

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TVRTKE SETCOR D.O.O.
- TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE -

Članak 2. – Ugovaranje

Članak 1. – Uvodne odredbe

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između tvrtke SETCOR d.o.o. sa sjedištem u Jastrebarskom, Čabdin 73 (dalje u tekstu: SETCOR), kao davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga s jedne strane te Korisnika usluga (dalje u tekstu: Korisnik) s druge strane, u vezi s pružanjem i korištenjem elektroničkih komunikacijskih usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži.
- 1.2. Elektroničke komunikacijske usluge SETCOR-a iz ovih Općih uvjeta su sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi SETCOR pruža ili će pružati na tržištu, a koje su propisane u Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, odnosno one usluge za koje SETCOR ima ishođene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja od Hrvatske regulatorne agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) kao nadležnog regulatornog tijela (dalje u tekstu: Usluge).
- 1.3. SETCOR sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti u smislu ovih Općih uvjeta pruža, između ostalog sljedeće usluge: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu SETCOR-a, pristup javnoj komunikacijskoj mreži SETCOR-a, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, usluge pristupa internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
- 1.4. Na sve međusobne odnose između SETCOR-a i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se na odgovarajući način svi važeći propisi Republike Hrvatske.

2.1. Zasnivanje pretplatničkog ugovora

- 2.1.1. Korisnik podnosi SETCOR-u zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa na standardnom obrascu SETCOR-a koji se može preuzeti s internetskih stranica SETCOR-a. Korisnik potpisivanjem zahtjeva prihvaća uvjete korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga određene ovim Općim uvjetima. SETCOR će Korisniku prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora uručiti ove Opće uvjete i specifikaciju usluge SETCOR-a koju je Korisnik ugovorio s SETCOR-om odnosno uputiti Korisnika da navedene dokumente može preuzeti s internetskih stranica SETCOR-a.
- 2.1.2. Korisnik ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora. Korisnik će obavijestiti SETCOR o namjeravanom danu sklapanja pretplatničkog ugovora najmanje 30 (trideset) kalendarskih dana unaprijed odnosno o danu raskida najmanje 15 (petnaest) kalendarskih dana unaprijed. Navedena odredba ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora. U slučaju da je Korisnik unaprijed odredio dan sklapanja pretplatničkog ugovora, prava i obveze stupaju na snagu po aktivaciji javne komunikacijske usluge kako je ista određena ovim Općim uvjetima, a u slučaju unaprijed određenog dana raskida pretplatničkog ugovora, pravne posljedice raskida nastupaju na dan koji je unaprijed određen od strane Korisnika.
- 2.1.3. Na rokove unutar kojih je SETCOR obvezan Korisniku koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora dostaviti potvrdu o prijemu odnosno obavijestiti ga o neprihvatanju zahtjeva, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 2.1.4. i 2.1.5. ovih Općih uvjeta.
- 2.1.4. Korisnik koji ima ugovorenu uslugu kod drugog operatora podnosi SETCOR-u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa na standardnom obrascu SETCOR-a koji se nalazi na internetskim stranicama. SETCOR je obvezan dostaviti Korisniku potvrdu prijema ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva najkasnije u roku od 25 (dvadeset i pet) dana od dana potpisivanja

jedinstvene izjave od strane Korisnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od 25 (dvadeset i pet) dana od dana sklapanja ugovora. Ako SETCOR ne dostavi Korisniku potvrdu u ovdje navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa kao i svi vezani zahtjevi odbijeni odnosno povučeni, osim ako je Korisnik pisanim putem izjavio da je suglasan sa produljenjem roka valjanosti zahtjeva.

2.1.5. U slučaju prihvaćanja zahtjeva iz prethodnog stavka ovog članka SETCOR će realizirati zatraženu uslugu u roku od najkasnije 45 (četrdeset i pet) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane Korisnika odnosno od dana sklapanja ugovora u slučaju ugovora na daljinu. Ako SETCOR ne realizira zatraženu uslugu u ovdje propisanom roku, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva pisanim ili elektroničkim putem.

2.1.6. Pretplatnički ugovor smatra se sklopljenim u trenutku kada je Korisnik primio potvrdu o sklopljenom pretplatničkom ugovoru. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, SETCOR je dužan dostaviti Korisniku ponudu na trajnom mediju na način kojim će biti moguće nedvojbeno utvrditi trenutak primitka ponude. Ugovor na daljinu putem telefona smatra se sklopljenim u trenutku kada Korisnik, nakon primitka ponude, dostavi SETCOR-u svoju suglasnost na sklapanje ugovora. Po primitku navedene suglasnosti SETCOR će bez odgode dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za Korisnika koji je pravna osoba ili potvrdu elektroničkim putem koja mora sadržavati sve elemente propisane primjenjivim propisima. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od Korisnika, a u slučaju da se ugovor izvan poslovnih prostorija sklapa na način da Korisnik potpisuje elektronski zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa SETCOR je obavezan dostaviti potvrdu o sklapanju ugovora kada se na odgovarajući način primjenjuje što je propisano za ugovor na daljinu.

2.1.7. Ako se Korisniku nakon sklapanja pretplatničkog ugovora mora dostaviti uređaj, SETCOR je obavezan uređaj dostaviti isključivo na adresu Korisnika koji je ugovorio uslugu odnosno na adresu sjedišta za Korisnika koji je pravna osoba. SETCOR može uređaj potreban za pružanje usluge poslati na

adresu koja je različita od adrese dostave potvrde. Ako se uz uređaj dostavlja i potvrda, potvrda mora biti dostavljena fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.

2.2. Odbijanje zahtjeva za sklapanje ugovora

2.2.1. SETCOR ima pravo odbiti zahtjev u sljedećim slučajevima:

- Ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za pružanje usluga navedenih u ovim Općim uvjetima, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši SETCOR sukladno pravilima struke i opće prihvaćenim standardima;
- ako SETCOR procijeni da Korisnik odnosno osoba koje se nalaze u vlasničkoj strukturi pravne osobe koja podnosi zahtjev (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene usluge SETCOR-a, što uključuje i procjenu koja se zasniva na informaciji o plaćanju pravne osobe u kojoj je fizička osoba bila vlasnik, osnivač ili osoba ovlaštena za zastupanje odnosno kao fizička osoba koja obavlja samostalnu djelatnost obrta ili drugu samostalnu djelatnost;
- ako Korisnik ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava te sve podatke i/ili dokumente koji potrebni za sklapanje pretplatničkom ugovora u skladu s ovim Općim uvjetima,
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu odnosno pravnoj sposobnosti Korisnika i njegovoj platežnoj sposobnosti neistiniti ili netočni;
- ako je Korisnik maloljetna osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u pravu ili ovlaštenju na zastupanje;
- ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, preustroja ili drugi sličan postupak, ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen odnosno ako prema razumnoj procijeni SETCOR-a iz financijskih dokumenata proizlazi da Korisnik neće biti u

mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja;

- ako Korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema SETCOR-u, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koje pruža SETCOR ili ako omogućava trećoj osobi zlorabu tih usluga ili ako je Korisnik zatajio odnosno nije prijavio zlorabu tih usluga od strane trećih osoba (uključujući bez ograničenja povredu prava intelektualnog vlasništva);
- ako postoji osnovana sumnja da Korisnik pruža ili ima namjeru pružiti elektroničke komunikacijske usluge bez prethodnog odobrenja nadležnog tijela, odnosno bez posebnog ugovora koji se u tu svrhu sklapa s SETCOR-om;
- u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima, specifikacijom pojedine usluge ili drugim dokumentom koji čini sastavni dio pretplatničkog ugovora.

2.2.2. Neovisno o gore navedenom, SETCOR neće odbiti zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora u slučaju kada je Korisnik podnio prigovor na iznos zaduženja ili osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku iznos dugovanja prema SETCOR-u, osim ako se radi o istoj vrsti usluge između Korisnika i SETCOR-a.

2.3. Promjena podataka navedenih u Ugovoru

2.3.1. Korisnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti SETCOR o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u pretplatničkom ugovoru, uključujući i promjene u pogledu statusa, identiteta i sjedišta Korisnika, bez odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od nastanka promjene te je isključivo odgovoran za svu štetu koja nastane u slučaju neispunavanja te obveze. Ako Korisnik ne obavijesti SETCOR o promjenama podataka te mu računi, opomene za plaćanje i druga pismena SETCOR-a ne mogu biti dostavljena, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjana izvršena.

Članak 3. – Oprema

- 3.1. Korisnik je dužan osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.
- 3.2. Korisnik može telekomunikacijsku terminalnu opremu nabaviti od SETCOR-a, kada je SETCOR dužan osigurati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u njegovom vlasništvu za korištenje usluge. SETCOR je obavezan osigurati ispravan rad telekomunikacijske terminalne opreme za čitavo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost SETCOR-a se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom Korisnika.
- 3.3. Smatra se da je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom Korisnika posebno kada je neispravnost uzrok:
 - namjerne radnje ili nepažnje Korisnika,
 - nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane Korisnika,
 - neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj opreme od strane Korisnika, neispravnih instalacija Korisnika na koje se priključuje oprema,
 - neispravne opreme Korisnika koja je priključena na Opremu;
 - isključenja ili premještanja opreme od strane Korisnika, mijenjanja parametara/postavki opreme od strane Korisnika bez prethodne suglasnosti SETCOR-a.
- 3.4. Korisnik se obavezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu SETCOR-a te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu SETCOR-a mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane SETCOR-a, osim ako nije izričito drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima ili ako se Korisnik i SETCOR ne usuglase drugačije.

- 3.5. Korisnik je obvezan gubitak, krađu ili otuđenje telekomunikacijske terminalne opreme odmah prijaviti SETCOR-u telefonom na broj 072 400 400. SETCOR je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup uslugama odnosno blokirati korištenje izgubljene ili otuđene telekomunikacijske terminalne opreme. SETCOR neće biti odgovoran Korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku opreme.
- 3.6. U slučaju oštećenja opreme, SETCOR je dužan izvršiti popravak/zamjenu oštećene opreme na lokaciji Korisnika. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Opreme uzrokovano krivnjom Korisnika, Korisnik je dužan SETCOR-u novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme. SETCOR zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju Korisnika.
- 3.7. SETCOR je ovlašten pregledati ispravnost telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje u nepokretnoj mreži SETCOR-a te je u tu svrhu Korisnik dužan omogućiti SETCOR-u nesmetan pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje pregleda.
- 3.8. SETCOR je ovlašten daljinski pristupiti telekomunikacijskoj terminalnoj opremi (uključujući pristup korisničkim oznakama na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi) kako bi se ispitala ispravnost telekomunikacijske terminalne opreme, definirale postavke te poduzele druge radnje kako bi se omogućilo ispravno funkcioniranje usluge koju SETCOR pruža Korisniku, kao i u slučaju da Korisnik zatraži uslugu tehničke podrške daljinskim pristupanjem telekomunikacijskoj terminalnoj opremi. Pretplatniku se neće naplatiti promet koji je ostvaren prilikom postupka utvrđivanja ispravnosti funkcioniranja usluge i/ili telekomunikacijske terminalne opreme. Korisnik prihvaća i suglasan je da prilikom pregleda telekomunikacijske terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge.
- 3.9. Ako Korisnik ne omogući SETCOR-u pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi radi pregleda i popravaka, SETCOR je ovlašten privremeno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz mreže odnosno raskinuti ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- 3.10. Ako SETCOR pregledom utvrdi kvar na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi koji mi mogao ometati rad i/ili ispravnost nepokretne mreže SETCOR-a ili kvalitetu usluga, Korisnik je dužan otkloniti kvar prema uputama SETCOR-a najkasnije u roku od 30 (trideset) kalendarskih dana od dana kada ga je SETCOR obavijestio o kvaru. Ako Korisnik ne postupi u skladu s uputama SETCOR-a, SETCOR je ovlašten privremeno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz mreže odnosno raskinuti ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- 3.11. Ako SETCOR pregledom utvrdi da je telekomunikacijska terminalna oprema neovlašteno spojena na nepokretnu mrežu SETCOR-a ili da Korisnik i/ili treća osoba na drugi način zloupotrebljava nepokretnu mrežu SETCOR-a, SETCOR ima pravo trajno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz nepokretne mreže i raskinuti pretplatnički ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- 3.12. Sve troškove prouzročene SETCOR-u zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka telekomunikacijske terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Korisnika nadoknadit će Korisnik ako za kvar ne odgovara SETCOR.
- 3.13. SETCOR nije obvezan postavljati uređaje za zaštitu telekomunikacijske terminalne opreme koja se nalazi u posjedu Korisnika od udara groma ili električne struje te ne odgovara za štetu nastalu slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koje se nije moglo spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično).
- 3.14. Korisnik je dužan vratiti SETCOR-u telekomunikacijsku terminalnu opremu nakon prestanka ugovornog odnosa najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu. Ako pretplatnik vrati opremu u roku propisanom ovim stavkom račun u kojem je naplaćena naknada za opremu bit će storniran, a Korisnik je dužan u roku od 90 (devedeset) dana od dana povrata opreme dostaviti SETCOR-u podatke temeljem kojih mu SETCOR može izvršiti povrat plaćenog iznosa. Ako Korisnik u navedenim roku ne obavijesti SETCOR o podacima za plaćanje, protekom tog roka SETCOR ne odgovara za neizvršavanje povrata novčanih sredstava. Ako Korisnik u ovdje propisanom roku ne vrati opremu ista prelazi u njegovo

vlasništvo po isplati naknade navedene u računu koji je dostavljen Korisniku po prestanku ugovornog odnosa.

Članak 4. – Uključenje (aktivacija) Usluge

- 4.1. Aktivacijom se smatra priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u nepokretnu mrežu SETCOR-a na lokaciji priključenja koja je navedena u zahtjevu, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje usluga SETCOR-a, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge Korisniku u skladu s ovim Općim uvjetima.
- 4.2. Maksimalni rok za realizaciju usluge je definiran u pretplatničkom ugovoru.
- 4.3. Korisnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija od strane samog Korisnika) ili instalaciju opreme od strane SETCOR-a na lokaciji priključenja. Ako je Korisnik izabrao samo-instalaciju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme od strane Korisnika. U slučaju da Korisnik nije u mogućnosti aktivirati uslugu danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme, Korisnik je obavezan o tome obavijestiti SETCOR bez odgađanja koji će mu omogućiti podršku s ciljem uspješne instalacije. U tom slučaju mjesečna naknada smanjit će se razmjerno vremenu trajanja podrške SETCOR-a prilikom instalacije. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane SETCOR-a nastupa danom uspješne instalacije na mjestu priključenja što će SETCOR i Korisnik potvrditi potpisivanjem primopredajnog zapisnika.
- 4.4. Korisnik će o svom trošku omogućiti SETCOR-u pristup objektu na lokaciji priključenja te će poduzeti ostale radnje sukladno uputama SETCOR-a koje su potrebne za instalaciju, nadogradnju, moderniziranje i održavanje elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme odnosno pružanje zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem SETCOR-u nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga za koje ne odgovara SETCOR neće biti uračunato u rok za realizaciju usluge, odnosno rok za realizaciju usluge će se produžiti za odgovarajući broj dana koliko je SETCOR-u pristup objektu bio onemogućen.

- 4.5. SETCOR će najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži. U slučaju pružanja usluge pristupa internetu, SETCOR je obavezan dati Korisniku pisanu uputu o mogućnostima zaštite pretplatničkog računa od neovlaštenog korištenja te o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite. Korisnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo. Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu telekomunikacijske terminalne opreme i drugih podataka o kojima ga je SETCOR obavijestio u skladu s ovim stavkom.
- 4.6. Korisnik je obavezan na svojoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program, ako je takva instalacija nužna za pristup i korištenje usluge koju Korisnik zahtijeva.

Članak 5. – Trajanje ugovornog odnosa

- 5.1. Pretplatnički ugovor se može sklopiti na određeno ili na neodređeno vrijeme.
- 5.2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u zahtjevu te koje u svakom slučaju ne može trajati dulje od 24 (dvadeset četiri) mjeseca. Ako je pretplatnički ugovor sklopljen na određeno obvezno trajanje ugovora, pretplatnički ugovor se po isteku obveznog trajanja nastavlja na neodređeno vrijeme sve dok ga Korisnik ili SETCOR ne raskinu. Nakon isteka obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, Korisnik nije obavezan platiti naknadu za raskid ugovora koji je nastavljen na neodređeno vrijeme.
- 5.3. Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor pisanim ili elektroničkim putem u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Korisnik je dužan na zahtjev SETCOR-a pružiti sve informacije i dokumente koje bi SETCOR mogao smatrati potrebnim za raskid ugovora.
- 5.4. Pravne posljedice raskida Ugovora nastupaju danom kada SETCOR zaprimi obavijest o raskidu odnosno na dan koji je Korisnik unaprijed odredio kao dan raskida pretplatničkog ugovora.

- 5.5. Korisnik može raskinuti ugovor i prije isteka razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, ali je u tom slučaju dužan platiti mjesečnu naknadu 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 Korisnika, osim ako je drugačije propisano ovim Općim uvjetima. Navedena odredba na odgovarajući se način primjenjuje i kada je pretplatnički ugovor raskinut prije isteka razdoblja obveznog trajanja krivnjom Korisnika odnosno kao posljedica radnji za koje odgovara Korisnik.
- 5.6. Ako je pretplatnički ugovor koji prestaje predstavljao (tehnoški) preduvjet za pružanje neke druge usluge SETCOR-a, automatski će se raskinuti i taj drugi ugovor. Umjesto raskida ugovora koji se smatra povezanim ugovorom, Korisnik može zahtijevati od SETCOR-a da ga prebaci na drugu odgovarajuću uslugu za koju nije potrebno postojanje pretplatničkog ugovora koji se raskida.
- 5.7. Ako Korisnik raskine ugovor prije aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi SETCOR-u sve troškove u vezi s aktivacijom usluge ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za aktivaciju koja je propisana u važećem cjeniku SETCOR-a.
- 5.8. Odredba prethodnog članka se ne primjenjuje kada Korisnik koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga za takav raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora u slučajevima sklapanja ugovora na daljinu ili sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija.
- 5.9. SETCOR će pisanim putem upoznati Korisnika da prigodom raskida pretplatničkog ugovora o korištenju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da Korisnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

Članak 6. – Obveza čuvanja podataka o Korisnicima GDPR

- 6.1. Korisnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa kao i prilikom izvršavanja prava i obveza iz pretplatničkog ugovora, uključujući presliku

identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku koja mu je dodijeljena prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora.

- 6.2. Nakon zaprimanja zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora SETCOR ima pravo nužne podatke o Korisniku proslijediti izvršitelju obrade podataka u svrhu ocjene platežne sposobnosti Korisnika ili izvršitelju obrade omogućiti pristup nužnim podacima o Korisniku.
- 6.3. Nužnim podacima iz prethodnog stavka smatraju se ime i prezime ili naziv Korisnika, osobni identifikacijski broj, učestalost neplaćanja duljeg od 60 dana i podaci o pokrenutom postupku prisilne naplate zbog nepodmirenih dugovanja za elektroničke komunikacijske usluge. Nužni podaci obrađuju se i upotrebljavaju vodeći računa o zakonskim zastranim rokovima. SETCOR mora osigurati da su nužni podaci točni i ažurni.
- 6.4. Izvršitelj obrade obavlja procjenu platežne sposobnosti Korisnika isključivo u svrhu rješavanja zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora te se procjena platežne sposobnosti Korisnika ne može obavljati u druge svrhe. Procjena platežne sposobnosti obavlja se na način da izvršitelj obrade na temelju obrade nužnih podataka dostavlja SETCOR-u jednoznačnu ocjenu platežne sposobnosti podnositelja zahtjeva.
- 6.5. Korisnik se obvezuje držati u tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom svoje identifikacijske oznake iz pretplatničkog ugovora s SETCOR-om. Korisnik je dužan promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. U slučaju sumnje na zlouporabu privatnosti, tj. osobnih podataka Korisnika, Korisnik je dužan obratiti se korisničkoj službi SETCOR-a.
- 6.6. SETCOR obrađuje samo one osobne podatke Korisnika koji su nužni sklapanje i izvršavanje pretplatničkog ugovora. SETCOR štiti podatke Korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade, ili razotkrivanja. SETCOR čuva osobne podatke Korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje ovdje navedene svrhe obrade osobnih podataka, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. SETCOR primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka Korisnika.

Korisnik se uvijek može obratiti SETCOR-u sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Navedeno je bez utjecaja na one obrade podataka za koje je nužna izričita privola. Detaljnije informacije o obradi osobnih podataka kao i pravima i obvezama koje za SETCOR i Korisnika proizlaze u vezi s tim dostupne su u Pravilima o privatnosti SETCOR-a objavljenim na internetskim stranicama SETCOR-a.

6.7. Korisnik ima pravo na uvrštenje u javni imenik te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika. SETCOR će prije unošenja njihovih podataka u javni imenik pretplatnika izvijestiti Korisnika bez naknade (i) o namjeri unošenja osobnih podataka u javni imenik pretplatnika, u elektroničkom ili tiskanom obliku, (ii) o pravu na besplatno unošenje osobnih podataka u javni imenik pretplatnika prema vlastitom izboru, kao i o pravu na besplatne provjere, izmjene, dopune ili brisanje osobnih podataka iz javnog imenika pretplatnika te (iii) o svrhama elektroničkog i tiskanog izdanja imenika te o svim drugim mogućnostima korištenja njihovih osobnih podataka koje se temelje na pretraživanju u okviru elektroničkog izdanja imenika. Za bilo koju svrhu javnog imenika pretplatnika, koja nije pretraživanje osobnih podataka na temelju imena i prezimena ili naziva Korisnika, i, ako je to potrebno, najmanjeg broja drugih pokazatelja, davatelj usluge imenika mora zatražiti od Korisnika dodatnu privolu. Korisnik fizička osoba može zatražiti, bez naknade, da njegovi osobni podaci ne budu uneseni u javni imenik pretplatnika, dok navedena mogućnost nije dostupna pravnim osobama.

Članak 7. – Cjenik i uvjeti plaćanja

7.1. Cjenik

7.1.1. Cijene usluga koje SETCOR naplaćuje u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta određene su važećim cjenikom usluga koji su objavljeni na internetskim stranicama SETCOR-a.

7.1.2. SETCOR ne smije primijeniti izmjene cjenika usluga na postojeće Korisnike prije isteka roka od 30 (trideset) dana od dana njihove objave. SETCOR mora obavijestiti Korisnika o namjeravanoj izmjeni cjenika kao i njegovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora pisanim ili elektroničkim putem i to najkasnije istodobno s objavom tih izmjena. Ako su izmjene isključivo u korist Korisnika primijenit će se na postojeće Korisnike danom objave tih izmjena. Ako su izmjene cjenika nepovoljnije za Korisnika u odnosu na ugovorene cijene usluga, Korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmijenjenog cjenika, osim ako su izmjene posljedica (i) regulatornih obveza SETCOR-a, (ii) posljedica izmjena poreza na dodanu vrijednost ili (iii) posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje SETCOR nema utjecaja.

7.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja dijela usluga ili dodatnih usluga, SETCOR će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno ponuditi drugi oblik usluga ili drugu dodatnu uslugu kada se na odgovarajući način primjenjuju odredbe prethodnog stavka.

7.1.4. Odredbe ovog članka se na odgovarajući način primjenjuju i u slučaju izmjene ovih Općih uvjeta.

7.2. Pristup brojevima hitnih službi

7.2.1. SETCOR će omogućiti Korisnicima javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

7.2.2. Besplatni pozivi iz točke 7.2.1. ovoga članka će biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja neovisno o ugovorenoj tarifi.

7.2.3. SETCOR je dužan središnjem tijelu državne uprave nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje sustav civilne zaštite dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivanom broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv, osim ako navedeni podaci nisu dostupni SETCOR-u.

7.3. Ograničenje potrošnje Usluga

7.3.1. SETCOR će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos.

7.3.2. SETCOR će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

7.3.3. Neovisno o zabranama iz točaka 7.3.1 i 7.3.2 ovog članka SETCOR će Korisniku omogućiti dolazne pozive te odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike SETCOR-a 072 400 400.

7.4. Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga

7.4.1. SETCOR svoje usluge naplaćuje u pravilu na mjesečnoj osnovi putem računa koji SETCOR ispostavlja Korisniku na papiru ili elektroničkim putem, pod uvjetom da je Korisnik dao svoju suglasnost na dostavu računa elektroničkim putem. Korisnik u svakom trenutku može zahtijevati da mu se račun umjesto elektroničkim putem dostavlja na papiru. Ako je Korisnik ugovorio dvije ili više pojedinačnih usluga s SETCOR-om, SETCOR može na zahtjev Korisnika omogućiti naplatu svih usluga putem jedinstvenog računa. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa, osim kod ustanova s kojima je SETCOR ugovorio posebne uvjete.

7.4.2. SETCOR će, na zahtjev Korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge.

7.4.3. SETCOR će, na zahtjev Korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana.

7.4.4. Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu, u protivnom će mu SETCOR dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa. Opomena mora sadržavati upozorenje da će telekomunikacijska terminalna oprema i/ili telekomunikacijska priključna linija biti privremeno isključena iz nepokretne mreže SETCOR-a ako u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dugovanje, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor na iznos zaduženja. Privremeno isključenje mora se u skladu s tehničkim mogućnostima ograničiti samo na one usluge za koje nije podmireno dospjelo dugovanje.

7.4.5. Ako Korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, SETCOR može trajno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže i raskinuti pretplatnički ugovor u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

7.4.6. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos zaduženja obavezan je do datuma dospjeća platiti nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je Korisnik bio zadužen u razdoblju od najviše 3 (tri) mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa kako je to propisano ovim stavkom, SETCOR ima pravo postupiti u skladu sa stavkom 7.4.4. i 7.4.5. ovog članka.

7.4.7. U slučajevima navedenim u stavcima 7.4.4., 7.4.5. i 7.4.6. ovog članka, SETCOR neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme ili telekomunikacijske priključne linije iz nepokretne mreže SETCOR-a, odnosno ograničenja korištenja usluga.

7.4.8. SETCOR je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema Korisniku trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu krajnji korisnik usluga ne snosi troškove

ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

7.5. Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevара

7.5.1. U svrhu zaštite Korisnika, SETCOR će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna 3 (tri) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM).

7.5.2. U slučajevima kada Korisnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od 3 (tri) mjeseca, SETCOR će u najkraćem mogućem roku upozoriti Korisnika u trenutku kada ukupan trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.5.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju usluga SETCOR može Korisniku obustaviti pružanje Usluge, ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za usluge u 3 (tri) mjeseca.

7.5.4. SETCOR će u slučaju iz prethodne točke ovog članka obustaviti usluge tek nakon upozorenja Korisniku, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

7.5.5. Ako SETCOR nije Korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je SETCOR obavijestio.

7.5.6. Ako SETCOR nije Korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji.

7.5.7. U slučaju kada Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 (tri) mjeseca, a SETCOR nije uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, SETCOR će Korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.5.8. SETCOR zadržava pravo privremeno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, npr. putem usluge poluautomatskog biranja, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa). SETCOR će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključanja.

7.5.9. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, SETCOR utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, SETCOR ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Korisnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja, pod uvjetom da je korištenje usluge četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u prethodna 3 (tri) mjeseca. Ako Korisnik ne ispuni navedeni zahtjev za plaćanje unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, SETCOR ima pravo privremeno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu odnosno ograničiti korištenje usluga.

7.5.10. Korisnik se obvezuje da će usluge SETCOR-a koristiti isključivo za vlastite potrebe, te neće ustupati uslugu ili pojedine dijelove usluge na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama bez prethodnog pisanog odobrenja SETCOR-a.

7.5.11. Korisnik je dužan pravilno i odgovorno koristiti se SETCOR-a te je dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži sukladno uputama SETCOR-a.

7.5.12. Korisnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga pridržavati Posebnih uvjeta korištenja IT usluga SETCOR-a koji su objavljeni na internetskim stranicama SETCOR-a.

7.5.13. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za implementaciju odgovarajućih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga SETCOR-a, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.

7.5.14. Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga SETCOR-a u skladu s važećim propisima, te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

Članak 8. – Prijenos pretplatničkog ugovora

8.1. Trajni prijenos ugovorenog odnosa

8.1.1. Korisnik može, bez naknade, trajno prenijeti prava i obveze iz pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem zahtjeva za prijenos ugovorenog odnosa za predmetne usluge, supotpisanog od strane Korisnika i novog korisnika, pod uvjetom da se ta osoba kao novi korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

8.1.2. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni korisnik. Korisnik je dužan obavijestiti SETCOR o prestanku najma stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon što SETCOR zaprimi obavijest o prestanku najma ili zakupa obavezan je prava i obveze iz pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

8.1.3. Prijenos će se izvršiti nakon što SETCOR prihvati zahtjev za prijenos odnosno privremeni prijenos pretplatničkog ugovora. Prije prihvaćanja zahtjeva za prijenos ugovorenog odnosa SETCOR je ovlašten poduzeti sve aktivnosti vezane uz zasnivanje ugovorenog odnosa.

8.1.4. U slučaju prijenosa odnosno privremenog prijenosa pretplatničkog ugovora, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, dok je za obveze nastale od trenutka prijenosa odgovoran novi korisnik odnosno privremeni korisnik. Iznimno, pravo na raskid pretplatničkog ugovora, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na novog odnosno privremenog korisnika. Kod prijenosa i privremenog prijenosa pretplatničkog ugovora na novog odnosno privremenog korisnika, SETCOR ima pravo tražiti od novog odnosno privremenog korisnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja.

Članak 9. – Preseljenje Usluge

9.1. Korisnik može zatražiti premještaj svoje telekomunikacijske terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora (premještaj) ili s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva i preseljenje telekomunikacijske terminalne opreme unutar iste lokacije (adrese) priključenja, ako se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora, pisanim putem prodajnom zastupniku ili nadležnoj Službi za korisnike SETCOR-a na e-mail: support@SETCOR.hr.

9.2. SETCOR će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti premještaj odnosno preseljenje telekomunikacijske terminalne opreme ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za premještaj odnosno preseljenje. Navedeno uključuje, ali se ne ograničava na prisutnost SETCOR-ove infrastrukture na željenom području.

9.3. SETCOR će u roku od 15 dana po primitku zahtjeva Korisnika za preseljenjem dostaviti Korisniku potvrdu prihvata zahtjeva za premještaj odnosno preseljenje, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj odnosno

preseljenje ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva za premještaj odnosno preseljenje. U slučaju prihvatanja zahtjeva za premještaj odnosno preseljenje, SETCOR će, u roku od najviše 45 dana od dana primitka zahtjeva za premještaj odnosno preseljenje, izvršiti premještaj odnosno preseljenje telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciju (adresu) navedenu u zahtjevu za preseljenje.

9.4. Za premještaj odnosno preseljenje iz stavka 1. ovog članka, SETCOR ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom SETCOR-a.

Članak 10. – Kakvoća Usluga, smetnje, tehničke i operativne mogućnosti SETCOR mreže i isključenje odgovornosti

10.1. SETCOR pruža usluge Korisniku uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

10.2. SETCOR ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti SETCOR-a, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću telekomunikacijsku terminalnu opremu zahtjevima usluge, ne postupi sukladno uputama SETCOR-a, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju ako je ista potrebna za ispravno funkcioniranje usluge, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća, ako koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama SETCOR-a ili ovih Općih uvjeta te u drugim slučajevima kada je za štetu odgovoran Korisnik.

10.3. SETCOR je dužan utvrditi mjesto i uzrok smetnji i kvarova u svojem sustavu te poduzeti mjere za njihovo uklanjanje, pri čemu osobito mora voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja kvarova i smetnji.

10.4. SETCOR neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu Korisniku uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga SETCOR-a ili uslijed bilo kojih

drugih razloga, osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom SETCOR-a, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

10.5. SETCOR nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom redovitog održavanja mreže SETCOR-a, koje može utjecati na kvalitetu usluge. SETCOR je dužan na prikladan način obavijestiti Korisnike o nastalim smetnjama.

10.6. U slučaju planiranog prekida rada mreže SETCOR-a u razdoblju dužem od 2 (dva) sata SETCOR će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnike.

10.7. SETCOR ne odgovara za štetu ako je razina kakvoće obavljene usluge manja od propisane razine kakvoće usluge ako je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila).

10.8. SETCOR je obvezan otkloniti kvar na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Korisnika, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ako SETCOR ne otkloni kvar u navedenom roku, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom.

10.9. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava SETCOR-a postoji mogućnost da pojedina Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava SETCOR-a.

10.10. SETCOR neće biti odgovoran za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (dial-up) (076 i 077 brojevi), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.

10.11. SETCOR ne odgovara za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi operatori pružaju bilo kojim fizičkim ili pravnim osobama putem

elektroničke komunikacijske mreže SETCOR-a. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog Operatora.

10.12. U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u vlastitoj mreži, SETCOR će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa.

Članak 11. – Podnošenje prigovora Korisnika i zahtjevi za naknadu štete

11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

11.2. Prigovor iz stavka 1. ovoga članka Korisnik podnosi isključivo u pisanom obliku nadležnoj Službi za korisnike SETCOR-a na e-mail: support@SETCOR.hr, koja provodi postupak rješavanja prigovora na prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

11.3. Korisnik može podnijeti prigovor iz stavka 1. ovoga članka :

- na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijea računa za pružene usluge;
- na kakvoću pružene usluge u roku od trideset (30) dana od dana pružanja usluge;
- u svim drugim slučajevima iz stavka 11.1 ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust SETCOR-a, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

11.4. SETCOR će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora. Pisani odgovor Korisniku, između ostalog, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača.

11.5. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 11.1. ovog članka, SETCOR mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos

zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog SETCOR je dužan izdati Korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti SETCOR-a, a za koje je provjera izvršena. SETCOR u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

11.6. Korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, plaća, do rješenja prigovora, nesporni dio iznosa računa za pružene Usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, SETCOR ima pravo postupiti u skladu s odredbama stavka 7.4.4. i 7.4.5. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji je podmirio nesporni iznos računa i koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, SETCOR ne smije obustaviti pružanje usluge niti isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mjere do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojeg drugog izvansudskog rješavanja spora, osim ako je Korisnik raskinuo pretplatnički ugovor.

11.7. Ako je SETCOR već obustavio pružanje usluge Korisniku ili isključio pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od Korisnika, nadležnog tijela ili osobe primio obavijest o postupku rješavanja spora pred HAKOM-om, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku rješavanja spora, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor. Obveza propisana ovim člankom postoji i u slučaju kada je SETCOR pokrenuo postupak prisilne naplate protiv Korisnika.

11.8. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 11.1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu koja uključuje širokopojasni pristup Internetu,

SETCOR će, uz podatke propisane za ispis računa, prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikovog korisničkog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa će sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

- 11.9. U slučaju kada je Korisnik podnio prigovor iz stavka 11.1. ovoga članka administrativna provjera iz stavka 11.5. mora obuhvatiti i provjeru podataka o Korisniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka SETCOR-a, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanje elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja Korisnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika SETCOR-a.
- 11.10. Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću pružene usluge, može tražiti naknadu štete od SETCOR-a, ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima ili primjenjivim propisima.
- 11.11. SETCOR nije obavezan Korisniku nadoknaditi štetu iz prethodnog stavka, ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). SETCOR će Korisnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.
- 11.12. Ako se utvrdi da je SETCOR povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga 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.
- 11.13. U slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu Korisnik mora dostaviti SETCOR-u rezultate minimalno 3 (tri) mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata) tijekom razdoblja od 5 (pet) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. Poveznica na koji certificirani alat za mjerenje se nalazi na internetskim stranicama SETCOR-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane SETCOR-a i/ili HAKOM-a.
- 11.14. U slučaju da SETCOR nije osigurao Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, SETCOR je obavezan Korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, a dodatno može uz suglasnost Korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjenje mjesečne naknade.
- 11.15. U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na pisani odgovor iz stavka 4. ovog članka, SETCOR je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe Korisnika. Pisani odgovor o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača također mora sadržavati detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka, te uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti HAKOM-u.
- 11.16. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, SETCOR je obavezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa do okončanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, SETCOR može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu odredbama ovih Općih uvjeta.
- 11.17. Korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, SETCOR će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako

je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

- 11.18. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti SETCOR-a, a koju SETCOR nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeno naknade ili obeštećenje SETCOR je obvezan ponuditi Korisniku s datumom izdavanja računa te je Korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti SETCOR o odabiru. SETCOR je obvezan provesti odabir Korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokriivanje određenog područja korisnim signalom SETCOR-a te Korisnici koji se zateku na tom području ne ostvaruju pravo na umanjeno naknade utvrđeno ovim stavkom.

Članak 12. – Obveze SETCOR-a

- 12.1. SETCOR će dodijeliti Korisniku pretplatnički telefonski broj u nepokretnoj mreži SETCOR-a. Korisnik i SETCOR se mogu sporazumjeti o prijenosu u nepokretnu mrežu SETCOR-a pretplatničkog telefonskog broja koji je Korisniku dodijelio drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima koji se primjenjuju na prijenos broja. SETCOR zadržava pravo izmjene pretplatničkog broja koji je dodijeljen Korisniku u slučaju izmjene Plana numeriranja te je obvezan pravovremeno obavijestiti Korisnike o takvoj izmjeni. Korisnici nemaju pravo na naknadu štete zbog izmjene dodijeljenog pretplatničkog broja kao posljedice promjene Plana numeriranja od strane HAKOM-a.
- 12.2. SETCOR obvezan je dodijeliti Korisniku korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke za usluge koje to po svojoj prirodi zahtijevaju te je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino Korisnik ima pristup usluzi preko svog korisničkog računa. Na zaštitu korisničkog imena i pristupnih podataka primjenjuje se članak 6.5. ovih Općih uvjeta.

- 12.3. SETCOR će na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva nakon što troškovi tih poziva prijeđu unaprijed određeni iznos, a sve u skladu s odlukom HAKOM-a. Odredbe ovog stavka se na odgovarajući način primijeniti i na ograničenje pristupa Internetu i podatkovnog prometa.
- 12.4. SETCOR će na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112.
- 12.5. SETCOR će osigurati besplatan pristup korisničkoj podršci SETCOR-a za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova te informiranja o uslugama SETCOR-a. Korisnička podrška je dostupna Korisnicima svakog dana 0-24h. U slučaju zlorabe poziva korisničkoj podršci SETCOR ima pravo blokirati pozive korisničkoj podršci s određenog broja te u tom slučaju ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nemogućnosti pristupa korisničkoj podršci.
- 12.6. Ako je Korisnik sklopio Pretplatnički ugovor s određenim probnim razdobljem trajanja nakon isteka kojeg Korisnik može otkazati uslugu bez naknade, SETCOR će obavijestiti Korisnika najmanje 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da od određenog datuma više neće moći raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade.
- 12.7. SETCOR će, ako su za ispunjeni tehnički uvjeti, omogućiti postojećim i novim Korisnicima postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci.
- 12.8. SETCOR će redovito održavati, nadograđivati i modernizirati svoje mrežne kapacitete i infrastrukturu te pratiti funkcioniranje i kvalitetu pruženih usluga kako bi osigurao, koliko je to razumno moguće, ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava.
- 12.9. SETCOR nije dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (npr. elektroničke poruke, datoteke i sl.) pohranjene u sustavu SETCOR-a duže

od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja Korisnika internetskim uslugama putem korisničke oznake SETCOR-a uz koju su ti podaci vezani ili od zadnjeg datuma Korisnikovog pristupa svom korisničkom pretincu za elektroničke poruke, koji god od tih okolnosti nastupi kasnije. SETCOR nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih u sustavu SETCOR-a, osim ako nije drugačije propisano i ugovoreno.

- 12.10. SETCOR će na zahtjev Korisnika omogućiti provjeru informacije o potrošnji usluge koju je Korisnik ugovorio te će Korisnika pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog paketa. Ako SETCOR ne obavijesti Korisnika pravovremeno o iskorištenosti ugovorenog paketa, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavještanje Korisnika.
- 12.11. U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, a koja promjena zahtijeva određene prilagodbe na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi Korisnika, SETCOR je obavezan o navedenom obavijestiti Korisnike pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 (devedeset) dana prije namjeravane promjene.

Članak 13. – Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge

- 13.1. SETCOR ima može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu iz nepokretne mreže SETCOR-a u sljedećim slučajevima:
- ako tijekom važenja pretplatničkog ugovora SETCOR utvrdi postojanje razloga za odbijanje zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog ugovora, odnosno razloga za raskid Pretplatničkog ugovora;
 - ako SETCOR utvrdi da je Korisnik povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta, a za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno privremeno isključenje;
 - temeljem odluke nadležnog suda i/ili tijela, odnosno zbog drugih razloga predviđenih važećim propisima.

- 13.2. SETCOR će, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz prethodne točke ovog članka, u najkraćem mogućem roku obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključjenja.
- 13.3. U slučaju privremenog ograničenja usluga i/ili privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika, SETCOR će obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos pretplatničkog ugovora. U slučaju navedenom ovim stavkom, SETCOR ne smije trajno isključiti telekomunikacijsku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, SETCOR je obavezan pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca, a s kojim postupkom je najmodavac ili zakupodavac upoznat putem zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmoprimca ili zakupnika.
- 13.4. Usluga će biti ponovno uključena najkasnije u roku od tri (3) radna dana od dana kada razlozi za ograničenje korištenja usluge ili privremeno isključenje telekomunikacijske terminalne opreme prestanu.
- 13.5. Korisnik ima pravo zatražiti Uslugu privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najviše tri (3) mjeseca.
- 13.6. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika SETCOR neće naplaćivati mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. U slučaju da je ugovoreni odnos ugovoren na određeni rok trajanja ugovora, vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika neće se uračunavati u protek vremena obveznog trajanja odnosno obvezno trajanje pretplatničkog ugovora se produžuje za onoliko vremena koliko je trajalo privremeno isključenje na zahtjev Korisnika. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, SETCOR će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Korisnik, osim ako je Korisnik izričito naveo datum ponovnog uključjenja.

- 13.7. SETCOR ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene opreme u skladu s cjenikom SETCOR-a.
- 13.8. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga u skladu s ovim člankom, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje SETCOR-a.
- 13.9. Za vrijeme privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog ugovora, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

Članak 14. – Prestanak ugovorenog odnosa

- 14.1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako SETCOR naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na nepokretnu mrežu SETCOR-a, a Korisnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;
- ako SETCOR tijekom trajanja pretplatničkog ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva za sklapanjem pretplatničkog ugovora i uslijed toga privremeno isključi telekomunikacijsku terminalnu opremu iz nepokretne mreže SETCOR-a, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne osigura usklađenost terminalne opreme sa zahtjevima usluge koja se pruža Korisniku te ne postupi po uputama SETCOR-a, donosno ne omogući SETCOR-u poduzimanje svih potrebnih radnji vezano uz nadogradnju i modernizaciju elektroničke komunikacijske mreže,

telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, sve u svrhu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Korisniku;

- ako Korisnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme iz nepokretne mreže SETCOR-a;
- ako Korisnik ne otkloni kvar na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi ili ne omogući SETCOR-u pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja telekomunikacijske terminalne opreme;
- ako SETCOR utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na nepokretnu mrežu SETCOR-a bez ovlaštenja ili da je nepokretne mreže SETCOR-a na drugi način zloporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 7.5.8. i 7.5.9. ovih Općih uvjeta, telekomunikacijska terminalna oprema privremeno isključena iz nepokretne mreže SETCOR-a, a Korisnik ne plati SETCOR-u iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev SETCOR-a, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako SETCOR naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti SETCOR-a na području Republike Hrvatske nepoznata ili da su drugi osobni podaci navedeni u zahtjevu za sklapanje ugovora i/ili pretplatničkom ugovoru netočni ili neistiniti;
- u drugim slučajevima kada Korisnik ne ispunjava svoje obveze propisane pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima i primjenjivim propisima, kada svojim radnjama sprječava SETCOR u urednom pružanju usluga ili kada je njegovo ponašanje u suprotnosti sa svrhom radi koje se pretplatnički ugovor sklapa

- 14.2. Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

- 14.3. U svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja SETCOR-a za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

- 14.4. Ako se nakon smrti Korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti javnim komunikacijskim uslugama sadržanim u pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili želju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od SETCOR-a zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. SETCOR ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja. Prestankom postojanja pravne osobe prestaje pretplatnički ugovor.
- 14.5. Ako je nad Korisnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je obavijestiti SETCOR o takvom postupku pisanim putem u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je otvoren navedeni postupak. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti zatraži izmjenu imena u nazivu Korisnika i prijenos pretplatničkog ugovora, SETCOR će prenijeti pretplatnički ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Korisnika. U suprotnom, pretplatnički će se ugovor smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Korisnikom.
- 14.6. Korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora poštom ili elektroničkim putem. SETCOR će obavijestiti Korisnika koji je podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa o raskidu istog pisanim putem te omogućiti raskid Korisniku neovisno o postojanju potraživanja SETCOR-a prema Korisniku u roku od 12 (dvanaest) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen.
- 14.7. U slučaju kada SETCOR nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obveze u skladu s ovim Općim uvjetima, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, osim dospjelog dugovanja za pružene Usluge.
- 14.8. Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 240 (dvjesto četrdeset) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida pretplatničkog ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade. Ako je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, Korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu.
- 14.9. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od 75 (sedamdesetpet) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 75 (sedamdesetpet) se računa od dana sklapanja ugovora. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.
- 14.10. Novi operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći operator, novi operator prosljedit će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti Korisniku.
- 14.11. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, Korisnik može u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti operatora ili od isteka roka iz stavka 13.9. ovog članka podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija.
- 14.12. Odredbe ovog članka na odgovarajući se način primjenjuju i u slučaju kašnjenja s preseljenjem telekomunikacijske terminalne opreme u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.
- Članak 15. – Mjere transparentnosti za osiguravanje pristupa otvorenom internetu
- 15.1. Svi davatelji usluga pristupa otvorenom internetu u Republici Hrvatskoj, dužni su postupati Sukladno Uredbi (EU) 2015/2120 Europskog Parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom

otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama.

- 15.2. Internet je međunarodna računalna mreža koju SETCOR izravno ne nadzire već je na istu samo vezan. SETCOR ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku nastala njihovom uporabom.
- 15.3. Korisnik putem Usluge pristupa internetu ima pravo pristupa informacijama i sadržaju te njihove distribucije, pravo upotrebe i pružanja aplikacija i usluga te pravo upotrebe terminalne opreme po svom izboru, neovisno o porijeklu ili odredištu informacije, sadržaja, aplikacije ili usluge.
- 15.4. SETCOR ne smije provoditi mjere upravljanja prometom koje prelaze mjere utvrđene u drugom podstavku, a posebice ne smiju blokirati, usporavati, mijenjati, ograničavati, ometati, degradirati ili diskriminirati određene sadržaje, aplikacije ili usluge, ili određene njihove kategorije, osim ako je to potrebno i samo onoliko dugo koliko je potrebno radi:
- poštovanja zakonodavnih akata Europske Unije ili nacionalnog zakonodavstva koje je u skladu s pravom Europske Unije, kojima podliježe davatelj usluga pristupa internetu, ili poštovanja mjera koje su u skladu s pravom Unije, a kojima se izvršavaju takvi zakonodavni akti Europske Unije ili nacionalno zakonodavstvo, uključujući sudske naloge ili naloge tijela javne vlasti kojima su dodijeljene odgovarajuće ovlasti;
 - očuvanja integriteta i sigurnosti mreže, usluga koje se pružaju putem te mreže i terminalne opreme krajnjih korisnika;
 - sprečavanja predstojećeg zagušenja mreže i ublažavanja učinaka iznimnog ili privremenog zagušenja mreže, pod uvjetom da se s istovjetnim kategorijama prometa jednako postupa.
- 15.5. Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja Usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji SETCOR ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge koje se

temelje na IP tehnologiji neće biti dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedena svojstva i odstupanja kod pružanja pojedinih Usluga detaljnije su navedene u posebnim uvjetima korištenja usluge i/ili Cjeniku. U opisanim slučajevima SETCOR ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani SETCOR-a.

- 15.6. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu SETCOR određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika:
- najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa Internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata) ili maksimalne brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.
- 15.7. SETCOR u ovisnosti o ugovorenoj brzini usluge isporučuje istu te ne kontrolira sadržaj koji se prenosi, osim u slučaju sudjelovanja u DOS/DDOS napadu kao izvor ili meta kada SETCOR može isključiti Korisnika iz mreže.

DDoS napad s uskraćivanjem usluge je zlonamjerman pokušaj ometanja normalnog prometa ciljanog poslužitelja, usluge ili mreže narušavanjem performansi samog cilja napada ili okolne infrastrukture preplavlivanjem paketima ili bandwidthom. Napad koristi više računala za pokretanje koordiniranih napada na jednu ili više meta te ima cilj stvoriti smetnje u radu mrežne, sigurnosne ili aplikacijske infrastrukture.

Savjeti:

- **Pratiti svoje usluge i pripremiti plan reagiranja u hitnim slučajevima.**
 - **Usredotočiti se na osnovno praćenje Anti-DDoS-a.**
Ako je korisnička infrastruktura izložena DDoS napadu, Anti-DDoS Basic šalje informacije i upozorenja putem e-pošte. Preporuka je odmah reagirati na upozorenje.
 - **Razviti plan odgovora u hitnim slučajevima.**

Unaprijed izraditi plan odgovora u hitnim slučajevima na temelju arhitekture sustava i raspoloživih ljudskih resursa. Ako je potrebno, unaprijed provesti tehničke vježbe kako bi se testirao plan odgovora.

- **Odabrati optimalno rješenje komercijalne sigurnosti.**

SETCOR nudi niz rješenja koja mogu osigurati kontinuitet poslovanja:

- [SETCOR Anti-DDoS](#) rješenje može isporučiti DDoS zaštitu na način da osigurava korisnički zakupljeni clean-pipe Internet kapacitet čak i za vrijeme volumetričnih napada velikih kapaciteta osiguravajući tako neometan rad i kontinuitet poslovanja.
- [SETCOR WAF \(Web Application Firewall\)](#) štiti od napada na transportnom (L3), sesijskom (L4) i aplikacijskom (L7) sloju za web aplikacije poput HTTP flood ili cross-scripting napada. WAF identificira zlonamjeren promet, filtrira ga, a zatim prosljeđuje normalan promet na korisnički web poslužitelj. WAF štiti web poslužitelj od napada i osigurava sigurnost vaših podataka i poslovanja.

DDoS napadi postali su velika briga korisnika i pružatelja usluga zbog širokog raspona utjecaja. DDoS napadi na davatelje internetskih usluga (ISP) mogu utjecati na veliki broj korisnika. Računalne mreže su zajednička okruženja pri čemu stabilnost mora održavati svaka strana. Ponašanje jedne strane može utjecati na cijelu mrežu i mreže drugih korisnika.

U slučaju da korisnik nema zakupljenu uslugu DDoS zaštite, a javna IP adresa korisnika trpi DDoS napade i volumen DDoS napada premašuje kapacitet Internet linka korisnika ili na drugi način ugrožava infrastrukturu - aktivira se „**blackhole filtering**“ zaštita.

U slučaju pokretanja „blackhole filtering“ zaštite, sav ulazni internetski promet koji dolazi izvan Republike Hrvatske, a namijenjen je za tu IP adresu, privremeno je blokiran. IP adresi nije moguće pristupiti putem Interneta izvan Republike Hrvatske. „Blackhole filtering“ štiti infrastrukturu od daljnjih napada i sprečava da napad utječe na druge korisnike. Tijekom „blackhole filteringa“, SETCOR kontinuirano prati status DDoS napada. Određeno vrijeme nakon prestanka DDoS napada, SETCOR automatski

deaktivira „blackhole filtering“ zaštitu nakon čega se IP adresi može pristupiti putem Interneta.

Ako se tijekom korištenja SETCOR usluge aktivira „blackhole filtering“ zaštita, to znači da se korisnička infrastruktura ne može obraniti od trenutnih DDoS napada. Preporuka je da za rješavanje ovog problema koristi jedna od sljedećih metoda:

- **(Preporučeno) Unaprijediti sposobnost ublažavanja DDoS-a za korisničku infrastrukturu**

[SETCOR Anti-DDoS zaštita](#) za poboljšanje mogućnosti čišćenja Internet prometa koja omogućuje nesmetan rad korisničke infrastrukture čak i za vrijeme DDoS napada. Na ovaj način se postiže sposobnost umanjenja posljedica napada propusnosti više terabita u sekundi. SETCOR Anti-DDoS zaštita jamči dedicerane sposobnosti umanjenja posljedica i pouzdanu obranu od takve vrste napada. SETCOR isporučuje "clean pipe" u oba slučaja, kad ima napada i kad istoga nema. Dolazni promet za vrijeme napada biti će automatski preusmjeren kroz naše scrubbing centre i isporučivati će samo „clean pipe“ promet do Vaše infrastrukture, a povratni promet uvijek će ići direktno. Aktivacija / deaktivacija je sastavni dio usluge i kao takva ne zahtjeva nikakvu korisničku intervenciju.

- **Pričekati automatsko deaktiviranje „blackhole filtering“ zaštite**

SETCOR prati status DDoS napada na korisničku infrastrukturu i automatski deaktivira „blackhole filtering“ zaštitu neko vrijeme nakon prestanka DDoS napada nakon čega se korisničkoj infrastrukturi može pristupiti putem Interneta. Prema zadanim postavkama, SETCOR automatski deaktivira filtriranje 30 minuta do 24 sata nakon početka DDoS napada. Vremensko razdoblje se mijenja ovisno o učestalosti napada na korisničku infrastrukturu. Ukoliko napad još uvijek traje, „blackhole filtering“ zaštita će se ponovno automatski aktivirati.

Minimalno trajanje „blackhole filtering“ zaštite je 30 minuta. Tijekom tog razdoblja ta zaštita se ne može onemogućiti. Stvarno trajanje zaštite mijenja se ovisno o vrsti napada, u rasponu od 30 minuta do 24 sata ovisno o sljedećim čimbenicima:

- Trajanje napada. Ako se napadi nastave, trajanje zaštite se produljuje.

Ako je IP adresa česti cilj napada, tada ima veliku vjerojatnost da će biti cilj trajnih napada. U takvim slučajevima trajanje zaštite se automatski produljuje.

Napomena

Ako DDoS napadi na neku IP adresu korisnika prečesto aktiviraju "blackhole filtering" zaštitu, SETCOR zadržava pravo produljiti trajanje zaštite i smanjiti prag filtriranja za određenu IP adresu ili u iznimnim slučajevima isključiti korisnika s mreže.

- 15.8. U slučaju dijeljenog pristupa Internetu gdje određeni broj korisnika dijeli oglašenu brzinu pristupa internetu (SHARED POOL), tada će svaki Korisnik dobiti onu brzinu koja je podijeljena oglašena brzina sa brojem korisnika usluge u danom trenutku.

Članak 16. – Završne odredbe

- 16.1. Sve sporove proizašle iz ili u vezi s pretplatničkim ugovorom, SETCOR i Korisnik će rješavati mirnim putem, a u slučaju neuspjeha ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Republici Hrvatskoj prema prebivalištu odnosno sjedištu Korisnika.
- 16.2. Na sve odnose koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, pretplatničkim ugovorom, cjenikom ili drugim dokumentom između Korisnika i SETCOR-a primjenjivati će se primjenjivi propisi Republike Hrvatske.
- 16.3. Na izmjene ovih Općih uvjeta na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 7.1. ovih Općih uvjeta.
- 16.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati od 01.12.2021.