatnički broj i SIM karticu ranijeg Pretplatnika.
- 10.2. Prijenos Pretplatničkog odnosa izvršit 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, a stari Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena Pretplatničkog ugovora. Tele2 će starom Pretplatniku dostaviti račun za usluge koji je ovaj obavezan platiti.
- 10.4. Tele2 nije obavezan prihvatiti više od jednog Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa po aktiviranoj SIM kartici.

## Članak 11.

Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Tele2 telekomunikacijskog sustava

- 11.1. Krajnji korisnik usluga prihvaća 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 Krajnjem korisniku usluga u svako doba i na svakom mjestu. Pretplatnik je obavezan 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.
- 11.3. Tele2 nije obavezan 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 korist Krajnjeg korisnika usluga nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Tele2 usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drukčije.
- 11.4. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Tele2, a koju Tele2 nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina otvrdnjenja, Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovog članka ne smatra se nepokriivanje određenog područja korisnim signalom Tele2 javne komunikacijske mreže, te Pretplatnik, koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade utvrđene ovim člankom.
- 11.5. Umanjenje naknade ili obeštećenje iz članka 11.4. ovih Općih uvjeta Tele2 će ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je Krajnji korisnik obavezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti Tele2 o odabiru. Tele2 će provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.
- 11.6. Tele2 radi izbjegavanja zagušenja u Tele2 mreži provodi postupke stalnog mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa koji se sastoje od evidentiranja opterećenja radio mreže i komutacijskog sustava na mjesečnoj osnovi te prilagođavanja radijskih i komutacijskih kapaciteta eventualno utvrđenim izmjenama u razini navedenih opterećenja.

## Članak 12.

### Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu

- 12.1. Krajnji korisnik usluga 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. Tele2 nije obavezan platiti naknadu štete u slučaju definiranom člankom 11. ovih Općih uvjeta.
- 12.2. Bilo kakav povrat sredstava Krajnjem korisniku usluga 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. Krajnji korisnik usluga može podnijeti Tele2 prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, u pisanom ili elektroničkom obliku. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenju uslugu se podnosi u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za obavljene usluge, prigovor na kakvoću obavljene usluge se podnosi u roku od 30 dana od dana pružanja usluge na kakvoću koje se podnosi prigovor, a u svim drugim slučajevima u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust Tele2, ali najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Tele2 će provesti postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Tele2 je obavezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora Krajnjem korisniku usluga, u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.
- 12.4. Na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere, Tele2 će potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora Tele2 će izdati Krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri s navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti Tele2, a za koje je provjera izvršena.
- 12.5. Na pisani odgovor Tele2 Krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača ("Povjerenstvo") koje djeluje pri Tele2, u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Tele2. Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe. U slučaju nastanka spora između Krajnjeg korisnika usluga i Tele2 vezano uz pružanje usluga, iznos zaduženja za pružene usluge, kakvoću usluge ili prigovora zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora, Krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija) u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.
- 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 sudskom ili izvansudskom postupku, a dalje uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Tele2 mu neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka, pod uvjetom da Pretplatnik ispunio uvjete navedene u članku 12.6. ovih Općih uvjeta. Ukoliko Tele2 obustavi pružanje usluge ili isključiti 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 ("Zakon"), ili o pokrenutom drugom izvansudskom postupku rješavanja spora 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 ili kojega drugog izvansudskog postupka rješavanja spora, 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. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.
- 12.9. Pretplatnik koji je podnio prigovor iz članka 12.3. Općih uvjeta, neće biti dužan platiti sporni iznos računa 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. Ako se utvrdi da je Tele2 povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz članka 12.3. Općih uvjeta zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

- 12.11. Ako Tele2 nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s Općim uvjetima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja jednokratne mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora odnosno naknade u visini popusta na proizvode i usluge iz članka 7.3.3. Općih uvjeta.
- 12.12. Račun koji Tele2 izdaje Pretplatniku sadržava jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i prihvatljive načine plaćanja te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke službe za korisnike.

#### Članak 13.

- 13.1. Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Tele2 usluga 13.1. Tele2 ima pravo privremeno isključiti SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga kao i ograničiti Krajnjem korisniku usluga korištenje Tele2 usluga s trenutnim učinkom ako Tele2 utvrdi bilo koju od navedenih okolnosti:
- postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima;
  - ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi Tele2 SIM kartice u skladu s člankom 8.3. ovih Općih uvjeta;
  - ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Krajnjeg korisnika usluga ili odbijanje Zahtjeva kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima, zakonom ili podzakonskim aktima;
  - ukoliko postoji opravdana sumnja da Krajnji korisnik usluga ili treća osoba zlouporabljuje Tele2 SIM kartice i/ili Tele2 uslugu;
  - ukoliko Pretplatnik nema namjeru ili neće biti u mogućnosti platiti potraživanja Tele2 prema Pretplatniku, te nije pružio odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga;
  - u svim ostalim slučajevima određenim Općim uvjetima, te odgovarajućim propisima.
- 13.2. Privremeno isključenje SIM kartice ili ograničenje korištenja Tele2 usluga prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Tele2 usluga prestanu. Ako je do privremenog isključenja došlo temeljem članka 13.1. točke e) smatrat će se da su razlozi za privremeno isključenje prestali kada je Pretplatnik pružio osiguranje određeno Pravilima Tele2 za osiguranje naplate koja su objavljena na internetskim stranicama Tele2 [www.tele2.hr](http://www.tele2.hr) (dalje: Pravila).
- 13.3. Privremeno isključenje može biti izvršeno i na zahtjev Pretplatnika, s 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 naknadu za usluge. Cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se Cjenikom Tele2 usluga.
- 13.4. Smatrat će se da su okolnosti iz članka 13.1. točke e) Općih uvjeta ostvarene ako potrošnja Pretplatnika nije u skladu s kriterijima naznačenim u Pravilima.

#### Članak 14.

##### Raskid Pretplatničkog odnosa

- 14.1. Pretplatnički odnos između Tele2 i Krajnjeg korisnika usluga može biti raskinut s trenutnim učinkom zbog razloga navedenih u Zakonu i važećem Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kao i u sljedećim slučajevima:
- ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 9.3.4. ovih Općih uvjeta;
  - ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 7.2. ovih Općih uvjeta, pri čemu se na Pretplatnika na odgovarajući način primjenjuju odredbe koje se odnose na Podnositelja Zahtjeva;
  - ako Pretplatnikova SIM kartica bude privremeno isključena ili Tele2 ograniči Pretplatniku korištenje 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;
  - ako Krajnji korisnik usluga povrijedi svoje obveze iz pretplatničkog odnosa, ovih Općih uvjeta i/ili uvjeta korištenja posebnih ponuda koje Krajnji korisnik usluga koristi, a za povredu koje je ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja posebnih ponuda koje Krajnji korisnik usluga koristi predviđen raskid pretplatničkog odnosa;
  - ako Pretplatnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
  - ako Tele2 sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Pretplatnika odnosno Zahtjeva za registraciju Pre-paid korisnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti Tele2;
  - ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik usluga zloupotrebljava usluge koje pruža Tele2 ili ako Krajnji korisnik usluga omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Tele2 usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
  - u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u skladu s posebnim propisom;
  - ukoliko se isti razlog za privremeno isključenje ili ograničenje korištenja Tele2 usluga ponovi dva puta u periodu od 6 mjeseci,
  - ako Krajnji korisnik usluga obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj, a osobito u slučajevima zloupotrebe poziva na broj 112 pri čemu se primjenjuju postupci propisani posebnim propisima.
- 14.2. Prestankom pretplatničkog odnosa Tele2 će deaktivirati Tele2 SIM karticu Krajnjeg korisnika usluga.
- 14.3. Pretplatnik može zatražiti raskid pretplatničkog ugovora slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom na adresu Tele2 Služba za korisnike, Županijska 21, 31000 Osijek; potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora na ovlaštenom prodajnom mjestu, faksom na broj 095 1000 445 za Privatne korisnike, te za Poslovne korisnike 095 1000 448, web formom na [www.tele2.hr/podrska-korisnicima](http://www.tele2.hr/podrska-korisnicima) te elektroničkim putem na adresu [prigovori\\_web\\_hr@tele2.com](mailto:prigovori_web_hr@tele2.com). Pri tome je Pretplatnik dužan podastrijeti sljedeću dokumentaciju: potpisani pisani zahtjev za raskid i odgovarajuću identifikacijsku dokumentaciju (preslika obje strane osobne iskaznice ili preslika putovnice).

#### Članak 15.

##### Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa

- 15.1. U slučaju kada Pretplatnik jasno zatraži raskid Pretplatničkog ugovora Tele2 će mu uz pisanu obavijest o raskidu, navedeni raskid omogućiti neovisno o postojanju potraživanja Tele2 prema navedenom Pretplatniku i to u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen. Pretplatnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je Tele2 obvezan omogućiti raskid ugovora.
- 15.2. 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 može 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 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.
- 15.3. Pretplatnički ugovor prestaje i u slučaju ako Tele2 prestane obavljati usluge javnih komunikacijskih mreža i usluga u skladu s odlukom nadležnog tijela kojom se utvrđuje prestanak ili oduzimanje odgovarajućeg ovlaštenja ili dozvole dodijeljenog Tele2. U tom slučaju Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim danom određenim odlukom nadležnog tijela.

## Članak 16.

### Prestanak Pretplatnika (pravne osobe)

- 16.1. 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.
- 16.2. U slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem istog pretplatničkog broja mora podnijeti zahtjev Tele2 za promjenu imena u naslovu Pretplatnika. Tele2 će prenijeti pretplatnički odnos, odnosno izvršiti promjenu imena u naslovu Pretplatnika protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije samo pod uvjetom da je Pretplatnik podmirio sva svoja dospjela i nenaplaćena dugovanja za već obavljene usluge od strane Tele2, 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.
- 16.3. Ugovor o pretplatničkom odnosu smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Pretplatnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako ne zatraži prijenos Pretplatničkog ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obvezan je platiti sva potraživanja Tele2 koja nastanu do trenutka isključenja Tele2 SIM kartice.

## Članak 17.

### Održavanje, pregled i premještaj Terminalne opreme

- 17.1. Krajnji korisnik usluga 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, 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.
- 17.2. Krajnji korisnik usluga 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.
- 17.3. U slučaju da Tele2 prilikom pregleda Terminalne opreme utvrdi neispravnost uzrokovanu od strane Krajnjeg korisnika usluga, Krajnji korisnik usluga je obvezan 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.
- 17.4. Tele2 može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako ga korisnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu (pre-paid). Tele2 će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade u roku od petnaest (15) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Pre-paid korisnicima će isto biti omogućeno nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji pokretnog telefona i/ili podatkovnog uređaja za pristup internetu.

## Članak 18.

### Prijenos broja

- 18.1. Ako Pretplatnik podnese zahtjev za prijenos broja iz Tele2 mreže u mrežu drugog operatora pokretnih javnih komunikacijskih usluga, obvezan je podmiriti dugovanja za obavljene Tele2 usluge koja su dospjela, a nisu predmet izvansudskog ili sudskog rješavanja spora do trenutka podnošenja zahtjeva za prijenos broja, najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja Tele2 usluga korištenih do trenutka prijenesa broja u pokretnu javnu komunikacijsku mrežu primatelja broja, kao i ispunjenja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora.
- 18.2. Krajnji korisnik koji je Tele2 podnio zahtjev za prijenos broja, u slučaju da prijenos broja bude nepravovremen prema važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja, ima pravo na naknadu u iznosu propisanom navedenim pravilnikom koja se obračunava za svaki započeti sat nepravovremenog prijenesa broja po zahtijevanom broju.
- 18.3. Zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos podnosi se u pisanom obliku najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenesa broja, odnosno od dana otkaza prijenesa broja ukoliko je prijenos broja otkazan zbog kašnjenja u prijenu broja dulje od 8 radnih dana.
- 18.4. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročen od strane Tele2, Tele2 će u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos obavijestiti Krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja te će isplata naknade biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.
- 18.5. Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročen od strane operatora pokretnih javnih komunikacijskih usluga iz čije mreže se broj prenosi u Tele2 mrežu Tele2 će u roku od jednog radnog dana zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos prosljediti tom operatoru na daljnje postupanje sukladno važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja.



#### **Članak 19.**

##### Rješavanje sporova

- 19.1. Sporovi koji bi proizašli iz Pretplatničkog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Tele2 i Krajnji korisnik usluga nastojat će riješiti mirnim putem.
- 19.2. U slučaju spora, a radi bržeg i efikasnijeg rješavanja, strana koja pokreće postupak ima mogućnost odabrati rješavanje spora arbitražom sukladno važećem pravilniku Stalnog Izabranog Sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, te sukladno svim ostalim mjerodavnim propisima u Republici Hrvatskoj ili pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

#### **Članak 20.**

##### Zaštita osobnih podataka

- 20.1. Tele2 pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti i zaštiti osobnih podataka Krajnjih korisnika usluga. Više informacija u svezi obrade osobnih podataka od strane Tele2 Krajnji korisnik može saznati u dokumentu Izjava o zaštiti osobnih podataka Tele2 d.o.o., a koji su dostupni na internetskim stranicama [www.tele2.hr](http://www.tele2.hr) i na Tele2 prodajnim mjestima te obraćanjem elektroničkim putem na e-mail adresu [osobni.podaci@tele2.com](mailto:osobni.podaci@tele2.com).

#### **Članak 21.**

##### Završne odredbe

- 21.1. 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.
- 21.2. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju na sve nove i postojeće Krajnje korisnike usluga od 1. kolovoza 2019.g.