

OPĆI UVJETI

1. Definicije

Za opće uvjete podrazumijevaju se slijedeće definicije:

„prepaid account“: Prepaid korisnički račun koji je moguće doplatiti putem uplate određenog iznosa sredstava na žiro račun GT-NETA ili predefiniranih GT-NET vaučara. Dopлата će se pretvoriti u pojedinačne „aktivacija jedinice prometa“.

“postpaid account“: Postpaid korisnički račun za koji se ugovara plaćanje određene mjesečne pretplate koja se fakturira zadnjeg dana u mjesecu za tekući mjesec.

„aktivacija jedinice prometa“: korištenje jedinica prometa od strane Korisnika progresivnim oduzimanjem sa iznosa „prepaid account“ prema definiranim uvjetima komercijalne ponude. „captive portal GT-NETA“: internet strana GT-NETA putem koje Korisnik radi autorizaciju i pokreće aktivaciju servisa.

„cjenik usluga“: dokument koji uređuje kvalitetu Usluga i uređuje odnos između Korisnika i GT-NETA, dostupno na adresi www.gtnet.hr

„SIM kartica“ ili „SIM“: kartica potrebna za korištenje usluge pristupa Internet mreži putem LTE tehnologije.

„Korisnik“: fizička ili pravna osoba koja potpisuje „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“ vezanu uz specifičnu Komercijalnu ponudu, čime potražuje aktivaciju Usluge.

„aktivacijski kod“: lozinka primljena putem SMSa koju Korisnik treba koristiti uz svoj OIB (porezni broj) za prijavu na GT-NET sustav.

„opći uvjeti“: ovaj dokument.

„Pretplatnički ugovor“ ili „Ugovor“: zbir dokumenata sadržanih u „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“

„GT-NET“: Gradski Telekom, Info network d.o.o., Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska.

„Prijemnik“: uređaj potreban za pristup bežičnoj mreži GT-NETA i korištenje Usluga, uređaj isporučen korisniku prema uvjetima iz ponude GT-NETA.

„Kućni Ruter“: uređaj je potreban za povezivanje Korisnikovih uređaja i omogućava korištenje Usluga, uređaj isporučen korisniku prema uvjetima iz ponude GT-NETA.

„komercijalna ponuda“: dokument izdan od GT-NETA koja sadrži opise Usluga, opreme te komercijalne uvijete.

„strana“: do slučaja do slučaja Korisnik ili GT-NET, zajedno definirani kao „strane“

„Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“: dokument putem kojeg Korisnik zahtjeva aktivaciju Uslugue od strane GT-NETA, koje su specificirane u „komercijalnoj ponudi“, te po uvjetima određenima u istoj „komercijalnoj ponudi“. Obavezni sastavni dio Ugovora među stranama.

„bežična mreža“: bežična mrežna infrastruktura koja omogućava pristup javnoj telekomunikacijskoj mreži u vlasništvu GT-NETA ili data GT-Netu na korištenje, te omogućava korištenje putem WiFi standarda ili LTEa.

„usluga“ ili „usluga LTE“: usluga pristupa Internetu putem LTE tehnologije, čiju je aktivaciju zatražio Korisnik putem dokumeta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

„usluga“ ili „usluga WiFi“: usluga pristupa Internetu putem WiFi tehnologije, čiju je aktivaciju zatražio Korisnik putem dokumeta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

„usluge“: zbir usluga GT-NETA definiranim u dokumentu „komercijalna ponuda“.

„jedinica prometa“: pojedinačna sesija količine vremena u kojemu Korisnik koristi Uslugu te količina podataka koju korisnik prima ili šalje prilikom korištenja Usluge.

„terminalna oprema“: korisnikova oprema koju Korisnik koristi za pristup Uslugama.

„adresa aktivacije“: adresa na kojoj je zatražena aktivacija usluge putem dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“, gdje će biti odrađena instalacija i isporučena oprema.

“zapisnik o aktivaciji usluge”: dokument kojime korisnik svojim potpisom potvrđuje da je usluga aktivirana.

2. Svrha i objekt ugovora

2.1 Ugovorom se uređuju odnosi između Korisnika i GT-NETA u vezi davanja Usluga, koje korisnik odabire potpisivanjem dokumeta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

2.2 Aktivirana usluga je specificirana od strane korisnika putem dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“, na uslugu se primjenjuju uvjeti iz dokumenta „komercijalna ponuda“.

2.3 GT-NET zadržava pravo da radi novonastalih tehničkih, ekonomskih, poslovnih potreba ili radi prilagodbe novonastalim normama i propisima izmjeniti uvjete korisničkog ugovora dajući korisniku pravovremenu informaciju istih u pisanom obliku. Takva informacija korisniku treba biti poslana najmanje 30 dana prije stupanja na snagu istih.

2.4 U tom roku od 30 dana od obavijesti korisnik ima mogućnost raskinuti ugovor bez plaćanja penala, putem zahtjeva kojega šalje poštom na adresu sjedišta GT-NETA. Ukoliko se ugovor ne prekida od strane korisnika u navedenom roku smatra se da je Korisnik suglasan sa izmjenama.

Ne uključujući radnje i uplate obavljanje prije datuma otkazivanja ugovora, čije je troškove korisnik obavezan podmiriti u cjelosti.

3. Način sklapanja ugovora

3.1 Korisnik zatražuje aktivaciju usluge putem:

a) osobnom predajom osoblju ovlaštenom od GT-NETA datiranog i potpisanog dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“ te dokument „Komercijalna ponuda“, kopija osobne iskaznice, putovnice ili slanjem kopije na adresu sjedišta GT-NETA, adresa: Info Network d.o.o., Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska ili faxom na broj 385 52 637 029 ili slanje emailom na adresu: prodaja@gtnet.hr

b) telefonski pristanak na „Komercijalnu ponudu“, putem audio snimke telefonskog razgovora.

c) online prijavi i pristanku na „Komercijalnu ponudu“

U svim slučajevima iz ovog stavka pod oznakom a), b) i c) korisnikova prijava ima istovjetnu pravnu snagu te vrijedi kao dokument „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“, prihvaćeno od GT-NETA.

3.2 Ugovor se smatra zaključenim među stranama kada GT-NET zaprimi pravilno popunjen, datiran i ovjeren dokument „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“, kod slučaja u stavci 3.1. te u slučajevima online prijava ili glasovnog pristanka opisanim u istom članku.

3.3 GT-NET zadržava pravo ne zaključivanja ugovora u slijedećim slučajevima:

a) ako korisnik nije pouzdan u odnosima sa GT-NETom, a i u slučajevima vezanima za prijašnje ugovorne odnose.

b) ako korisnik ne dostavi adekvatan dokaz o svojem identitetu, boravište, prebivalištu, ovlastima za zastupanje treće osobe.

c) ako je korisnik upisan na listu žalbi, crnu listu banaka, listu rizičnih korisnika interneta, te je subjekt izvršenja kazni, te je u proceduri bankrota ili drugim procedurama insolventnosti.

d) ako postoje i/ili se utvrde tehnički razlozi koji onemogućavaju realizaciju priključka.

4. Aktivacija usluge

4.1 GT-NET će nakon zaprimljenog dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“ uz potrebnu dokumentaciju odnosno zaprimljene online ili telefonske prijave od strane Korisnika na Komercijalnu ponudu, zadužiti terensku ekipu za realizaciju priključka na adresi na kojoj je isti zatražen, osim ukoliko na lokaciji već ne postoji GT-NET-ov priključak, u tom slučaju GT-NET će na adresu korisnika dostaviti Kućni ruter. Priključak se sastoji od opreme u vlasništvu GT-NETA koja za vrijeme trajanja usluge data korisniku na korištenje i kućne instalacije na objektu korisnika, koja je u vlasništvu korisnika. Ukoliko ne postoji kućna instalacija GT-NET će je realizirati za korisnika. U montažu kućne instalacije uračunato je 2 sata rada tehničara i 20m UTP/FTP kabela. Na kućnu instalaciju koja je u vlasništvu korisnika i radove na istoj GT-NET izdaje garanciju u trajanju od 24 mjeseca od dana montaže odnosno izrade kućne instalacije. Izradu kućne instalacije će GT-NET obračunati prema važećem cjeniku GT-NET usluga.

4.2 Nakon dostave Kućnog rutera odnosno instalacije opreme od strane ovlaštenih tehničara iz terenske ekipe, Korisnik će uslugu aktivirati na način da se spoji putem svoje Terminalne opreme na Wifi ili Ethernet kabelom na Kućni ruter te u web pregledniku otvori GT-NETov Captive Portal u kojega će upisati OIB i šifru za aktivaciju usluge koju je zaprimio SMSom, odnosno potpisivanjem dokumenta “zapisnik o aktivaciji usluge”.

4.3 Pod aktivacijom usluge smatra se trenutak kada se na lokaciji kod korisnika postavi oprema odnosno kada se obavi procedura prijave na GT-NETov Captive portal.

4.4 Ukoliko Korisnik zaduži treće osobe, neovlaštene od strane GT-NETA za aktivaciju usluge, u slučaju bilo kakvih poteškoća sav nastali trošak za aktivaciju usluge biti će na teret Korisnika.

4.5 Za potrebu definiranja točnog trenutka aktivacije usluge koristiti će se vrijeme kada postavljena operma na lokaciji gdje je zatražena usluga, odnosno kada je dostavljen Kućni ruter gdje priključak već postoji, ukoliko radi Korisnikove inercije procedura prijave na Captive portal nije odrađena.

4.6 Isključujući sve druge mogućnosti, usluga neće biti aktivirana ukoliko lokacija na adresi koju je Korisnik naveo za aktivaciju usluge u trenutku zaprimanja dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“, odnosno telefonskog pristanka ili online pristupa odgovara području na kojemu GT-NET usluga nije dostupna.

Obavješćivanje i realizacija priključka

4.7 Tehnička provjera i obavijest o mogućnosti priključenja.

Po zaprimanju potpisanog Ugovora ili zaprimanja zahtjeva na daljinu za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, GT-NET je dužan u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana sklapanja Ugovora:

- obaviti tehničku provjeru mogućnosti pružanja zatražene usluge, te

- dostaviti Korisniku potvrdu o tehničkoj mogućnosti priključenja, odnosno

- obavijestiti Korisnika o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, uz obrazloženje.

Obavijest ili potvrda dostavlja se na pouzdan i dokaziv način (npr. putem elektroničke pošte, preporučene pošiljke ili drugog dokumentiranog kanala komunikacije).

4.8 Pravo na korištenje vlastite terminalne opreme Info network omogućuje krajnjim korisnicima korištenje vlastite terminalne opreme za korištenje usluge širokopojsnog pristupa internetu umjesto

opreme Operatera. Krajnji korisnici moraju dostaviti podatke o opremi zbog provjere interoperabilnosti na adresu prodaja@gt.net.hr

4.9 Pravo na raskid ugovora zbog nedostavljene obavijesti.
Ukoliko GT-NET ne dostavi Korisniku potvrdu ili obavijest iz točke 4.7. u roku od 15 dana od dana sklapanja Ugovora, Korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, sve do trenutka realizacije ugovorene usluge.

4.10 Rok realizacije usluge.

GT-NET je dužan realizirati ugovorenu uslugu najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije s Korisnikom, odnosno od dana primitka zahtjeva na daljinu.

4.11 Pravo na raskid zbog nerealizirane usluge.

Ako usluga ne bude realizirana u roku navedenom u točki 4.9., Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, podnošenjem zahtjeva za raskid Ugovora.

5. Financijski uvjeti, načini faturiranja i plaćanja

5.1 Aktivacija usluge korisniku obaviti će se po financijskim uvjetima definiranim u dokumentu "komercijalna ponuda" koju odabire korisnik.

5.2 Plaćanje "prepaid accounta" i "pretplate"

a) Plaćanje pouzecom u trenutku dostave Kućnog rutera na lokaciji za dostavu koju je korisnik odredio u dokumentu „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

b) U trenutku online prijave korisnik će plaćanje obaviti kreditnom karticom.

c) U gotovini ili debitnom ili kreditnom karticom osobi ovlaštenoj za prodaju od strane GT-NETa u trenutku potpisivanja dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

5.3 Korisnik će nakon aktivacije koristiti usluge aktivacijom „aktivacija jedinica prometa“, prema uvjetima definiranim u dokumentu "komercijalna ponuda", koju je korisnik odabrao prilikom potpisivanja dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

5.4 Nakon plaćanja Korisnik će dobiti račun od strane GT-NETa ili GT-NETovih partnera koji su ovlašteni za komercijalno zastupanje. U slučajevima a) i b) iz stavka 4.2., Korisnik će račun dobiti emailom ili poštom kako je definirano u dokumentu "Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa".

Prepaid, postpaid usluge, pretplate

5.5 Usluga se pruža kupcu po komercijalnim uvjetima utvrđenim u ovjerenoj Komercijalnoj ponudi.

5.6 GT-NET će poslati račun u elektronskom obliku ili putem pošte, na adresu / e-mail adresu navedenu u dokumentu "Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa" ili on-line prijave ili telefonskim pristankom na ponudu na Komercijalnu ponudu. Naplate će se vršiti svaka dva mjeseca unaprijed, kod prepaid usluge. Za slanje u papirnom obliku GT-NET može zatražiti da naplatu doprinosi za troškove dostave. Naplata postpaid usluge vršiti će se mjesečno, zadnjeg dana u mjesecu za tekući mjesec.

Prvi račun će sadržavati iznose koji se odnose na:

- naknadu za aktivaciju, ukoliko korisnik nije ranije uplatio po ponudi;
- fiksni iznos za razdoblje od datuma aktivacije i prva dva mjeseca;
- fiksni iznos za prva dva mjeseca;
- instalaciju usluge;
- dodatne radove po radnom nalogu koje je korisnik odobrio svojom ovjerenom radnog naloga;

Naknadni računi će sadržavati stavke fiksne mjesečnu pretplate, doprinos Opremu bez brige, obračun telefonskih poziva za prethodno razdoblje, eventualne ostale stavke.

5.7 Vrijeme početka naplate odgovara datumu aktivacije usluge.

5.8 Nakon 30 dana od dana izdavanja prvog računa, ukoliko račun nije plaćen, Korisnik mora omogućiti GT-NETu demontažu opreme o vlastitom trošku. Ukoliko Korisnik to onemogućiti, GT-NET će imati pravo zaračunati iznos od 100,00€ u kunskoj protuvrijednosti na dan izdavanja računa.

5.9 Osim informacija sukladno važećoj zakonskoj regulativi, računi će se navesti:

- Broj fakture;
- Datum izdavanja, referentnog razdoblja i datuma isteka;
- Eventualni posebni elementi;
- Porezi i naknade u skladu sa zakonom;
- Poštarina za slanje fakture, kako je predviđeno komercijalnim uvjetima koji se primjenjuju (ako se šalje poštom);

Račun će biti poslan Korisniku do 15. u mjesecu.

5.10 Izdani računi moraju biti plaćeni u roku od 15 dana od dana izdavanja računa, do 20. u slijedećem mjesecu.

5.11 GT-NET, će na zahtjev kupca, besplatno uz svaki račun poslati i podatke fakturirane komunikacije.

5.12 Dostupni načini plaćanja su plaćanje virmanom, općom uplatnicom, trajnim nalogom, kreditna kartica.

5.13 Korisnik prihvaća da GT-NET zadržava pravo naplatiti troškove bankarskih naknada i transakcija u iznosu od 2,50 € u kunskoj protuvrijednosti.

Usklađenje iznosa mjesečnih naknada sa stopom inflacije. Kašnjenje u plaćanju, Neplaćanje, obustave

5.14. GT-NET zadržava pravo jednom godišnje vrijednosno usklađivati ugovorene iznose mjesečnih naknada za usluge za pretplatnike sa stopom inflacije. Stopa inflacije mjeri se indeksom potrošačkih cijena kojeg Državni zavod za statistiku (dalje: DZS) objavljuje u siječnju svake godine na internetskoj stranici www.dzs.hr, a koji predstavlja godišnji prosječni indeks potrošačkih cijena dobara i usluga za osobnu potrošnju u prethodnoj godini. Ako je stopa inflacije negativna, GT-NET će smanjiti mjesečne naknade na koje se primjenjuje indeksna klauzula najkasnije u roku od 90 dana od dana objave indeksa potrošačkih cijena. Ako je stopa inflacije pozitivna, GT-NET ima pravo povećati iznos mjesečnih naknada na koje se primjenjuje indeksna klauzula, najkasnije do kraja iste kalendarske godine u kojoj je objavljen indeks potrošačkih cijena. Indeksacija se primjenjuje na mjesečne usluge Cjeniku. 5.15 GT-NET zadržava pravo odrediti iznos povećanja naknade koji je manji od primjenjive stope inflacije koju je objavio DZS. Najveća moguća primjenjiva stopa povećanja cijena bez prava na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid iznosi 12%. Slijedom navedenog, u slučaju povećanja cijena prema stopi koja je manja ili jednaka 12%, a koja nije veća od primjenjive stope inflacije koju je objavio DZS, Krajnji korisnik nema pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

5.16 GT-NET se obvezuje obavijestiti Krajnjeg korisnika pisanim ili elektroničkim putem 30 dana prije promjena mjesečnih naknada prema stavku 5.15 ovoga članka.

5.17 U slučaju zakašnjenja plaćanja od spomenutog vremena, Korisnik će platiti GT-NET, bez potrebe za obavijesti ili službene obavijesti, kamate za kašnjenje dospjelih iznosa izračunatih na godišnjoj razini, što je iznos koji je jednak trenutnom zakonskom stopom;

5.18 Ne dovodeći u pitanje druge pravne lijekove, GT-NET u svakom slučaju zadržava pravo obustaviti Uslugu i / ili raskinuti Ugovor u skladu sa Ugovorom, uz prethodnu najavu, u slučaju zakašnjenja plaćanja naknade od strane Korisnika, čak i ako se ne ponavlja. Za potrebe obavijesti iz ovog članka 5.18 valjan je podsjetnik za plaćanje na računu, koji se šalje ukoliko Korisnik nije izvršio plaćanje u definiranom roku.

5.19 Usluga će se ponovno aktivirati, onda kad se zaprimi uplata cjelokupnog iznosa duga, nakon potvrde od uplaćenog iznosa. Korisnik može dostaviti dokaz o uplati na fax broj +38552367029 ili e-mail na prodaja@gt.net.hr.

5.20 U slučaju prestanka Ugovora, Usluga se može aktivirati od strane Korisnika tek nakon zaprimljene uplate, te naknade za aktivaciju.

5.21 Žalbe po računima mogu se izvršiti putem faksa na +38552367029, poštom ili e-mail prodaja@gt.net.hr, u roku od petnaest (15) dana od dana primitka računa. Isto tako, korisnik može slijediti postupak utvrđen u čl. 21. korisnik, u oba slučaja i dalje će se morati izvršiti plaćanje svih iznosa koje zaračunava na račun, osim ukoliko su greškom fakturirane krive usluge.

5.22 U slučaju da je Korisnik nije platio ono što nije sporno, GT-NET će imati pravo obustaviti pružanje usluge, sve do plaćanja cijelog iznosa.

6. Pružena usluga

6.1 Korisnik će koristiti uslugu koja je mu je aktivirana prema specifikaciji u ovjerenom dokumentu "Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa", po uvjetima iz Ugovora.

6.2 Usluga će biti pružena prema standardima opisanim u Komercijalnoj ponudi koju je korisnik odabrao, prema cjeniku Usluga GT-NETa koji je dostupan na strani www.gt.net.hr

6.3 Korisnik je potpunosti upoznat i prihvaća da efektivna brzina pristupa internetu ovisi o stupnju zagušenosti mreže i servera na kojega se spaja, te ostalim utjecajima i varijacijama prijema signala. S toga GT-NET nije u mogućnosti garantirati doseg nominalne brzine niti može garantirati minimum brzine upload/download.

6.4 GT-NET slijedi politiku demokratske distribucije mrežnih resursa kako bi omogućio optimalan rad usluge od strane svih Korisnika i zadržava si pravo davanja prioriteta uredskim servisima (surfanje, email, ftp, itd.) u slučajevima zagušenja mreže.

6.5 Za korištenje Usluge, Terminalna oprema mora podržavati standarde koji su opisani u ponudi.

6.6 Usluga nije dostupna u svim djelovima nacionalnog podjucja, te postoji mogućnost da nije dostupna na adresi na kojoj korisnik želi aktivirati uslugu odnosno na bilo kojoj drugoj adresi.

GT-NET NE GARANTIRA DOSTUPNOST USLUGE NA ADRESI ZA AKTIVACIJU, NITI NA CIJELOM NACIONALNOM PODRUČJU. Usluga je dostupna na području koje je pokriveno signalom GT-NETa. Informacije o dostupnosti možete pronaći na adresi www.gt.net.hr

7. Izmjena komercijalne ponude

7.1 Korisnik može zatražiti prelazak na novu Uslugu odnosno novu Komercijalnu ponudu ili zamjenu tehnologije na način da pošalje odgovarajući formular koji je dostupan na adresi www.gt.net.hr, emailom na adresu prodaja@gt.net.hr, poštom na adresu sjedišta tvrtke: GT-NET, Info Network d.o.o., Valturska 78/1, 52100 Pula ili faxom na broj +385 52 637 029. Od datuma izmjene primjenjivati će se uvjeti iz poslone Komercijalne ponude. GT-NET zadržava pravo naplate troškova navedene izmjene, te informacije su

OPĆI UVJETI

dostupne Korisnicima u cjeniku GT-NET usluga, te ih može dobiti putem telefona korisničke službe.

7.2 GT-NET zadržava pravo realizacije zatraženih izmjena i tehnički i komercijalno izvedivih u za to potrebnom vremenu te zadržava pravo da ne realizira izmjenu u slučajevima kada ista može biti uzrok problemima u mreži GT-NETa odnosno prijetnja integritetu mreže.

7.3 U roku od 30 (trideset) dana od zaprimljenog zahtjeva za izmjenu, GT-NET će obavijestiti korisnika o obavljenoj izmjeni sa datumom od kada se primjenjuju novi uvjeti te eventualne nastale troškove.

8. Korištenje Usluga, Prijemnika i kućnog rutera

8.1 Pristup usluzi od strane Korisnika je dozvoljeno isključivo putem Korisnikovih identifikacijskih kodova (UserID i Password) koje je isporučuje GT-NET.

8.2 Usluga je namijenjena isključivo za osobnu potrebu. Korisniku je zabranjena preprodaja odnosno ustupanje usluge trećima pod bilo kakvim uvjetima. Također odbacuje se javno korištenje usluge, na lokacijama uključujući: kafiće, restorane, hotele, trgovce, stadione, javna mjesta. ne isključujući ostala ne navedena mjesta javnog okupljanja. U svakom slučaju podrazumijeva se da usluge neće biti moguće koristiti izvan nacionalnog teritorija.

8.3 Korisnik može omogućiti trećima korištenje usluge uz isključivo preuzimanje kompletne osobne odgovornosti. Korisnik se obvezuje sačuvati identifikacijske kodove (UserID i Password) sa maksimalnom marljivošću i povjerljivošću. U slučaju krađe, prisvajanja, nestanka ili gubljenja identifikacijskih kodova (UserID i/ili, Password), korisnik odmah mora obavijestiti GT-NET putem emaila na adresu prodaja@gtnet.hr ili faxom na broj +385 52 637 029. Korisnik ostaje isključivo odgovoran za pretjerano i neovlašteno korištenje UserID-a i Password-a te Usluga kojima iste omogućavaju pristup od strane trećih.

8.4 Oprema koja uključuje Prijemnik i Kućni Ruter korisniku su dati korisniku na korištenje, osim u slučajevima kada drugačije navedeno u dokumentima: „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“ i Komercijalna Ponuda, za korištenje zatraženih Usluga. Podrazumijeva se da je ugovor u najmu sastavni dio Ugovora i prestaje važiti prestankom važenja Ugovora. Korisnik se obvezuje da će čuvati i njegovati, s dužnom pažnjom, Opremu za vrijeme trajanja ugovora, odnosno do povratka isti i ne smije ga zamijeniti ili prodati trećim osobama na bilo koji način.

8.5 Oprema može biti korištena od strane Korisnika isključivo za uporabu Usluge sljedeći upute koje eventualno dostavio GT-NET, te u skladu s važećim zakonima i propisima.

8.6 Korisnik ne može ukloniti i / ili zamijeniti i / ili mijenjanje Opremu na bilo koji način, ili ga prodati trećim osobama, čak i na privremenoj osnovi, bilo besplatno ili uz naknadu. U slučaju kršenja obveze iz ovog članka 8.6 od strane Korisnika, popravci će provoditi GT-NET na račun Kupca. Zamjenu, uklanjanje, održavanje, kao i sve ostale tehničke intervencije na Opreme može odraditi samo ovlašteno osoblje GT-NETa.

8.7 Korisnik nije odgovoran za gubitak zbog krađe Opreme za koju je podnio prijavu nadležnim institucijama odnosno nadležnim pravosudnim tijelima.

8.8 U slučaju gubitka, krađe Opreme, Korisnik mora odmah obavijestiti GT NET putem e-maila prodaja@gtnet.hr ili faksom broj +385 52 637 029. Takva obavijest mora biti potvrđena GTNETu od strane Korisnika u roku od 7 (sedam) dana faxom ili preporučanim pismom, u pratnji primjeraka bilo kojeg izvješća koje je napravio nadležnom tijelu. GT-NET će organizirati besplatnu zamjenu Opreme, samo u slučaju krađe.

8.9 Nakon isteka Ugovora te u bilo kojem drugom slučaju njegova prestanka, Oprema će se vratiti GT-NETu, savršeno netaknuta. U slučaju da oprema nije vraćena ili u slučaju da Korisnik ne dozvoljavanja preuzimanje Opreme u roku od trideset (30) dana od deaktivacije usluge, GTNET ima pravo naplatiti Korisniku iznos od 100,00 € u kunsjoj protuvrijednosti na dan izrade fakture za Opremu.

8.10 Bez obzira na bilo koje druge obveze nametnute zakonom i / ili bilo koje druge odredbe ovog Ugovora, Korisnik je isključivo odgovoran za pravilno korištenje Usluga i Opreme i po bilo kojoj trećoj strani te se zalaže posebno poštovati i osigurati poštovanje sljedeća predviđanja:

- a) koristiti Usluge i Opremu u skladu sa svim važećim zakonima i propisima, uključujući, ali ne ograničavajući se na one za zaštitu programa, podataka, informacijskih sustava, informacijske i računalne komunikacije, inteligencija, tajnost osobnih podataka, širenje nedozvoljenog ili uznemiravajućeg materijala;
 - b) suzdržati od kršenja prava trećih osoba putem Usluga, uključujući ali ne pojestostavljuje prava intelektualnog vlasništva i prava na privatnost;
 - c) dozvola, nakon obavijesti, osoblju GT-NETa ili trećim ovlaštenim osobama, s važećim identifikacijskim dokumentima, brz pristup svojim prostorijama za obavljanje radnji potrebnih za ispravno korištenje Usluga;
 - d) pružiti svu potrebnu suradnju kako bi se omogućilo GT-NETu provjeru za nesmetano funkcioniranje Usluge.
- 8.11 Korisnik je dužan platiti za instalaciju, pustiti u pogon sustave i sigurnosne uređaje za zaštitu od upada u svoju lokalnu mrežu (kao što je, na primjer,

firewall). GT-NET neće biti odgovoran za štete i / ili kvarove ili neučinkovitosti koje proizlaze Korisniku i / ili nanesene trećim osobama uslijed kvara ovih uređaja.

8.12 Ukoliko Korisnik krši obveze iz ovog članka 8. GT-NET može bez najave, obustaviti, u cijelosti ili djelomično Uslugu.

9. Zamjena Opreme, Prijemnika i Kućnog rutera

9.1 GT-NET zadržava pravo provjeriti status korištenja Opreme u najmu Kupca, nakon što pošalje obavijest Korisniku, kako bi ga mogao zamijeniti u bilo kojem trenutku.

9.2 Zamjena će se odraditi u terminu dogovorenom s Korisnikom. U tom slučaju, moguće je da Korisnik ima privremenu obustavu Usluge, što će se također priopćiti Korisniku.

9.3 Korisnik prihvaća da GT-NET može učiniti tehnološke obnove (ažuriranja softvera i / ili mijenjanje konfiguracije) na bežičnoj mreži, čak i na perspektive razvoja usluga, kao i na Opremi koja je potrebna za korištenje usluge.

9.4 Isporuka GT-NET usluge može se obustaviti u slučaju planiranog održavanja, koji će biti objavljeni uz otkazni rok od najmanje 1 (jedan) dan. GT-NET može obustaviti usluge bez prethodne najave u slučaju kvarova na mreži ili na Opremi.

10. Odšteta

10.1 Korisnik se obvezuje da će obešteti i na bilo koji način ne oštetiti GT-NET, matičnu firmu, njegove partnere, podružnice, zaposlenike, ugovaratelje poslova i agente i ostale suradnike, od bilo kakvog zahtjeva, ili radnji sa bilo kakvim posljedicama na uštrb navedenih - kao što su, ali ne ograničavajući se na štete, pravne troškove, naknade po nagodbama, kaznene ili upravne sankcije ili druge posljedice izravno ili neizravno:

i) kršenje od strane Korisnika i / ili treće osobe koji su imale pristup Uslugama ili Opremi, u vezi s korištenjem Usluga ili Opreme zakona i propisa i / ili odredbama Ugovora;

i / ili

ii) povreda od strane Korisnika i / ili trećih osoba koje su imale pristup Uslugama ili Opremi isporučenoj Korisniku u vezi s korištenjem Usluga ili Opreme, prava trećih osoba.

10.2 GT-NET neće biti odgovoran te u tom slučaju, Korisnik izričito oslobađa GT-NET zbog povrede prava intelektualnog vlasništva i / ili industrijskog vlasništva trećih strana, realiziranog od strane Korisnika putem Usluge.

11. Odgovornost između stranaka i trećih osoba; ograničenja

11.1 GT-NET neće ni na koji način odgovoran za štetu nastalu Korisniku ili trećim osobama zbog kašnjenja, suspenzija, prekida ili kvara usluga koje se mogu pripisati Korisniku ili trećoj osobi ili da je uzrokovan obzirom na neispravan rad, nepodoban ili odsutnost homologacije Terminala, odnosno zbog nepredviđenih okolnosti ili više sile. GT-NET neće biti odgovoran za štete nastale zbog neovlaštenog rukovanja ili intervencija na Uslugama od strane Korisnika ili od neovlaštene treće strane iz GT-NETa.

11.2 GT-NET neće biti odgovoran za djela, propuste, ponašanja organizacija, tvrtki i pojedinaca, udruga, ustanova i drugih subjekata koji su kroz Uslugu dostavljaju ili koriste proizvode i usluge.

11.3 GT-NET ne može se smatrati odgovornim za potpuno ili djelomične preklade Usluge od strane drugih telekomunikacijskih operatera.

11.4 Podrazumijeva se da GT-NET ne odgovara za štetu nastalu Korisniku, uzrokovanu djelatnostima i / ili vladinih odluka i / ili javne uprave (npr.

Kašnjenje sa izdavanjem dozvola i / ili ovlaštenja), kao i sudske ili regulatorne mjere onemogućuju da su Usluge ili odrede suspenziju ili ukidanje licence.

11.5 GT-NET neće biti odgovoran za štetu i / ili kvarove ili neučinkovitosti koje proizlaze Korisniku i / ili su nanosene trećim osobama uslijed manjka instalacije sigurnosnog sustava i uređaja i sustava protiv provale u računalne mreže zaštite Korisnika (kao što je, na primjer, firewall), u skladu s odjeljkom 8.10.

11.6 GT-NET neće biti odgovoran na bilo koji način:

- Štetu izravna i / ili neizravnu;

- Tvrdnje protiv kupca od strane trećih osoba;

- Gubitak ili oštećenje uzrokovano nepravilnim, netočni ili na drugi način nije u skladu s uputama GT-NETa ili odredbama Ugovora, Usluge od strane Korisnika

11.7 GT-NET ne preuzima odgovornost glede načina uporabe usluge i Opreme od strane Korisnika ili trećih osoba, uključujući sadržaj ili metode komunikacije prenesene putem usluge.

11.8 GT-NET nije odgovoran za kvarove koji proizlaze iz uporabe dijelova koje ne isporučuje i / ili nije instalirao GT-NET, isti i ne preuzima nikakvu odgovornost za ugradnju, održavanje ili bilo koju aktivnost obavljenu od strane neovlaštenih ili nezadužanih osoba na Uslugama ili Opremi.

11.9 Korisnik je odgovoran GT-NETu za izravne i neizravne štete, uključujući i izgubljeni dobit i štete na reputaciju i poslovni ugled, te sve štetne posljedice koje mogu nastati GT-NETu zbog kršenja obveza iz Ugovora.

11.10 Isključujući zakonske i regulativne obveze i osim u slučajevima vlastite nepažnje ili namjerne greške, GT-NET neće biti ni na koji način odgovoran

Korisniku, zbog nedostupnosti usluge ili na drugi način neuspjeha pridržavanja obveza iz Ugovora, za izravnu ili neizravnu štetu, kao što su, ali ne ograničavajući se na, gubitak mogućnosti i / ili poslovanju, gubitak prihoda, ili druge posljedice štete koje proizlaze iz neispravnosti u radu Usluge.

12. Trajanje ugovora, prekid Prepaid Usluga

12.1 Ugovor je zaključen na 12 (dvanaest) mjeseci od:

- datuma aktivacije Usluge kao što je definirano čl. 3, ako Korisnik nije napravio nikakvu doplatu za punjenje prepaid računa;
- datuma kada je Korisnik napravio posljednju doplatu za prepaid nadopunu.

12.2 Kupac može napuniti svoj prepaid račun slijedeći upute naznačene na stranici www.gtnet.hr

12.3 Nakon isteka roka koji je naveden u prethodnoj stavci 12.1 bez da je Korisnik napunio svoj prepaid račun, identifikacijski kodovi (UserID i password) koje pruža GT-NET bit će onemogućeni.

12.4 Svaka stranka može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor dajući obavijest drugoj strani, što isključuje uplaćena sretstva na prepaid account i eventualne nastale troškove prilikom isključenja usluge, te ostale troškove nastale prije isključenja usluge. Klijent mora poslati takvu obavijest od preporučeno na adresu ureda: GT-NET, Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska ili putem e-maila na prodaja@gtnet.hr, uz fotokopiju osobene iskaznice ili putovnice.

12.5 Bez obzira na situaciju na koje se odnosi članak 17 i kasnijim članku 12.6, dobro se podrazumijeva da kod prijevremenog raskida Korisnik neće imati pravo na bilo kakvu naknadu i/ili naknadu u korist Korisnika, odnosno povratka uplaćenog iznosa.

12.6 U slučaju isteka ili prijevremenog raskida ugovora od strane Korisnika, višak prepaid kredit a koji nije korišten, osim kredita koji je dodijeljen Korisniku iz promocije.

12.7 GT-NET također može raskinuti ugovor, ukoliko je to vidljivo da Korisnik je dao netočne ili nepotpune identifikacijske podatke, koje je poslao putem e-maila, na način da će na adresu koju je Korisnik naveo za boravište, GT-NET poslati pismenu potvrdu.

Postpaid Usluga

12.8 Ugovor stupa na snagu s danom sklapanja kao što je definirano čl. 3. te prema terminima navedenim u dokumentu "Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa".

12.9 Svaka strana može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor dajući obavijest, u pisanom obliku, najmanje 30 (trideset) dana, ovisno o pruženim uslugama i iznosa koji su nastali prije datuma povlačenja. Korisnik mora poslati takvu obavijest poštom preporučeno s povratnicom GT-NET, Info Network d.o.o., Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska ili faksom na +385 52 637 029 sa fotokopijom osobnog dokumenta.

12.10 Ukoliko Korisnik odustane od ugovora:

- Tijekom prvih 24 mjeseci od isteka ugovora, te će platiti GT-NETu deaktivaciju prema troškovima iz Komercijalne ponude koju je Korisnik izabrao;

- Nakon prvih 24 mjeseci ugovornog razdoblja, bit će dužan platiti samo iznose koji se odnose na naknade obračunate do datuma prestanka službe.

12.11 GT-NET također može raskinuti ugovor, ukoliko je to vidljivo da Korisnik je dao netočne ili nepotpune identifikacijske podatke, koje je poslao putem e-maila, na način da će na adresu koju je Korisnik naveo za boravište, GT-NET poslati pismenu potvrdu.

12.12 Kod prijevremenog raskida ugovora, u slučaju promotivnih ponuda, GT-NET može naplatiti popuste na koju je Korisnik primio ili, alternativno, specifičan iznos naznačen u Komercijalnoj ponudi ukoliko.

Postpaid Usluga

12.13 Mirovanje; Postpaid uslugu moguće je staviti u mirovanje, zamrznuti do 6 mjeseci u godini. Period u kojemu je usluga u mirovanju ne ubraja se u broj perioda obaveznog korištenja usluge, odnosno ugovorne obveza se produljuje za period u kojemu je usluga bila u mirovanju.

12.14 Aktivacija mirovanja; Moguće je koristiti mirovanje usluge jednom u godini do maksimalno 6 mjeseci. Za aktivaciju mirovanja potrebno je službi za korisnike dostaviti zahtjev putem komunikacijskih kanala, uz zahtjevu za mirovanje potrebno je navesti datum ponovne aktivacije usluge a maksimalno do 6 mjesec od datuma kada je usluga stavljena u mirovanje.

12.15 Ponovna aktivacija; Usluga će se automatski aktivirati prema prethodno zadanoj datumi kojeg je korisnik potvrdio prilikom aktivacije usluge a Naknada za ponovnu aktivaciju obračunati će se na računu za prvo slijedeće obračunsko razdoblje, prema važećem cjeniku GT-NETa.

12.16 Prekid pretplatničkog odnosa; nije moguće zatražiti za vrijeme kada je usluga u mirovanju. Uslugu je potrebno aktivirati te je nakon mirovanja potrebno koristiti uslugu minimalno 3 mjeseca odnosno do isteka ugovorne obveze ukoliko postoji. Ukoliko na zahtjev korisnika dođe do raskida pretplatničkog odnosa dok je usluga u mirovanju, obračun eventualnih penala vrši se prema pravilu ponovna aktivacija + minimalno tri mjeseca korištenja usluge ili sve periode do isteka ugovorne obveze ukoliko je postoji.

13. Povjerljivost i intelektualno vlasništvo

13.1 Korisnik se obvezuje da neće otkriti ili učiniti dostupnim trećim osobama, u svakom slučaju, ili na drugi način koristiti ili iskorištavati gospodarski u vlastitu ili drugu korist, informacije do kojih dolazi i stječe na temelju ovog Ugovora.

13.2 Usluge će se koristiti od strane Korisnika sa poštovanjem na prava intelektualnog vlasništva GT-NET i / ili trećih osoba. Korisnik potvrđuje da je GT-NET ekskluzivni vlasnik dokumenata i bilo koje druge informacije sadržane u prigodi ili u izvršenju Ugovora, te da je izričito zabranjeno reproducirati, komunicirati, odavati ili upotrijebiti je na bilo kakav način, osim za isključivo korištenje Usluge.

14. Obustava usluge

14.1 Korisnik potvrđuje da, ne uključujući slučajeve uređene Ugovorom ili zakonom, GT-NET može obustaviti usluge u bilo kojem trenutku, bez prethodne najave, u slučaju kvara bežične mreže ili Opreme ili u slučaju planiranog održavanja za koje će se Korisniku dostaviti obavijest najmanje 24 sata ranije.

14.2 Eventualni radovi GT-NETa neće imati nikakav utjecaj na vrijeme trajanja Ugovora i Ugovorne obveze, niti će biti temelj za potraživanja od GT-NETa za bilo koje obveze iz Ugovora.

15. Podrška, održavanje i rješavanje prigovora

15.1 GT-NET pruža Korisniku podršku u slučaju da isti nailazi na poteškoće / probleme u pristupu / korištenju usluge putem broja telefona korisničke službe navedenih u Ugovoru.

15.2 Usluga održavanja će pokrenuti osposobiti funkcionalnost mreže na temelju postojećih propisa iz Ugovora.

15.3 U slučaju kvara Opreme koje se ne može riješiti daljinski od strane GT-NET operatera, GT-NET će osigurati njegovu zamjenu, nakon utvrđivanja načina zamjene. Ako je predviđeno u Komercijalnoj ponudi po odabiru Korisnika, trošak intervencije ovlaštenog tehničara snosi kupac i plaća se po završetku iste.

15.4 Ako je se kvar Opreme zbog nepravilne upotrebe, zanemarivanja, nije korištena u skladu s uputama, manipuliranja, slučajnim okolnostima ili nepažnjom Korisnika, kompletni trošak će biti na teret Korisnika, iznos je naveden u Komercijalnoj ponudi kao nadoknada za intervencije u održavanju.

15.5 Za informacije o održavanju Korisnik može kontaktirati na broj korisničke službe navedene u Ugovoru.

15.6 Održavanje može biti učinjeno i na autonomnu inicijativu GT-NETa iz opravdanih razloga; u tom slučaju intervenciju održavanja snosi GT-NET.

15.7 Korisnik ima pravo Info networku podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Prigovori se podnose Službi reklamacija Info networka u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte sluzbazakorisnike@gtnet.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) i to:

- a) u roku od 30 dana od dana dospjeća računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,
- b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
- c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Info networka, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

15.8 Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

15.9 Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Info networka.

15.10 U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, Info network je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, Info network može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa važećim propisima.

OPĆI UVJETI

15.11 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 zloporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.

15.12 Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Info network ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Info networka u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Info network neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.

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

15.14 Info network će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Info networka za rješavanje reklamacija.

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

15.16 U slučaju prigovora Korisnika na račun, Info network je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikova računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

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

Postupak otklanjanja kvarova i prigovora na kakvoću usluge

15.18 Prijava kvara

Korisnik može prijaviti kvar na usluzi putem korisničke službe GT-NET-a, telefonskim putem, elektroničkom poštom ili drugim dostupnim kanalima komunikacije navedenima u Ugovoru. GT-NET po zaprimanju prijave evidentira kvar te započinje postupak dijagnostike i otklona.

15.19 Utvrđivanje složenosti kvara i obavijest korisniku

GT-NET je dužan utvrditi složenost prijavljenog kvara u roku od najviše 3 (tri) dana od dana zaprimanja prijave te o utvrđenom vremenu i načinu otklona obavijestiti Korisnika.

15.20 Rokovi za otklanjanje kvarova

a) Ako se kvar odnosi na terminalnu opremu koja je dodijeljena Korisniku, a u vlasništvu je GT-NET-a, Operator je dužan kvar otkloniti u roku od 5 (pet) dana od dana prijave.

b) Za sve ostale kvarove koji su u području odgovornosti GT-NET-a, kvar mora biti otklonjen najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijave. GT-NET je obavezan, najkasnije u roku od 3 dana od zaprimanja prijave, obavijestiti Korisnika o predviđenom vremenu i načinu otklona kvara.

15.21 Pravo na raskid ugovora bez naknade

Ako GT-NET ne otkloni kvar u rokovima navedenim u točki 15.7.3., Korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, osim u slučajevima kada:

- je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika,
 - je uzrokovano višom silom, ili
 - je posljedica postupanja treće strane kojom je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži potrebnoj za otklon kvara,
- pod uvjetom da je GT-NET prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje radi omogućavanja pristupa i otklona kvara.

15.22 Pravo na naknadu zbog nepravovremenog otklona kvara

Ako GT-NET ne otkloni kvar u propisanim rokovima, a Korisnik ne iskoristi pravo na raskid ugovora, Korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 EUR za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara, najviše za 15 dana kašnjenja.

Korisnik ostvaruje ovo pravo podnošenjem prigovora na kakvoću usluge uz

zahtjev za isplatom naknade, sukladno članku 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

15.23 Definicija kvara

Kvarom, u smislu ove odredbe, smatra se potpuni prekid usluge, odnosno potpuna nemogućnost korištenja usluge od strane Korisnika.

16. Prestanak ugovora

Bez obzira na sve druge slučajeve otkazivanja predviđenih zakonom ili ako je drugačije navedeno u Ugovoru, GT-NET, osim prava na naknadu, može raskinuti ovaj Ugovor, u cijelosti ili djelomično, u skladu zakonom, pisanom obavijesti Korisniku, u svakom slučaju, ukoliko je on u zakašnjenju s bilo kojom od svojih obveza prema člancima 8.2 i 8.10 [Korištenje usluge, prijemnika i kućnog rutera]; 11. [Odgovornost između stranaka i trećih osoba; ograničenja; 13 [Povjerljivost i intelektualno vlasništvo].

17. Pravo na prijevremeni raskid ugovora od strane Korisnika

17.1 Naručitelj, ako je postao Korisnik u skladu sa zakonom, kada je ugovor ostvaren putem sredstava komunikacije na daljinu, ili izvan poslovnih prostorija, može ostvariti pravo na raskid Ugovora prema Zakonu u roku od 14 dana, pisanom obavijesti poslanom preporučeno na adresu sjedišta tvrtke: GT-NET, Info network doo, Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska ili faskom na broj +385 52 637 029 ili putem e-maila na prodaja@gt.net.hr u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja Ugovora. U tom slučaju će se Korisniku naplatiti samo troškovi montaže i povratka Opreme u skladu s odabranom Komercijalnom ponudom.

17.2 Korisnik potvrđuje i prihvaća da GT-NET, u slučaju ne plaćanja izdanih računa poslanih poštom na adresu prebivališta od strane Korisnika, zadržava pravo naplatiti istu cijenu 2,50 € u kunskoj protuvrijednosti na dan izdavanja računa, za svaki kasnije izdani račun poslan na adresu prebivališta Korisnika.

18. Prijenos ugovora

Korisnik ne može prenijeti ugovor ili prava i obveze koje proizlaze iz njega, osim u slučaju pisanog odobrenja strane GT-NETa. GT-NET može prenijeti na treće osobe, u cijelosti ili djelomično, njegova prava i obveze koje proizlaze iz Ugovora. Korisnik, u skladu sa Zakonom daje svoje odobrenje da GT-NET može dodijeliti cijeli ili dio Ugovora trećim osobama, uključujući i potraživanja i sva prava koja proizlaze iz istog.

19. Odricanje od odgovornosti

Korisnik izjavljuje i obvezuje se proslijediti pak na izravne korisnike Usluge, obveze koje je preuzelo u odnosu na GT-NET, kao i jamstva u korist istog, biti svjesan:

- da GT-NET ne izvršava nikakvu uredničku kontrolu nad sadržajem informacija ili komunikacija koje se prenose ili su primljene putem Usluge, ili se obvezuje raditi bilo kakve napore za kontrolu aktivnosti koje se provodi od strane Korisnika;
- da prijenos poruka, informacija, poslova, itd kroz mrežu i opremu GT-NETa, ne podrazumijeva njihov prijenos na GT-NET, niti implicira, čak ni de facto materijalizaciju odnosa između GT-NETa i Korisnika ili drugih, više nego što je Ugovorom uređeno;
- da GT-NET ne jamči istinitost, potpunost, zakonitost i sigurnost sadržaja, robe ili usluga, prenesenih, primljeni ili prenesenih putem vlastite bežične mreže i uređaja.

20. Nadležnost suda

20.1 Za rješavanje sporova koji proizlaze iz Ugovora, uključujući i one koje se odnose na njegovu valjanost, učinkovitost, izvođenje i interpretacija koja može nastati između Korisnika i GT-NETa, stranke će promicati prvenstveno pokušaj mirenja u skladu sa Zakonom

20.2 Svi sporovi koji proizlaze iz ovog Ugovora, koji nisu definirani u mirenja, stranke se slažu da je sporove isključivo nadležan Sud u Puli.

20.3 Ovaj je Sporazum reguliran prema zakonima Republike Hrvatske.

21. Mogućnost podugovaranja

21.1 GT-NET ima pravo dati u podugovor trećim stranama koje pružaju usluge potrebne za provedbu i održavanje Usluge, pomoću obučenog osoblja kako bi se osiguralo pravilno izvršenje iste, bez prethodnog odobrenja Korisnika.

21.2 Korisnik se obvezuje da će učiniti sve što je potrebno kako bi se omogućilo GT-NETu pravilno ispunjavanje obveza koje proizlaze iz Ugovora. U tu svrhu, Korisnik se obvezuje pristupiti objektima i nekretninama u svom vlasništvu, ovlaštenim osobama GT-NETa, tako da oni mogu provesti sve potrebne tehničke intervencije na mreži i Uređajima u vlasništvu GT-NETa.

22. Elektronski registar

Korisnik prihvaća da GT-NET održava i ažurira elektronski operativni dnevnik (log) usluge.

23. Zaštita



VERZIJA 9_21.1.2025.

SA FIKSNOG BROJA SA MOBITELA
052 637 000 052 637 000

23.1 Osobni podaci dati od Korisnika GT-NETu upotrebljavati će se od GT-NETa na način i za svrhe navedene u dokumentima za usluge koje se pružaju Korisniku, u skladu sa Zakonom, prije potpisivanja dokumenta „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“.

23.2 Komunikacija koja se odnosi na Ugovor, usmjerena Korisniku, uključujući bez ograničenja na onu koja se odnosi na raskid ugovora i poništenje, poslane od GT-NET na adrese Korisnika, uključujući i e-mail adrese, koje je Korisnik odredio, naveo u „Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa“ ili one koje je Korisnik naknadno poslao, smatrat će se zaprimljenom i prepoznatom od Korisnika.

23.3 Komunikacija poslana na e-mail smatra zaprimljenom i poznatom od Korisnika, u vrijeme kada je dosegla Korisnikovu elektroničku adresu. Klijent jamči potpuno i ekskluzivno adresu vlasništvo te preuzeti svu odgovornost za bilo kakav pristup ili zoupotrebu od strane trećih osoba.

23.4 U odnosima između GT-NET i Korisnika, dokumenti, također u elektroničkom obliku generirani sa GT-NETovih računalnih sustava, smatraju se uvjerljiv dokaz o svakoj činjenici koja se odnosi na Ugovor.

24. Spoznaja i provedivost Općih uvjeta - GT-NET komunikacija

24.1 Ovi Opći uvjeti Ugovora su obznanjeni i poznate Korisniku, prije sklapanja Ugovora, te su i javno dostupni na web adresi www.gtnet.hr.

24.2 Dokumenti i informacije, uključujući i u one u elektroničkom obliku, uključujući SMS, komunikaciju generiranu na GT-NET računalnom sustavu, smatra se uvjerljivim dokazom o svakoj činjenici vezi aktivacije i korištenja usluge od strane Korisnika.

24.3 Ako nije drugačije navedeno, sve komunikacije vezane uz ovaj Ugovor koje šalje Korisnik prema GT-NETu moraju biti poslane preporučenom poštom na adresu ureda: GT-NET, Gradski telekom, Info Network doo, Valturska 78/1, 52100 Pula, Hrvatska. ili putem e-maila ili faksom na adrese navedene u nastavku. U slučaju preporučene pošiljke ili e-maila, primitak je dokazan povratnicom u slučaju pošte odnosno dosegom e-mail sadućića u slučaju e-maila. Obavijesti poslane telefaksom, smatraju se zaprimljenim, prvi radni dan nakon slanja; Izvješće prijenos faksa je dokaz otpreme.

NAMJENA	E-MAIL	FAX
Opće informacije	prodaja@gtnet.hr	+385 52 637 029
Izvješaji - pritužbe	sluzbazakorisnike@gtnet.hr	+385 52 637 029
Potvrde o plaćanju	uplate@gtnet.hr	+385 52 637 029
Ugovori s kupcima - promjene	ugovori@gtnet.hr	+385 52 637 029
Otkaz - raskidi / odustajanje	otkazivanjeusluge@gtnet.hr	+385 52 637 029

25. Razno

25.1 Ukoliko za što nije izričito navedeno u ovim Općim uvjetima Ugovora, primjenjuju se zakoni na snazi u Republici Hrvatskoj.

25.2 Ako bilo koja odredba ovih Općih uvjeta i odredbi treba biti nevažeća ili ne rade sa zakonom, to neće utjecati na bilo koji način ostale odredbe koje ostaju u punoj snazi.