



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA GetNet j.d.o.o.

### Članak 1. Predmet Općih uvjeta

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja GetNet j.d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između GetNet j.d.o.o. iz Siska, Pavličeva 25b, Budaševo (u daljnjem tekstu: GETNET), kao operatera javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Krajnji korisnik) javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga GETNET s druge strane. Na sve međusobne odnose između GETNET i Krajnjeg korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), koji je priložen ovim Općim uvjetima.

1.2. Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja GETNET usluga utvrđene ovim Općim uvjetima. GETNET će Krajnjem korisniku prilikom potpisivanja Zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik elektroničkih komunikacijskih usluga GETNET j.d.o.o. (u daljnjem tekstu: Cjenik) te uvjete korištenja usluga koje je Krajnji korisnik ugovorio s GETNET, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Krajnjeg korisnika da ove Opće uvjete, Cjenik, kao i Uvjete korištenja usluga koje je ugovorio može preuzeti i s internetskih stranica GETNET-a [www.GETNET.hr](http://www.GETNET.hr). Ovi Opći uvjeti i sve njihove odredbe koje su vezane uz potpisivanje Zahtjeva primjenjuju se i prilikom sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, u kojem slučaju potpis Krajnjeg korisnika nije potreban.

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta GETNET usluge, među ostalim, obuhvaćaju: priključenje na GETNET javnu komunikacijsku mrežu, prijenos pretplatničkog odnosa, preseljenje priključka i Terminalne opreme, usluge pristupa internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Usluge priključenja na GETNET javnu komunikacijsku mrežu i korištenja terminalne opreme definirat će se posebnim uvjetima korištenja koji su dostupni na službenim internetskim stranicama.

### Članak 2. Usluge koje pruža GETNET i razina kakvoće usluga

2.1. GETNET pruža usluge u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na temelju toga Zakona te Zakonom o zaštiti potrošača. GETNET ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Krajnjeg korisnika koja se prenose putem GETNET javne komunikacijske mreže prilikom pružanja usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost GETNET elektroničke komunikacijske mreže i GETNET usluga. GETNET ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira GETNET prilikom pružanja usluga, ako su oni sukladni važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

2.2. GETNET ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Krajnjem korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.

2.3. Osnovne usluge koje GETNET pruža, a za koje nije potrebna posebna privola Krajnjeg korisnika su: podatkovne usluge. GETNET se obvezuje za svaku uslugu koju pruža obavijesti Uvjete korištenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, točan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uvjete pod kojima je pruža, uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i dodatnim uslugama.

2.4. GETNET se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama, te o tome obavijestiti Krajnjeg korisnika sukladno tehničkim mogućnostima.

2.5. GETNET se obvezuje u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih usluga i osobama s invaliditetom.

2.6. Krajnji korisnik se obvezuje da za vrijeme korištenja usluga neće slati neželjene elektroničke poruke te da će poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja zlouporaba vlastitog korisničkog računa elektroničke pošte. U GETNET javnoj komunikacijskoj mreži zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivatelja ili posrijatelja

2.7. GETNET zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Krajnje korisnike.

2.8. GETNET pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zlouporaba mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti GETNET elektroničke komunikacijske mreže i GETNET usluga te održavanja kvalitete i dostupnosti usluga svim Krajnjim korisnicima, sukladno posebnim uvjetima korištenja pojedine usluge i/ili tarifnog paketa.

2.9. GETNET će izmjenju vrste i opsega usluga u neprekotnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji vrijede za zasnivanje, odnosno prije općim pretplatničkog odnosa te ako to dozvoljavaju tehničke mogućnosti GETNET mreže i raspoloživost terminalne opreme.

2.10. Za Krajnje korisnike koji su prilikom podnošenja zahtjeva ili sklapanja ugovora preuzeli ili su potvrdili da će ga preuzeti s internetskih stranica primjenjuje se "Kodeks ponašanja na internetu", "Kodeks ponašanja na internetu" može se pročitati na internetskim stranicama GETNET-a.

Članak 2. A  
Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Krajnjem korisniku i/ili trećoj strani

2.A.1. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajnjem korisniku, bez da je Krajnji korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika.

### Članak 3. Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

3.1. Krajnji korisnici usluga mogu biti fizičke i pravne osobe.

3.2. Krajnji korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid GETNET-u ili ovlaštenj osobi svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu (s time da GETNET može uzeti njihove preslike), a koje su nužne za provjeru identiteta Krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona.

3.3. GETNET može provesti provjeru korisnikovih osobnih podataka i identiteta, statusa pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

3.4. U svrhu izvršenja svojih ugovornih i zakonskih obveza GETNET obrađuje one osobne podatke Krajnjeg korisnika koji su nužni radi omogućavanja:

- a) zatražene usluge;
- b) pružanja zatražene dodatne usluge, kao i njegov obračuna i naplate;
- c) rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijamnika, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja), i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano uz pružene usluge, a sukladno važećim propisima.
- d) Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje GETNET pruža Krajnjem korisniku nalaze se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za GetNet j.d.o.o. na [http://www.GETNET.hr/zastita\\_podataka](http://www.GETNET.hr/zastita_podataka).

3.5. Potpisom Zahtjeva Krajnji korisnik se obvezuje poštivati prava intelektualnog vlasništva. Krajnji korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva GETNET-a, vlasnika programa ili trećih osoba.

3.6. Zahtjev sadrži sljedeće podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je on različit od platežnog odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u neprekotnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis dokumenata koje je priložio Krajnji korisnik, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi, GETNET online računu, podatke o tarifnom modelu i uslugama, podatke o posebnim ponudama, podatke o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, podatak o prodavatelju, kao i posebnu jasnu potvrdu da su na Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da te dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama GETNET.

3.7. Krajnji korisnik ima mogućnost unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora, a sukladno uvjetima korištenja te usluge. Usluga odabira dana sklapanja pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati sukladno Cjeniku GETNET-a.

3.8. Krajnji korisnik je izričito suglasan da njegovi razgovori sa Službom za korisnike GETNET mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog praćenja pružanja usluga prema Krajnjim korisnicima i poboljšanja kvalitete usluga te za potrebe rješavanja prigovora.

3.9. U slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom primjenjuje se članak 9.4. ovih Općih uvjeta.

3.10. Krajnji korisnik može odustati od Zahtjeva do početka izvođenja priključka, izvođenja kućne instalacije, tj. do onog od navedenog što prije nastupi, najkasnije 48 sati prije dogovorenog termina započinjanja navedenih aktivnosti. Ako Krajnji korisnik odustane od Zahtjeva nakon što GETNET započne s izvođenjem priključka, kućne instalacije, spajanja terminalne opreme, odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati sukladno Cjeniku GETNET.

### Članak 4. Obveza Krajnjih korisnika za obavještanjem o promjeni podataka

4.1. Krajnji korisnik je obavezan u pisanoj obliku obavijestiti GETNET o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.

4.2. Ako Krajnji korisnik ne izvjesti GETNET o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovog članka te ako zbog takva propusta obavijesti ili druga prepiska GETNET-a ne mogu biti dostavljeni Krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će GETNET upućivati na posljednju dojavljenu adresu Krajnjeg korisnika.

### Članak 5. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

5.1. Prihvat Zahtjeva i sklapanje ugovora

5.1.1. GETNET će prihvatiti Zahtjev trenutkom njegova potpisa, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana, ako ne postoje zapreke za uključivanje Krajnjeg korisnika na GETNET javnu komunikacijsku mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima ili ako se ne provodi postupak promjene operatera u neprekotnoj mreži sukladno posebnom propisu ili se ne radi o posebnom tehničko-tehnološkom rješenju za Krajnjeg korisnika u neprekotnoj mreži. Rok za potvrdu mogućnosti realizacije usluge je 45 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, zaprimanja potpune i ispravne identifikativne izjave o raskidu ugovora s postojećim operatorom ili od dana sklapanja ugovora na daljinu.

5.1.2. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme. Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između GETNET i Krajnjeg korisnika započinju potpisivanjem ugovora, odnosno prihvaćanjem zahtjeva. Pravo naplate nastupa uključivanjem usluge (priključenjem Terminalne opreme na GETNET javnu komunikacijsku mrežu, odnosno od dana kada usluga postane dostupna Krajnjem korisniku). GETNET zadržava pravo naplate troškova u slučaju da usluge nisu postale dostupne Krajnjem korisniku uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod Krajnjeg korisnika ili ako Krajnji korisnik nije osigurao odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme GETNET nužne za korištenje usluga. Zahtjev prihvaćen od GETNET zajedno s ovim Općim uvjetima, uvjetima korištenja odabranih usluga i Cjenikom čini Ugovor o pretplatničkom odnosu (dalje u tekstu: Ugovor). Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Krajnjem korisniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje GETNET. GETNET je obavezan u tom slučaju poslati Krajnjem korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s njezinim uvjetima korištenja te uputom o pravu na raskid Ugovora sukladno posebnim zakonima ili elektroničnu potvrdu gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu. Krajnji korisnik i GETNET mogu sklopiti pretplatnički Ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa u skladu s važećim propisima u kojem slučaju vrijeme obveznog trajanja ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu po isteku obveznog trajanja ugovora GETNET nastavlja pružati ugovorene usluge. GETNET omogućava Krajnjim korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga. Krajnji korisnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude GETNET-a. Zahtjev ili prihvat ponude GETNET Krajnji korisnik može podnijeti, odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti postojanje volje Krajnjeg korisnika, pri čemu se šutnja Krajnjeg korisnika smatrat njegovim pristankom. Temeljem postojećeg pretplatničkog Ugovora Krajnji korisnik može ugovoriti zasebno obvezno trajanje ugovora za određenu dodatnu uslugu.

5.1.3. GETNET se obvezuje na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti dostupnost Ugovora (Zahtjeva) i u drugačijim oblicima, prilagođenim sljepim i slabovidnim osobama.

5.1.4. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu GETNET se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte za postojeće pretplatnike. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom primitka potvrde o sklopljenom ugovoru. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

5.1.5. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca GETNET-a se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu ili je ugovor sklopio postojeći pretplatnik. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan kad je Krajnji korisnik potpisao dokumentaciju. Krajnji korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, koji je Krajnji korisnik obavezan potpisati. Sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

5.1.6. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajnji korisnik može raskinuti Ugovor bez naknade, GETNET mora obavijestiti Krajnjeg korisnika, pisanim ili usmenim putem, u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da se protekom navedenog roka Ugovor neće moći raskinuti bez naknade.

5.1.7. Ispisani račun dostupan je svim Krajnjim korisnicima u skladu s važećim propisima. Krajnjim korisnicima može biti ponudena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

5.1.8. E-račun će se dostaviti Krajnjem korisniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Krajnji korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti GETNET o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Krajnjem korisniku na novu adresu elektroničke pošte ako o promjeni obavijesti GETNET najkasnije do 15. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada GETNET poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje e-računa, tada neće snositi odgovornost za eventualni izostanak njegova primitka. U tom slučaju Krajnji korisnik može zatražiti slanje novog e-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem e-računa, Krajnji korisnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisano račun. Ispisani račun bit će dostavljen Krajnjem korisniku u slučaju:

- a. nemogućnosti isporuke e-računa na dostavljenu adresu elektroničke pošte, u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanoj obliku na zadnju poznatu adresu Krajnjeg korisnika za dostavu račun, te u slučaju
  - b. da Krajnji korisnik zahtijeva dostavu ispisano račun. Na uslugu e-računa primjenjuje se ranije dani pristanak o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika.
- 5.1.9. Račun će na zahtjev biti dostupan u drugom obliku, prilagođenom sljepim i slabovidnim osobama.
- 5.1.10. Na zahtjev Krajnjeg korisnika, GETNET će pretplatnicima bez naknade pružiti detaljan ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana, a korisnicima unaprijed plaćenih usluga na temelju posebnog zahtjeva za određeno prethodno razdoblje, ili ih uključujući podnošenja prigovora.
- 5.1.11. Krajnji korisnik potvrđuje na zahtjevu da je preuzeo detaljne upute o zaštiti od zlouporaba prilikom korištenja usluga pristupa internetu, odnosno da je suglasan da će ih preuzeti na internetskim stranicama GETNET.

### 5.2. Odbijanje Zahtjeva

5.2.1. GETNET ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- a) ako je Krajnji korisnik maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- b) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Krajnjeg korisnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Krajnjeg korisnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje nisu točni ili istiniti;
- c) ako je protiv Krajnjeg korisnika pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako Krajnji korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezaudjen, odnosno ako postoji bilo kakvo neoporeno dospjelo, a nepodmireno potraživanje GETNET po bilo kojoj osnovi prema Krajnjem korisniku ili ako po razumnoj ocjeni GETNET Krajnji korisnik ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmjerenja obveza vjerovnicima, osim ako Krajnji korisnik pruži GETNET odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga uključujući ali ne ograničavajući ih na: predujam dovoljan za pokrivanje računa za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od GETNET, te ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za Korisnike unaprijed plaćene usluge;
- d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge koje pruža GETNET ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
- e) ako Krajnji korisnik nije uređno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- f) ako Krajnji korisnik, prema razumnoj procjeni GETNET, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema GETNET u odnosu na pojedinu uslugu, odnosno pojedini tarifni model/ paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu GETNET uslugu podnesen, posebno ako Krajnji korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za objavljene usluge, niti je na zahtjev GETNET dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u toč. c) ovog članka;
- g) ako postoji kakvo dospjelo, a nepodmireno dugovanje Krajnjeg korisnika prema GETNET po bilo kojoj osnovi, GETNET neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada Krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvan sudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- h) ako postoji osnovana sumnja da će GETNET usluge podnositelj zahtjeva dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni; i) ako je GETNET već raskinuo pretplatnički odnos s tim Krajnjim korisnikom zbog njegovih povreda ugovornih obveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- jj) ako ne postoji tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Krajnjem korisniku omogućile traženu razinu usluge u neprekotnoj mreži;
- k) ako Krajnji korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasna s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faksa ili u elektronskom obliku;
- l) ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na GETNET neprekotnu mrežu ili na fizički priključak drugog Krajnjeg korisnika (s njegovom suglasnošću ili bez nje), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremeno isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signalne prenesene GETNET-a neprekotnom mrežom ("krada signala"), sve dok ta osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i nadoknadi drugu štetu nastalu GETNET-u zbog neovlaštenog spajanja na neprekotnu mrežu;
- m) ako je Zahtjev podnio bivši Krajnji korisnik čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Krajnjeg

korisnika, ili na GETNET nepokretnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i nadoknadi drugu štetu nastalu GETNET zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;

n) ako u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži putem jedinstvene izjave postojeći operator za Krajnjeg korisnika nije potvrdio suglasnost na raskid postojećih usluga;

o) ako je Zahtjev podnijela pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje GETNET procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

5.3. Nepriključenje

5.3.1. U slučaju da je naknada za uključjenje usluga plaćena, a uključjenje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva, GETNET se obvezuje vratiti iznos uplaćene naknade za uključjenje, uz uvjet da Krajnji korisnik istovremeno vrati Terminalnu opremu GETNET ako mu je ona prethodno izdana na korištenje ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme. 5.3.2. GETNET nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Krajnjeg korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja, osim u slučaju da ga Krajnji korisnik osporava u sudskom ili kojem drugom izvan sudskom postupku, a zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

## Članak 6.

### Cjenik i uvjeti plaćanja

6.1. Cjenik

6.1.1. Cijene javnih komunikacijskih usluga, kao i sve druge naknade na koje GETNET ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Cjenikom GETNET-a koji bude na snazi u vrijeme korištenja usluga. GETNET je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje obavijati ga i učiniti dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan na internetskim stranicama [www.GETNET.hr](http://www.GETNET.hr)

6.1.2. U slučaju izmjena Cjenika GETNET je obavezan izvijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predložnim izmjenama i pravu na raskid pretplatničkog odnosa u skladu s ovim Općim uvjetima, a GETNET može primijeniti izmjene na postojeće Krajnje korisnike najranije 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim izmjena koje su u korist Krajnjeg korisnika, a koje se primjenjuju bez odgode. U slučaju da su izmjene nepovoljnije za Krajnjeg korisnika u odnosu na ugovorene cijene, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave predmetnih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih izvjesa GETNET, posljedica izmjena poreza na dodanu vrijednost ili posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje GETNET nema utjecaja.

6.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga GETNET se obvezuje obavijestiti Krajnje korisnike usluga pisano obavijesti (npr. uz račun) ili elektroničkim putem (SMS, elektronička pošta) najmanje 30 (trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, a u protivnom će se na odgovarajući način primjenjivati odredba iz prethodnog stavka.

6.1.4. GETNET može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije u nepokretnoj mreži, za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu Usluge ili instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa one zbog toga nisu određene Cjenikom, cijene će biti ponuđene prije sklapanja pretplatničkog ugovora i posebno ugovorene.

6.1.5. Rok za povrat Terminalne opreme u nepokretnoj mreži je petnaesti (15.) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane uz opremu bit će stornirane. U slučaju da oprema nije vraćena u propisano roku, ona prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika uz obvezu plaćanja naknade za opremu.

6.2. Uvjeti plaćanja usluga

6.2.1. GETNET ispostavlja Krajnjem korisniku, osim Korisnicima unaprijed plaćene usluge, mjesečne račune za obavljene usluge i druge naknade sukladno Cjeniku, s rokom dospjela navedenim na računu. Račun se može ispostavljati u pisanoj ili elektroničkoj obliku. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti GETNET-u u pisanoj obliku u skladu s člankom 9. Općih uvjeta. U suprotnom, smatra se da je Krajnji korisnik prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Krajnji korisnik. Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos neosporenih troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

6.2.2. GETNET je ovlašten temeljem suglasnosti Krajnjeg korisnika dana potpisom Zahtjeva, uz prethodno pisano obavijest Krajnjem korisniku, prenijeti na banke kreditore, kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja, pravo naplate računa Krajnjeg korisnika. Ako primi pisano obavijest od GETNET, Krajnji korisnik je obavezan dospjeli neosporni iznos računa bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja, GETNET je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

6.2.3. Ako zbog propusta Krajnjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajnjem korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, GETNET će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Krajnji korisnik 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. Za kašnjenje Krajnjeg korisnika u plaćanju dospjelih potraživanja GETNET ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

6.3. Naplata neplaćenih potraživanja

6.3.1. Krajnji korisnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospjela naznačenog na računu. GETNET može privremeno ograničiti usluge ili isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene u pisanoj ili elektroničkoj obliku (u slučaju da se dostavlja e-račun), a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.

6.3.2. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, GETNET može trajno isključiti usluge i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s ovim Općim uvjetima.

6.3.3. U slučaju podmirjena duga, GETNET zadržava pravo obračunati Krajnjem korisniku naknadu za ponovno uključjenje pojedine usluge i/ili Terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku.

## Članak 7.

### Prijenos pretplatničkog odnosa

7.1. Krajnji korisnik može prenijeti Ugovor na novog Krajnjeg korisnika putem prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika i zasnivanjem pretplatničkog odnosa s njim, uz uvjet da novi Krajnji korisnik nastavi koristiti usluge putem iste priključne točke mreže, odnosno na istoj lokaciji u slučaju prijenosa Ugovora za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

7.2. Prijenos pretplatničkog odnosa izvršit će se na zahtjev ranijeg Krajnjeg korisnika, nakon što GETNET prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika. Prije prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika GETNET je ovlašten poduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja pretplatničkog odnosa.

7.3. Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Krajnjeg korisnika u trenutku kada GETNET prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika. Novi Krajnji korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada GETNET aktivira uslugu.

7.4. Raniji Krajnji korisnik odgovara za sve troškove nastale od aktivacije usluga novom Krajnjem korisniku. GETNET će ranijem Krajnjem korisniku dostaviti pisani račun za usluge i naknade koje je raniji Krajnji korisnik koristio, a čiji obračun se nije mogao izvršiti u vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa s ranijim Krajnjim korisnikom i koje je raniji Krajnji korisnik obavezan platiti.

7.5. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stan ili poslovni prostor) pretplatnički odnos u nepokretnoj mreži može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.

7.6. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može pružiti u obvezu iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku nepokretne mreže, privremeno prenijeti na najamoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Krajnji korisnik u skladu s njihovim međusobnim ugovorom.

7.7. GETNET može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa, sukladno članku 5.2.1. ovih Općih uvjeta (Odbijanje zahtjeva).

## Članak 8.

### Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti GETNET mreže

8.1. Krajnji korisnici usluga u GETNET nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži potpisom Zahtjeva prihvaćaju da GETNET pruža usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava svoje javne komunikacijske mreže te da zbog toga usluge neće biti dostupne Krajnjem korisniku u svako doba i na svakom mjestu.

8.2. Krajnji korisnici usluga u GETNET nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži obvezni su plaćati mjesečnu naknadu čak i ako usluge ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba. Krajnji korisnici usluga u GETNET u nepokretnoj mreži obvezni su plaćati mjesečnu naknadu iako nisu koristili ili pokušali koristiti usluge unutar određenog razdoblja i/ili po promjeni lokacije korištenja usluga. GETNET se obvezuje prilikom potpisivanja Zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o eventualnim smetnjama i/ili mogućim tehničkim poteškoćama.

8.3. Ako zbog radnje Krajnjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Krajnji korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade GETNET.

8.4. GETNET 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). GETNET također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja GETNET javne komunikacijske mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću usluga, kao i za neznatnu štetu ili izmakla dobit Krajnjeg korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

8.5. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti GETNET Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju duljem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje (odnosno 10 sati u GETNET nepokretnoj mreži ), u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Krajnji korisnik na drugi način obeštuje. Tehničkom smetnjom iz ovog stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom GETNET javne komunikacijske mreže te Krajnji korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade.

## Članak 9.

### Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

9.1. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene usluge može tražiti naknadu štete od GETNET ako se utvrdi da je obavljene obavljene usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj i ovim Općim uvjetima.

9.2. Ako se tijekom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje usluga ili kakva druga potraživanja iz Ugovora, Krajnji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat samo ako GETNET prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom ili drugim konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

9.3. Krajnji korisnik će podnijeti zahtjev GETNET za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa u pisanoj obliku. GETNET je ovlašten u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva prihvatiti zahtjev i isplatiti potraživanje Krajnjem korisniku, ili prihvatiti zahtjev i provesti prijebot potraživanja koje ima prema Krajnjem korisniku s potraživanjem koje on ima prema GETNET uz istodobnu dostavu Krajnjem korisniku izjave o prijebotu, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva, ili u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva odbiti zahtjev dostavom pisane obavijesti Krajnjem korisniku o odbijanju zahtjeva.

9.4. Krajnji korisnik može podnijeti prigovor GETNET u pisanoj obliku, a što uključuje i elektroničku poštu ako je ona prijavljena GETNET kao kontakt adresa Krajnjeg korisnika, i to: prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor na kupljeni proizvod te prigovor zbog povrede odredaba ugovora. Ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor se podnosi u pisanoj obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana dospjela računa za pruženu uslugu. Ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanoj obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. U svim drugim slučajevima prigovor se podnosi u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust GETNET, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba ugovora. Služba za korisnike provest će postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Služba za korisnike obvezna je u prvostupanjskom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana njegova zaprimanja ako se radi o prigovoru na usluge s posebnom tarifom.

9.5. Na pisani odgovor GETNET Krajnji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri GETNET (dalje u tekstu:

Povjerenstvo) u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ako Krajnji korisnik ne podnese prigovor u ostavljenom roku, Povjerenstvo ga neće uzeti u razmatranje i odbacit će ga kao nepravovremeno.

9.6. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 9.4. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu plaća do rješanja prigovora nesporni dio iznosa računa za pruženu usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.

9.7. Krajnji korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za objavljenu uslugu. Ako je račun već plaćen u cijelosti, korisniku će biti vraćene više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

9.8. Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu usluga, GETNET će, ako se utvrdi opravdanost zahtjeva Krajnjeg korisnika, omogućiti pravo na raskid ugovora bez podmiranja ugovornih obveza te povrat svih neopravdano naplaćenih iznosa, osim dospjelog dugovanja za pruženu uslugu.

9.9. Ako Krajnji korisnik ospori GETNET račun u sudskom ili izvanudskom postupku, a uređno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, GETNET ne smije Krajnjem korisniku isključiti usluge do okončanja sudskog ili izvanudskog postupka te postupka rješavanja spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM), osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos.

9.10. U slučaju prigovora iz stavka 9.3. ovog članka, Krajnji korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.

9.11. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, GETNET je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Krajnjeg korisnika, GETNET može potraživati osporavani iznos u skladu sa zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om. 9.12. Ako je GETNET obustavio pružanje usluge prije nego što je od Krajnjeg korisnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 9.9. ovog članka, obavezan je bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Krajnjem korisniku do okončanja sudskog ili izvanudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred HAKOM-om, osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos.

9.13. GETNET će upoznati Krajnjeg korisnika putem računa i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora, u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaks nadležne službe GETNET-a za rješavanje prigovora i reklamacije te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacije. 9.14. Detaljan spis računa korisnicima unaprijed plaćenih usluga dostavlja se bez naknade u slučaju podnošenja prigovora sukladno odredbama ovog članka i sukladno posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

9.15. U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u pogledu brzine širokopojasnog pristupa internetu u GETNET nepokretnoj mreži, Krajnji korisnik je obavezan dostaviti mjernja brzine širokopojasnog pristupa internetu koje se obavlja putem posebnog mjernog alata (koji je dostupan na internetskim stranicama HAKOM-a), u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata.

9.16. Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži koji je podnio Zahtjev za usluge nepokretne mreže ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanoj zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja rokova uspostave usluge otkazao Zahtjev. Naknada iznosi 30€ za svaki započeti dan, a najviše 400€. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 75 dana od potpisa jedinstvene izjave ili dana sklapanja ugovora na daljinu. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili potpisivanja jedinstvene izjave te broji tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, GETNET će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odbornom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da je do kašnjenja došlo zbog nemogućnosti dostave opreme ili izvođenja instalacije koje je uzrokovano nedostupnošću korisnika, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva.

## Članak 10.

### Obveza GETNET o čuvanju podataka o Krajnjim korisnicima

10.1. GETNET će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Krajnjim korisnicima. Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje GETNET pruža Krajnjem korisniku nalaze se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za GetNet i.d.o.o. na [http://www.GETNET.hr/zastita\\_podataka](http://www.GETNET.hr/zastita_podataka).

## Članak 11.

### Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje usluga

11.1. GETNET ima pravo trenutnog privremenog isključenja Terminalne opreme, kao i pravo ograničenja korištenja usluga Krajnjem korisniku, uz davanje obavijesti, u slučajevima:

- ako GETNET utvrdi postojanje okolnosti vezanih uz naplatu potraživanja iz članka 6.3.1. ovih Općih uvjeta;
- ako GETNET zaprimi prijavu o gubitku Terminalne opreme sukladno posebnim uvjetima korištenja za terminalnu opremu i realizacije usluga priključenja;
- ako GETNET naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u točki 5.2. ovih Općih uvjeta;
- ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge koje pruža GETNET ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
- ako je priključena Terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Krajnji korisnik neovlašteno priključio Terminalnu opremu;
- ako je Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na GETNET nepokretnu mrežu;
- ako je Krajnji korisnik uklonio postojeću/installiranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
- ako tijekom trajanja pretplatničkog ugovora GETNET utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja internetske usluge u nepokretnoj mreži (određbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);
- ako su fizički priključak ili druga instalacija u stanu Krajnjeg korisnika ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu nepokretne mreže;
- ako Krajnji korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka;
- ako je potrebno izvesti radove na nepokretnoj pristupnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, GETNET ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je obavijestio Krajnjeg korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje;
- u svakom drugom slučaju koji je predviđen Zakonom, podzakonskim aktima ili ovim Općim uvjetima.

11.2. Terminalna oprema bit će ponovno trenutno uključena, odnosno ograničenje usluga će prestati kada razlozi za privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje usluga budu uklonjeni.

11.3. Obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne teče za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme do kojeg je došlo na zahtjev Krajnjeg korisnika, a po ponovnom uključanju nastavlja teći. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti privremeno isključenje Terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže jednom godišnje koje ne može trajati dulje od 3 (tri) mjeseca, a iznimno do najviše 270 (dvije stotine sedamdeset) dana godišnje, što se ne odnosi na nepokretnu kabelsku mrežu. Krajnji korisnik je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme u nepokretnoj kabelskoj mreži za vrijeme trajanja privremenog isključenja. Ako Pretplatnik zahtijeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje tog zahtjeva od strane GETNET-a može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge GETNET usluge , ako se radi o tehnički uvjetovanim ili povezanim uslugama, što se posebno odnosi na usluge i pakete usluga u nepokretnoj mreži.

11.4. GETNET je obavezan, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom potpisivanja Ugovora, GETNET ili njegovim ovlaštenim prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako Krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost, može je početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Ugovora te će ona ostati na snazi sve dok Krajnji korisnik ne zatraži ukidanje.

11.5. Za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme i privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, mjesečna naknada se ne naplaćuje.

## Članak 12.

### Raskid pretplatničkog odnosa

12.1. Pretplatnički odnos između GETNET i Krajnjeg korisnika može biti raskinut zbog razloga navedenih u važećem Zakonu odnosno podzakonskim aktima, kao i u sljedećim slučajevima:

- ako su utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6.3.3 ovih Općih uvjeta;
- ako Krajnji korisnik više nema adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti GETNET ili ako nije odredio adresu za slanje računa;
- ako GETNET sazna da je bilo koji od podataka Krajnjeg korisnika iz Zahtjeva lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljani u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti GETNET;
- ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik zloupotrebjava usluge koje pruža GETNET ili ako Krajnji korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da GETNET usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji
- ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje i/ili onemogućavanje korištenja GETNET usluga drugim korisnicima usluga;
- ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih GETNET nije u mogućnosti izvesti fizički priključak, ili GETNET nije u mogućnosti pružiti ugovorene usluge ni nakon proteka roka od 7 dana od dana realizacije priključka ili dostave Terminalne opreme u nepokretnoj mreži, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, GETNET mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju nepokretne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, GETNET će o tome obavijestiti Pretplatnika.

## Članak 13.

### Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa

13.1. Krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom, elektroničkim putem, telefaksom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora. Korisnik koji podnosi zahtjev u pravilu ga treba potpisati i dostaviti svoje identifikacijske podatke koji obuhvaćaju ime i prezime pretplatnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, presliku osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku i uslugama za koje podnosi zahtjev. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 5.1.4. i 5.1.5. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljena preslika identifikacijskog dokumenta. Osim u slučaju iz čl. 3.7. ovih Općih uvjeta, po zaprimanju pisane obavijesti o raskidu Ugovor u pokretnoj mreži bit će raskinut u roku od jednog radnog dana, dok pravne posljedice raskida ugovora u nepokretnoj mreži nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je GETNET zaprimio izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora. U slučaju da je raskid ugovora u nepokretnoj mreži posljedica obrade jedinstvene izjave za raskid ugovora, poseban pisani zahtjev za raskid ugovora nije potreban, a raskid može nastupiti aktivacijom usluge kod novog operatora ili na zahtjev Krajnjeg korisnika.

GETNET će Krajnjeg korisnika koji je podnio zahtjev za raskid ugovora pisanim putem obavijestiti o raskidu ugovora.

13.2. U slučaju smrti Krajnjeg korisnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u obiteljskom kućanstvu obvezni su obavijestiti GETNET o smrti Krajnjeg korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti, u kojem mogu istovremeno zatražiti prijenos pretplatničkog odnosa. Ako nasljednik ili član obitelji Krajnjeg korisnika s kojim je on živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraži od GETNET promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika i prijenos pretplatničkog odnosa, pretplatnički odnos smatrat će se raskinutim danom smrti Krajnjeg korisnika. Nasljednici preminulog Krajnjeg korisnika odgovaraju prema GETNET-u u skladu s odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Krajnjeg korisnika, kao i za potraživanja GETNET koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Krajnjeg korisnika. Ako nakon smrti Krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti usluge sadržane u njegovu pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora, u kojem su slučaju obvezni zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

13.3. Ako GETNET namjerava obustaviti pružanje nekih svojih usluga, mora obavijestiti Krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.

13.4. Nakon što je drugi operator dostavio prema GETNET-u jedinstvenu izjavu za raskid ugovora s GETNET-om, Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži ima pravo odustati od raskida svojeg ugovora s GETNET-om, nakon što će ga GETNET kontaktirati zbog toga što je korisnik zatražio zadržavanje nekih GETNET usluga , ili zbog dostavljanja informacije o naknadi za prijevremeni raskid ugovornog odnosa kad postoji važeća ugovorna obveza.

13.5. Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži koji je podnio Zahtjev za GETNET usluge ili je ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija GETNET ima pravo pisanim putem povući Zahtjev bez plaćanja naknada ako GETNET nije realizirao usluge u roku od 45 dana, a korisnik nije dao pisanu ili elektroničku suglasnost na produženje valjanosti Zahtjeva, ili ako GETNET korisnika nije u roku od 25 dana obavijestio o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno potvrdio mogućnost realizacije usluge.

## Članak 14.

### Prijevremeni raskid

14.1. U slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor ili ako GETNET raskine Ugovor krivnjom Krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora, Krajnji korisnik obavezan je platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika.

## Članak 15.

### Prestanak Krajnjeg korisnika (pravne osobe)

15.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Krajnjeg korisnika (pravne osobe), stečajni upravitelj, odnosno likvidator obavezan je obavijestiti GETNET u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka.

15.2. Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Krajnjeg korisnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili ako ne zatraži prijenos Ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Krajnji korisnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti GETNET sva potraživanja koja nastanu do trenutka isključenja Terminalne opreme.

## Članak 16.

### Rješavanje sporova

16.1. Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, GETNET i Krajnji korisnik nastojat će riješiti na prijateljski način. U slučaju spora Krajnji korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike GETNET kao prvostupajskom tijelu, a ako nije zadovoljan njegovim rješenjem, u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu kao drugostupajskom tijelu. Ako Krajnji korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva, u roku od 30 (trideset) dana od njezina zaprimanja ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti HAKOM-u. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, nadležni sud bit će stvarno nadležni sud u Sisku.

## Članak 17.

### Završne odredbe

17.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na internetskim stranicama GETNET, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

17.2. GETNET će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na način sukladno stavku 18.1. ovog članka.

17.3. U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta GETNET mora izvijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predložanim izmjenama i dopunama i njihovu pravu na raskid Ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima.

17.4. GETNET može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na postojeće Korisnike najranije nakon 30 (trideset) dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist Krajnjih korisnika mogu se primijeniti bez odgode.

17.5. U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koja je za Krajnjeg korisnika nepovoljnija u odnosu na važeći Ugovor, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, u roku od 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja: 1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, 2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost, 3. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje GETNET nema utjecaja.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. kolovoza 2024. godine.

Objavu dokumenta odobrio direktor Kristina Nikolovska Shebalj