

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA HP-HRVATSKE POŠTE d.d. za pružanje usluga isporuke programskog sadržaja u elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije

## (dalje u tekstu: Opći uvjeti)

### 1. PREDMET OPĆIH UVJETA, OPIS USLUGE I DEFINICIJA OSNOVNIH POJMOVA

**1.1.** Ovim Općim uvjetima poslovanja HP-Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između HP- Hrvatske pošte d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb, OIB: 87311810356 (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluge), kao pružatelja usluge isporuke programskog sadržaja u elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multiplekse MUX C i MUX E na području Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: usluga), s jedne strane, te pretplatnika na te usluge (u daljnjem tekstu: pretplatnik), s druge strane.

**1.2.** Usluga, u smislu ovih Općih uvjeta, podrazumijeva isporuku videosadržaja, audiosadržaja, interaktivnih te multimedijских sadržaja sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili dostupnih na zahtjev pretplatnika. Sadržaji mogu biti organizirani u odgovarajuće programske pakete, odnosno skupine sadržaja, i to bežičnim prijenosom koji prihvaća odgovarajući korisnički uređaj.

**1.3.** Usluga, u smislu ovih Općih uvjeta sastoji se od programskih paketa (buketa) koje pretplatnik može birati i mijenjati tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i specifikacija, odnosno posebnih uvjeta korištenja pojedinih programskih paketa.

**1.4.** Osim osnovne usluge, kako je navedena u čl. 1.3., sastavni dio usluge mogu biti i razne dodatne usluge, kao što je usluga roditeljskog nadzora, pregleda videosadržaja na zahtjev, snimanja videosadržaja, razne interaktivne usluge i druge uz osnovnu uslugu vezane dodatne usluge i opcije. Uvjeti korištenja tih dodatnih usluga i opcija bit će sadržani u obliku posebnih uvjeta korištenja ili specifikacija usluga te će biti dostupni pretplatnicima na službenim internetskim stranicama Pružatelja usluge (www.evotv.hr) i na njegovim prodajnim mjestima.

**1.5.** U smislu korištenja u ovim Općim uvjetima, značenje pojmova definira se na sljedeći način:

- Pretplatnik je pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s Pružateljem usluge radi korištenja usluge.
- Pretplatnički odnos predstavlja ukupnost međusobnih prava i obveza između pretplatnika i Pružatelja usluge nastalih na osnovi i u vezi s pružanjem usluge, a reguliranih Pretplatničkim ugovorom.
- Pretplatnički ugovor pisani je ugovor kojim se reguliraju prava i obveze između stranaka iz pretplatničkog odnosa, a koji čini Zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa, Obavijest o prijemu Zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od strane Pružatelja usluge, Opći uvjeti, specifikacije odnosno posebni uvjeti korištenja

pojedinih programskih paketa, posebnih ponuda i usluga, ako postoje i ako se Pretplatnički ugovor na njih poziva, Zahtjev za promjenom usluge evotv i Zahtjev za promjenom osobnih podataka ukoliko iste pretplatnik podnese za vrijeme pretplatničkog odnosa, Predugovorna obavijest te Cjenik usluga

- Zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev) standardizirani je obrazac Pružatelja usluge kojim pretplatnik podnosi zahtjev za sklapanjem Pretplatničkog ugovora.

- Obavijest o prijemu Zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Obavijest o prijemu) obavijest je poslana pretplatniku u pisanom obliku, bilo kojim načinom slanja koji je moguće dokazati, kojom Pružatelj usluge prihvaća Zahtjev

- Korisnički uređaj (DVB-T2 prijamnik ili DVB-T2 interaktivni HbbTV prijamnik) tehnički je uređaj koji omogućuje prijam usluge i njezin prijenos na TV-prijamnik.

- Zahtjev za promjenom usluge standardizirani je obrazac Pružatelja usluge kojim pretplatnik može zatražiti promjenu usluge, odnosno promjenu programskih paketa ili može zatražiti pružanje dodatnih usluga ili promjenu uvjeta Pretplatničkog ugovora. Na Zahtjev za promjenom usluge na odgovarajući način se primjenjuju sve odredbe Općih uvjeta kao i na Zahtjev. Danom prihvaćanja Zahtjeva za promjenom usluge od strane Pružatelja usluge smatra se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora.

- Zahtjev za promjenom osobnih podataka standardizirani je obrazac Pružatelja usluge kojim pretplatnik može obavijestiti Pružatelja usluge o promjeni tih podataka u skladu s čl. 9.4 ovih Općih uvjeta.

- Predugovorna obavijest je obavijest koja, uz ove Opće uvjete te specifikacije/posebne uvjete sadrži sve sastavnice u smislu Zakona o zaštiti potrošača, a o kojima Pružatelj usluge mora na jasan i razumljiv način obavijestiti potrošača prije sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

- Sve što je u Općim uvjetima navedeno za Korisnički uređaj (DVB-T2 prijamnik ili DVB-T2 interaktivni HbbTV prijamnik) primjenjuje se i na TV modul.

### 2. SKLAPANJE, TRAJANJE, PRIJENOS I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG UGOVORA

**2.1. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA I SKLAPANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA - POSTUPAK I UVJETI**

**2.1.1.** Pretplatnički odnos između Pružatelja usluge i pretplatnika zasniva se Pretplatničkim ugovorom. Pretplatnički ugovor sklapa se tako da Pružatelj usluge

prihvati zahtjev pretplatnika za sklapanjem takva ugovora na važećem obrascu Pružatelja usluge. Taj obrazac sadrži, među ostalim, osobne podatke o pretplatniku, podatke o odabranim uslugama i korisničkom uređaju kojim će pretplatnik primati uslugu te izjavu pretplatnika da je upoznat s ovim Općim uvjetima, uvjetima korištenja odabranih usluga i važećim Cjenikom te da su mu ti dokumenti uručeni ili da je preuzeo iste putem internetske stranice Pružatelja usluge.

**2.1.2.** Pretplatnik može biti svaka potpuno poslovno sposobna fizička ili pravna osoba s prebivalištem i/ili boravištem na području Republike Hrvatske ili koja je na tom području u najmu, zakupu ili vlasništvu nekretnine (kuća, stan, kuća za odmor i sl.), a koja udovoljava uvjetima iz ovih Općih uvjeta.

**2.1.3.** Pretplatnički ugovor smatra se sklopljenim s danom prihvaćanja Zahtjeva naznačenim na Obavijesti o prihvatu osim ako je pretplatnik kao datum sklapanja Pretplatničkog ugovora u Zahtjevu naznačio drugi datum. U tom će se slučaju kao datum sklapanja Pretplatničkog ugovora smatrati taj drugi datum te će to biti i naznačeno na Obavijesti o prihvatu. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora počinju teći od dana aktivacije usluge.

**2.1.4.** Pružatelj usluge aktivirat će uslugu u roku od četrdeset osam (48) sati nakon prijema Zahtjeva, a najkasnije u roku od četrdeset i pet (45) dana

- od dana primitka ispravno popunjenog Zahtjeva i njegovih priloga
- od dana sklapanja ugovora kod sklapanja ugovora na daljinu

Aktivacija usluge smatra se konkludentnim činom kojim se potvrđuje prihvaćanje Zahtjeva i sklapanje Pretplatničkog ugovora. U slučaju bilo kakvih tehničkih teškoća vezanih uz aktivaciju usluge koje bi dovele do odgađanja aktivacije usluge Pružatelj usluge o tome će bez odlaganja obavijestiti pretplatnika.

**2.1.5.** U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora s probnim razdobljem Pružatelj usluge obvezuje se obavijestiti pretplatnika pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja o isteku toga probnog razdoblja te o tome da će se nakon isteka toga probnog razdoblja usluga početi naplaćivati po redovitoj cijeni prema važećem Cjeniku. Navedena obavijest bit će dostavljena u pisanom obliku, poštom kao napomena na računu ili kojoj drugoj ispravi, preko korisničkog uređaja na zaslon TV-prijamnika pretplatnika ili na drugi način.

**2.1.6.** Podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa pretplatnik prihvaća uvjete korištenja usluge sadržane u ovim Općim uvjetima, Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, posebnim uvjetima za pojedine programske pakete, posebne ponude i usluge te Cjeniku usluga, a koji čine sastavni dio Pretplatničkog ugovora.

**2.1.7.** Pružatelj usluge će o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva odlučiti najkasnije u roku od dvadesetpet (25) dana od dana primitka Zahtjeva, i to u pisanom obliku. Pisana obavijest kojom se Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa prihvaća zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa te Općim uvjetima, Cjenikom i posebnim uvjetima za pojedine programske pakete ili usluge kao njihovim sastavnim dijelom smatra se ugovorom o pružanju usluge.

**2.1.8.** Pružatelj usluge može omogućiti pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem (on line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije.

Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između Pružatelja usluge i pretplatnika u takvom slučaju smatra sklopljenim kada je Pretplatnik primio potvrdu o sklapanju ugovora. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika. Pružatelj usluge će potvrdu o sklopljenom ugovoru dostaviti pretplatniku nakon sklapanja ugovora na daljinu, bez odgode, a najkasnije u trenutku početka izvršavanja usluge. Predmetna potvrda će zajedno sa Zahtjevom sadržavati sve propisane sastavnice te će se smatrati i potvrdom o sklopljenom ugovoru u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača.

**2.1.9.** U slučaju sklapanja pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija, Obavijest o prijemu će se zajedno s ovim Općim uvjetima te Zahtjevom smatrati primjerkom ugovora te će biti dostavljena pretplatniku na papiru ili, uz suglasnost pretplatnika, na drugom trajnom mediju.

**2.1.10.** Pružatelj usluge prihvatit će Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako postoje potrebni slobodni mrežni kapaciteti, ako postoje drugi tehnički preduvjeti za aktiviranje predmetne usluge te ako ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

**2.1.11.** Pružatelj usluge ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa:

- ako obrazac Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno, potpuno i/ili točno popunjen ili potpisan;
- ako je podnositelj Zahtjeva poslovno nesposobna osoba ili nije potpuno poslovno sposobna osoba, a nema potpuno valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ako Zahtjev nije potpisala osoba ovlaštena za zastupanje podnositelja Zahtjeva;
- ako pretplatnik na zahtjev Pružatelja usluge ne dostavi potrebne podatke i dokumentaciju i/ili preslike dokumentacije nužne za sklapanje Pretplatničkog ugovora;
- ako postoji razložna sumnja da su podatci o pretplatniku, njegovu identitetu, pravnoj osobnosti, poslovnoj sposobnosti i/ili kreditnoj sposobnosti netočni ili neistiniti i/ili ako se utvrdi ili postoji osnovana sumnja da su predočeni dokumenti lažni ili nevaljani;
- ako je protiv podnositelja Zahtjeva pokrenut stečajni, likvidacijski ili slični postupak, ako je prezadužen ili nesposoban za plaćanje ili ako prema razumnoj procjeni Pružatelja usluge neće moći podmiriti troškove usluge;
- ako podnositelj Zahtjeva u trenutku podnošenja Zahtjeva ima dospjele nepodmirene obveze prema Pružatelju usluge ili ako je s njim prethodno raskinut pretplatnički odnos zbog povrede ugovornih obveza Pružatelju usluge ili drugom pružatelju sličnih usluga;
- ako podnositelj Zahtjeva na zahtjev Pružatelja usluge i sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i pozitivnih zakona ne pruži traženo osiguranje plaćanja usluga;
- ako postoji razložna sumnja da podnositelj Zahtjeva ima namjeru zlorabiti uslugu protivno odredbama ovih Općih uvjeta ili omogućiti trećoj osobi zloporabu tih usluga;
- ako postoji razložna sumnja da će se uslugom neovlašteno koristiti treća osoba;
- ako ne postoje tehnički preduvjeti za pružanje usluge.

**2.1.12.** Pružatelj usluge odbit će Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako se podnositelj Zahtjeva želi koristiti uslugom u komercijalne ili poslovne svrhe, kao i Zahtjev koji bi imao svrhu emitiranja u bilo kakvom javnom prostoru ili prostoriji, a posebice u restoranima, barovima, hotelima, klubovima, prodavaonicama, trgovačkim centrima,

bolnicama, javnim prostorima zgrada i slično, bez obzira na to je li riječ o komercijalnom ili nekomercijalnom emitiranju, osim ako bi se takav Zahtjev odnosio na sklapanje posebnog ugovora kojim bi bila regulirana autorska i druga srodna prava povezana s emitiranjem programskih sadržaja koje prenosi usluga u okviru ugovornih ovlasti i zakonskih mogućnosti Pružatelja usluge.

## **2.2. TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

**2.2.1.** Pretplatnički ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme.

**2.2.2.** Pretplatnički ugovor moguće je sklopiti u slučaju posebnih ponuda Pružatelja usluge s odredbom o minimalnom trajanju koje ne može biti duže od dvije (2) godine. Vrijeme trajanja, posebni uvjeti i pogodnosti te posljedice prijevremenog raskida odredbe o minimalnom trajanju bit će određeni posebnim uvjetima korištenja. Istekom vremena minimalnog trajanja Pretplatnički ugovor nastavlja se kao ugovor na neodređeno vrijeme.

**2.2.3.** U okvirima mogućnosti danih po Pružatelju usluge Pretplatnik koji se već nalazi u pretplatničkom odnosu s Pružateljem usluge može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora i/ili promijeniti druge uvjete korištenja usluge temeljem Zahtjeva za promjenom usluge ili prihvaćanjem ponude Pružatelja usluge. U takvom slučaju Zahtjev za promjenom usluge ili prihvatom ponude pretplatnik može podnijeti ili izjaviti putem standardnog obrasca ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika, uključujući telefonski poziv i elektroničku poštu, postupke poduzete putem internetskog sučelja, te druge načine, sve navedeno ovisno o mogućnostima koje daje Pružatelj usluge, uz uvjet da se pretplatnik identificira korištenjem identifikacijskih oznaka iz Pretplatničkog ugovora koje su mu dodijeljene i da potvrdi da je upoznat sa svim promijenjenim uvjetima usluge sadržanima u Zahtjevu za promjenom usluge, dokumentacijom na koju se on poziva, te posebnim uvjetima korištenja i/ili drugom dokumentacijom kada je to primjenjivo, te da na sve te uvjete pristaje, kao i da izričito izrazi sve suglasnosti/ potvrde/pristanke koji su u obrascu Zahtjeva za promjenom usluge i/ili drugoj dokumentaciji prepušteni njegovom odabiru. Pri svemu tome se šutnja pretplatnika ne smatra pristankom. Povodom Zahtjeva za promjenom usluge podnesenog u skladu s ovim člankom, odnosno povodom prihvata ponude Pružatelja usluge od strane pretplatnika, odgovarajuće se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta kojima je regulirano zasnivanje pretplatničkog odnosa.

## **2.3. PRESTANAK PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

**2.3.1.** Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor podnošenjem pisane obavijesti Pružatelju usluge na standardnom obrascu Pružatelja usluge za otkaz Pretplatničkog ugovora ili na drugi način u pisanoj formi, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, pri čemu se Pretplatnički ugovora smatra otkazanim sa danom naznačenim u otkazu Pretplatničkog ugovora, osim kada je Pružatelju usluga obavijest o otkazu dostavljena nakon toga dana, u kojem slučaju se Pretplatnički ugovor smatra otkazanim slijedećeg radnog dana nakon dana dostave obavijesti o otkazu. U slučaju da u obavijesti o otkazu Pretplatničkog ugovora nije naznačen dan s kojim se Pretplatnički ugovor otkazuje, Pretplatnički ugovor će se smatrati otkazanim s istekom dvanaestog radnog dana od dana u kojem je obavijest o otkazu dostavljena Pružatelju usluge.

**2.3.2.** Otkaz Pretplatničkog ugovora pretplatnik može

uručiti Pružatelju usluge izravno na odgovarajućem standardnom obrascu Pružatelja usluge na za to predviđenom prodajnom mjestu Pružatelja usluge ili slanjem obavijesti o otkazu putem poštanske pošiljke, putem elektroničke pošte na adresu: info@evotv.hr ili putem faksa na broj: 01/6626-888

**2.3.3.** Standardni obrazac pružatelja usluge za raskid Pretplatničkog ugovora, između ostalog, sadrži: osobne podatke o pretplatniku, podatke o korisničkom uređaju, razlog raskida usluge, pristanak korisnika da će podmiriti sve račune za uslugu evotv pruženu do dana otkaza Pretplatničkog ugovora i vratiti korisnički uređaj dan na uporabu te pristanke koji se odnose na besplatne aktivacije opcije prijama Programa plus, primanja obavijesti o uslugama i proizvodima Pružatelja usluga i o postupanju s osobnim podacima pretplatnika.

**2.3.4.** Neovisno o ostalim odredbama ovog članka, pretplatnik je ovlašten, u roku od četrnaest (14) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor i to bez navođenja razloga za raskid.

**2.3.5.** Ugovor se raskida putem obrasca za jednostrani raskid ugovora sadržaj kojeg je propisan od strane ministra nadležnog za područje zaštite potrošača ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave poslane poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom u kojoj će se navesti ime, prezime, adresa, broj mobitela (ili telefona), adresa elektroničke pošte, broj osobne iskaznice i OIB. Pretplatničkog odnosa kojom pretplatnik izražava svoju volju da raskine Pretplatnički ugovor, a smatra se raskinutim danom dostave izjave o raskidu Pružatelju usluge. Pretplatnik je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta obavijestiti Pružatelja usluge o svojoj odluci da raskine Pretplatnički ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine Pretplatnički ugovor. Izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora pretplatnik je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenoga u prethodnom članku ovih Općih uvjeta. Ako Pružatelj usluge na svojoj internetskoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, pretplatnik može jednostrano raskinuti takav ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje Pružatelju usluge elektroničkim putem. U tom slučaju Pružatelj usluge će, bez odgađanja, dostaviti pretplatniku potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

Ako pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor nakon što izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pretplatnik je dužan platiti Pružatelju usluge dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je Pružatelj usluge ispunio pretplatniku do trenutka kada ga je pretplatnik obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je pretplatnik dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene.

**2.3.6.** U slučaju odustanka od Zahtjeva ili otkaza Pretplatničkog ugovora od strane pretplatnika prije aktivacije usluge pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Pružatelju usluge sve troškove koje je Pružatelj usluge imao u vezi s dostavom, ugradnjom i uklanjanjem terminalne opreme, sukladno odredbama važećeg Cjenika Pružatelja usluge.

**2.3.7.** Pružatelj usluge može raskinuti Pretplatnički ugovor zbog sljedećih razloga:

- ako pretplatnik prekrši ključne obveze iz Pretplatničkog ugovora;
- ako pretplatnik ne plati neosporeno dugovanje niti u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja;
- ako pretplatnik ne pruži dokaze da su prestali razlozi za privremeno isključenje usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja usluge, odnosno ako te razloge ne utvrdi Pružatelj usluge;
- ako Pružatelj usluge naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje zahtjeva za zaključenjem Pretplatničkog ugovora navedenog u čl. 2.1.11. ovih Općih uvjeta;
- ako je adresa pretplatnika za dostavu računa Pružatelja usluge na području Republike Hrvatske nepoznata ili ako se računi s adrese koju je pretplatnik označio kao adresu za dostavu računa vraćaju s oznakom da je pretplatnik na toj adresi nepoznat;
- ako Pretplatnik ne omogući Pružatelju usluge da otkloni kvar na terminalnoj opremi ili mu ne omogući pregled terminalne opreme na kojoj je prijavio kvar;
- ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih obveza iz pretplatničkog odnosa, a ne otkloni je ili ne prestane s daljnjim kršenjem ni nakon pisane opomene Pružatelja usluge;
- ako su kod pretplatnika dva ili više puta nastali razlozi za privremeno isključenje usluge krivnjom pretplatnika.

**2.3.8.** Pretplatnički ugovor može prestati i u ostalim slučajevima određenim propisima Republike Hrvatske i to na način i u rokovima predviđenim tim propisima, pri čemu će Pružatelj usluge odgovarati za štetu koju bi pretplatnik pretrpio zbog prestanka Pretplatničkog ugovora samo u slučajevima kada je takva odgovornost određena postojećim prisilnim propisima Republike Hrvatske.

**2.3.9.** U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pružatelja usluge Pretplatnički ugovor prestaje s danom naznačenim u obavijesti o otkazu.

**2.3.10.** Ako Pretplatnički ugovor koji ima klauzulu minimalnog trajanja prestane prije isteka roka minimalnog trajanja voljom pretplatnika ili njegovom krivnjom, pretplatnik je obavezan Pružatelju usluge platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i/ ili usluge koje je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika.

**2.3.11.** Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak ili je prezadužen te stoga nesposoban za plaćanje obavezan je o tome obavijestiti Pružatelja usluge u roku od trideset (30) dana od dana pokretanja postupka ili nastanka činjenice prezaduženosti. Pružatelj usluge će takvom pretplatniku dopustiti promjenu podataka o nazivu ili adresi samo u slučaju da podmiri sve do tog trenutka dospjele obveze, a u protivnom će se smatrati da je Pretplatnički ugovor raskinut s danom otvaranja stečaja ili likvidacije. Pretplatnik je u svakom slučaju obavezan podmiriti sve nastale obveze do trenutka dostave obavijesti o pokretanju postupka i/ili prezaduženosti Pružatelju usluge.

**2.3.12.** Prihvaćanjem Općih uvjeta pretplatnik daje pristanak na promjenu Pružatelja usluge uslijed restrukturiranja, promjene pravnog oblika ili bilo kakvih statusnih promjena HP – Hrvatske pošte d.d. Pretplatnik će o promjeni Pružatelja usluge biti prethodno obaviješten putem obavijesti na zaslonu TV – prijavnika pretplatnika te putem službenih internetskih stranica najmanje trideset (30) dana unaprijed. Pretplatnik u tom slučaju može otkazati Pretplatnički ugovor u roku petnaest (15) dana

od dana objave obavijesti na zaslonu TV – prijavnika o promjeni Pružatelja usluge podnošenjem pisane obavijesti Pružatelju usluge na standardnom obrascu Pružatelja usluge za otkaz ili izravno na odgovarajućem standardnom obrascu Pružatelja usluge na za to predviđenom prodajnom mjestu Pružatelja usluge ili slanjem obavijesti o otkazu putem poštanske pošiljke, putem elektroničke pošte na adresu: info@evotv.hr ili putem faksa na broj: 01/6626-888. Danom otkaza Pretplatničkog ugovora smatra se dan naznačen u otkazu Pretplatničkog ugovora. Ako je Pružatelju usluga obavijest o otkazu dostavljena nakon dana naznačenog u otkazu Pretplatničkog ugovora, Pretplatnički ugovor smatra se otkazanim slijedećeg radnog dana nakon dana dostave obavijesti o otkazu. Ako u obavijesti o otkazu Pretplatničkog ugovora nije naznačen dan otkaza, Pretplatnički ugovor smatra se otkazanim s istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je obavijest o otkazu dostavljena Pružatelju usluge.

**2.3.13.** U slučaju prestanka postojanja Pružatelja usluge ili u slučaju da Pružatelj usluge prestane pružati uslugu prestaje i Pretplatnički ugovor, osim u slučaju promjene Pružatelja usluge iz t. 2.3.12., o čemu će Pružatelj usluge obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana unaprijed.

## **2.4. PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

**2.4.1.** Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu ako se ta osoba nastavi koristiti uslugom putem iste terminalne opreme uz promjenu imena i osobnih podataka pretplatnika te uz uvjet da u trenutku prijenosa budu plaćeni svi dospjeli računi za uslugu te da osoba na koju se pretplatnički ugovor prenosi zadovoljava uvjete da bude pretplatnik.

**2.4.2.** Pretplatnički odnos prenosi se preuzimanjem Pretplatničkog ugovora tako da postojeći pretplatnik i novi pretplatnik zajednički podnesu Zahtjev za prijenosom pretplatničkog odnosa na odgovarajućem obrascu.

**2.4.3.** Nakon prihvaćanja Zahtjeva za prijenosom pretplatničkog odnosa prethodni je pretplatnik obavezan podmiriti račun za pruženu uslugu do dana prijenosa, a novi pretplatnik od tog dana te će im, sukladno tomu, biti izdani odgovarajući računi.

**2.4.4.** Smrću pretplatnika koji je fizička osoba prestaje pretplatnički ugovor. Ako se nakon smrti pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti evotv uslugom, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od Pružatelja usluge zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. Pružatelj usluge neće omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja. Ako nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ne žele nastaviti koristiti evotv uslugu, potrebno je da o tome obavijeste Pružatelja usluge u roku 30 dana od dana smrti pretplatnika.

## **3. UVJETI KORIŠTENJA USLUGE**

**3.1.** Pretplatnik se obvezuje koristiti se uslugom isključivo za svoje privatne potrebe te je neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima. Također se obvezuje da se uslugom neće koristiti niti je učiniti dostupnom u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste.

**3.2.** Pretplatnik se obvezuje da se neće koristiti uslugom u komercijalne ili poslovne svrhe te da je neće emitirati

u bilo kakvom javnom prostoru ili prostoriji, a posebno ne u restoranima, barovima, hotelima, klubovima, prodavaonicama, trgovačkim centrima, bolnicama, javnim prostorima zgrada i slično bez obzira na to je li riječ o komercijalnom ili nekomercijalnom emitiranju, osim ako bi takav način emitiranja bio izričito ugovoren.

**3.3.** Pretplatnik se obvezuje koristiti se uslugom isključivo na teritoriju Republike Hrvatske te se uslugom neće koristiti na teritoriju drugih država. Pružatelj usluge ne preuzima nikakvu odgovornost za kršenje zakonskih odredaba o zaštiti autorskih i srodnih prava ili bilo kojih drugih zakonskih odredaba, a koje bi proizašle zbog nedopuštenoga korištenja usluge na teritoriju treće države suprotno odredbi ovog članka.

**3.4.** Neovlašteno dijeljenje i kopiranje sadržaja je zabranjeno te je Pružatelj usluge postavio tehnička sredstva za zaštitu sadržaja, koja onemogućavaju neautorizirano kopiranje i dijeljenje sadržaja.

**3.5.** Kršenje obveze navedene u čl. 3.1., 3.2., 3.3. i 3.4. predstavlja bitnu povredu odredaba Pretplatničkog ugovora te može predstavljati osnovu za njegov raskid krivnjom pretplatnika uz pridržaj prava Pružatelja usluge da od pretplatnika traži naknadu svake štete koju je kršenjem te odredbe pretrpio.

**3.6.** Pružatelj usluge zadržava pravo da pretplatniku aktivira određene posebne dodatne usluge i bez njegova zahtjeva ako aktivacija tih usluga pretplatniku ne pričinja nikakav trošak. U okvirima mogućnosti danih po Pružatelju usluge Pretplatniku će biti omogućeno mijenjanje programskih paketa, aktiviranje i deaktiviranje dodatnih usluga temeljem Zahtjeva za promjenom usluge ili prihvaćanjem ponude Pružatelja usluge. U takvom slučaju Zahtjev za promjenom usluge ili prihvatom ponude pretplatnik može podnijeti ili izjaviti putem standardnog obrasca koji između ostalog, sadrži i osobne podatke pretplatnika, podatke o korisničkom uređaju, podatke o buketima i drugim mogućnostima evotv usluge, podatke o djelatniku Pružatelja usluge te pristanak pretplatnika da je upoznat s Općim uvjetima, posebnim uvjetima korištenja i važećim cjenikom ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika, uključujući telefonski poziv, elektroničku poštu, postupke poduzete putem internetskog sučelja, te druge načine, sve na- vedeno ovisno o mogućnostima koje daje Pružatelj usluge, uz uvjet da se pretplatnik identificira korištenjem identifikacijskih oznaka iz Pretplatničkog ugovora koje su mu dodijeljene. Pretplatnik će biti obaviješten o prihvaćanju Zahtjeva za promjenom usluge te o svakoj provedenoj promjeni u pisanom obliku, bilo poštom kao napomena na računu ili kojoj drugoj ispravi, bilo preko korisničkog uređaja na zaslon TV-prijamnika pretplatnika ili na drugi način. Pretplatnik koji želi onemogućiti ovakav način kontrole usluge obavezan je to izričito zatražiti. Povodom Zahtjeva za promjenom usluge podnesenog u skladu s ovim člankom, odnosno povodom prihvata ponude Pružatelja usluge od strane pretplatnika, odgovarajuće se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta kojima je regulirano zasnivanje pretplatničkog odnosa.

**3.7.** Pružatelj usluge zadržava pravo da pretplatniku uključuje programske pakete i/ili programe koji nisu obuhvaćeni njegovim pretplatničkim ugovorom, te da iste isključuje kao i da mu aktivira određene posebne dodatne usluge i da iste deaktivira, sve to bez njegova zahtjeva, ako aktivacija i deaktivacija tih usluga pretplatniku ne pričinja nikakav trošak.

**3.8.** Pretplatnik se obvezuje uključiti korisnički uređaj unutar pet (5) dana od dana aktivacije kako bi uređaj prihvatio kodove potrebne za korištenje usluge. Ako to ne učini u navedenom roku, pretplatnik će morati ponovno zatražiti aktivaciju usluge.

#### **4. TERMINALNA OPREMA**

**4.1.** Radi pružanja usluge, Pružatelj usluge ili certificirani partner Pružatelja usluge pretplatniku će isporučiti korisnički uređaj kao odgovarajuću terminalnu opremu potrebnu za dekodiranje i/ili prijam signala bilo temeljem kupoprodaje, bilo temeljem zahtjeva za uporabu korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge. Korisnički uređaj, u smislu ovog stavka, ne podrazumijeva obvezno prijamnik ni TV- uređaj.

**4.2.** Korisnicima koji su predali Zahtjev za uporabu korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge (dalje u tekstu: Korisnici korisničkog uređaja) Pružatelj usluge daje osobno i neprenosivo pravo uporabe korisničkog uređaja u vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa uz uvjete i pogodnosti određene posebnim uvjetima korištenja. Pružatelj usluge i nadalje ostaje isključivim vlasnikom takvog korisničkog uređaja.

**4.3.** Pri instalaciji korisničkog uređaja od strane pretplatnika (dalje u tekstu: Samoinstalacija) i uporabi korisničkog uređaja pretplatnik je dužan pridržavati se uputa za Samoinstalaciju i uporabu priloženih uz korisnički uređaj. Pružatelj usluge ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem uputa za Samoinstalaciju priloženih uz korisnički uređaj kao niti za štetu nastalu zbog korištenja neadekvatne opreme, odnosno neispravne ili neodgovarajuće kućne instalacije, konfiguracije opreme ili instalacije.

**4.4.** U slučaju kupnje korisničkog uređaja pretplatniku će se za isporučeni korisnički uređaj ispostaviti odgovarajući račun. U slučaju uporabe korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge, Pružatelj usluge daje pretplatniku pravo na uporabu uz naplatu naknade određene Cjenikom Pružatelja usluge.

**4.5.** U slučaju kupnje korisničkog uređaja pretplatniku će se osigurati odgovarajući servis za slučaj kvara korisničkog uređaja te omogućiti kupnja novog korisničkog uređaja i savjetodavna tehnička pomoć putem službe za korisnike Pružatelja usluge. U slučaju uporabe korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge, pretplatniku će se osigurati ispravan rad korisničkog uređaja (bilo popravljanjem istog bilo zamjenom kvarnog uređaja s ispravnim) za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora.

**4.7.** Za održavanje korisničkog uređaja koju je pretplatnik kupio u ispravnom i funkcionalnom stanju vrijede jamstveni uvjeti i jamstveni rok sukladno Jamstvenom listu predanom uz korisnički uređaj te postojeći propisi Republike Hrvatske. Jamstveni rok za kupljeni korisnički uređaj počinje teći danom isporuke istog Pretplatniku. Pretplatnik potvrđuje primitak korisničkog uređaja svojim potpisom.

**4.8.** Pružatelj usluge dužan je Korisniku korisničkog uređaja predati korisnički uređaj u ispravnom stanju. Korisnik korisničkog uređaja je dužan korisnički uređaj koristiti i čuvati pažnjom dobrog gospodarstvenika te se je pri korištenju dužan pridržavati uputa Pružatelja usluge, koristiti se korisničkim uređajem u skladu s uputama dobivenima od Pružatelja usluge, ovim Općim uvjetima te odgovarajućim posebnim uvjetima. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga Korisnik

korisničkog uređaja je dužan vratiti Pružatelju usluge korisnički uređaj u stanju u kakvom ga je primio i to odmah po prestanku važenja Ugovora, a najkasnije u roku 15 dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za op-remu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku naplaćena naknada bit će stornirana.

**4.9.** Ukoliko Pretplatnik korisničkog uređaja ne vrati isti u ispravnom stanju ili ga uopće ne vrati Pružatelju usluge po prestanku Pretplatničkog ugovora, Korisnik korisničkog uređaja je dužan Pružatelju usluge nadoknaditi iznos u visini vrijednosti korisničkog uređaja u skladu s Cjenikom Pružatelja usluge te time korisnički uređaj prelazi u vlasništvo Korisnika.

**4.10.** Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti bilo na koji način mijenjati Korisnički uređaj koji je u vlasništvu Pružatelja usluge. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instaliranog korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge mogu obavljati isključivo osobe koje je ovlastio sam Pružatelj usluge.

**4.11.** Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zlorabe korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Pružatelja usluge na kontakte 0800/07 07, info@evotv.hr o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezanoj za korisnički uređaj u vlasništvu Pružatelja usluge.

**4.12.** Pružatelj usluge će korisnički uređaj u vlasništvu Pružatelja usluge isporučiti Pretplatniku zajedno s uputama o Samoinstalaciji.

**4.13.** Pretplatniku su na raspolaganju dodatne usluge koje će mu omogućiti lakšu Samoinstalaciju, uključujući i pomoć prilikom instalacije korisničkog uređaja od strane radnika Pružatelja usluge u prostorijama Pretplatnika.

**4.14.** Rizik za slučajnu propast ili oštećenje korisničkog uređaja prelazi na pretplatnika trenutkom predaje istog pretplatniku.

**4.15.** Pružatelj usluge ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni korisnički uređaj bez suglasnosti Pružatelja usluge, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija terminalne opreme Pretplatnika neispravna ili neodgovarajuća te ako koristi korisnički uređaj na način koji je suprotan uputama Pružatelja usluge, ovim Općim uvjetima i/ili odgovarajućim posebnim uvjetima.

**4.16.** Pretplatnik je sporazuman da je Pružatelj usluge ovlašten daljnji pristupiti korisničkom uređaju bez posebnog pristanka pretplatnika radi poboljšanja kakvoće pružene usluge, redovitog održavanja i nadogradnje softvera.

**4.17.** Pretplatnik je obvezan svakodobno omogućiti Pružatelju usluge i fizičku provjeru ispravnosti korisničkog uređaja, radi provjere je li isti izazivaju kakve smetnje u radu. Pretplatnik je obvezan omogućiti Pružatelju usluge popravak i održavanje korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge kada Pružatelj usluge opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u pružanju usluge. U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran pretplatnik, isti ne može koristiti uslugu, ili postoje smetnje u prijemu signala uzrokovane od samog korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge, Pružatelj usluge će snositi troškove zamjene uređaja. U slučaju da nakon aktivacije

usluge pretplatnik ne može koristiti uslugu, ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani pretplatnika (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Pretplatnik će snositi troškove Pružatelja usluge za ponovnu uspostavu usluge. Pretplatnik će u takvom slučaju biti dužan platiti Pružatelju usluge troškove eventualnog dolaska radnika te uspostave usluge standardne kvalitete, sukladno Cjeniku Pružatelja usluge. Ukoliko pretplatnik ne omogući Pružatelju usluge pregled i provjeru ispravnosti korisničkog uređaja odnosno popravak i održavanje istog, Pružatelj usluge zadržava pravo onemogućiti istom daljnje korištenje usluge.

**4.18.** Korisnik korisničkog uređaja mora osigurati nesmetan pristup mjestu instalacije, kao i nesmetanu instalaciju korisničkog uređaja. Ako iz opravdanih razloga nije moguće instalirati korisnički uređaj, zahtjev za realizacijom navedene usluge bit će odbijen.

**4.19.** U slučaju da pretplatnik odustane od Zahtjeva za korištenjem korisničkog uređaja, a već je izvršio određene uplate Pružatelju usluga u pogledu isporuke korisničkog uređaja, Pružatelj usluge će izvršiti povrat uplaćenih iznosa pod uvjetom da pretplatnik izvrši povrat korisničkog uređaja u prvobitnom stanju ili podmiri njegovu vrijednost sukladno Cjeniku.

## **5. KAKVOĆA USLUGA I SMETNJE**

**5.1.** Pružatelj usluge osigurat će ispravno, neometano i neprekidno pružanje usluge unutar zadanih parametara kakvoće u skladu s odredbama propisa na snazi u Republici Hrvatskoj.

**5.2.** U slučaju da smetnje u pružanju usluga za nastanak kojih je odgovoran Pružatelj usluge ne budu otklonjene u roku od dvadeset četiri (24) sata ili dužem, Pružatelj usluge pretplatniku će proporcionalno broju dana trajanja tehničke smetnje umanjiti mjesečni račun za uslugu. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom Davatelja usluge, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

**5.3.** Pružatelj usluge neće odgovarati za smetnje nastale višom silom.

**5.4.** Pružatelj usluge neće odgovarati za smetnje i lošu kakvoću prijma ili nemogućnost prijma usluge do kojeg je došlo zbog toga što se pretplatnik koristio neodgovarajućom ili neispravnom opremom za prijam signala, i/ili je nije na pravilan način povezao ili instalirao, i/ili je postupao suprotno uputama Pružatelja usluge, ili zbog uzroka koji za Pružatelja usluge predstavljaju višu silu ili su s time usporedivi (npr. kvar satelita, kvar odašiljača, privremeno isključenje zbog redovnog održavanja, radnje trećih osoba i sl.). Pružatelj usluge neće odgovarati za bilo kakvu štetu nastalu Pretplatniku uslijed tehničkih smetnji, loše kakvoće prijma ili nemogućnosti prijma usluge tijekom korištenja usluge ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim ako do štete dođe uslijed namjere ili krajnje nepažnje HP-Hrvatske pošte.d.d., osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

**5.5.** Služba za korisnike Pružatelja usluge na raspolaganju je pretplatnicima sukladno radnom vremenu naznačenom na službenim internetskim stranicama Pružatelja usluge (www.evotv.hr) radi davanja svih potrebnih obavijesti u svrhu korištenja usluge. Pretplatnik može nazvati službu za

koris- nike na telefonski broj: 0800/07 07, ili je kontaktirati putem službene e-adrese: info@evotv.hr, ili slanjem upita poštom na adresu Pružatelja usluge.

## **6. CIJENE USLUGA, NAPLATA USLUGE TE POSTUPAK U SLUČAJU NEPODMIRENJA RAČUNA ZA OBAVLJENE USLUGE**

**6.1.** Cijena usluge, kao i drugih naknada na koje Pružatelj usluge ima pravo na temelju ovih Općih uvjeta definirana je važećim Cjenikom dostupnim na prodajnim mjestima Pružatelja usluge i njegovih ovlaštenih partnera te na službenoj internetskoj stranici Pružatelja usluge (www.evotv.hr).

**6.2.** U slučaju bilo kakve pogreške vezane uz sadržaj, iznos i izdavanje računa, pružatelj usluge ima pravo tu pogrešku ispraviti naknadno u svako doba, a sukladno važećim računovodstvenim standardima te financijskim, knjigovodstvenim i poreznim propisima.

**6.3.** Račun za usluge i/ili račun za isporučeni korisnički uređaj bit će obračunat sukladno odredbama važećeg Cjenika Pružatelja usluge.

**6.4.** Mjesečna naknada za mjesec u kojima je usluga korištena samo dio mjeseca (prvi mjesec, posljednji mjesec, mjesec u kojem je usluga privremeno isključena na zahtjev pretplatnika ili ponovno uključena) bit će zaračunata u proporcionalnom iznosu s obzirom na broj dana tog mjeseca tijekom kojih je usluga bila aktivna, osim u slučajevima u kojima se usluga pruža pod posebnim uvjetima čijom je specifikacijom to pitanje drugačije određeno. Navedeni principi primijenit će se i pri aktivaciji i deaktivaciji pojedinih programskih paketa kao dijelova usluge i/ili dodatnih usluga.

**6.5.** Na zahtjev pretplatnika, ukoliko za to bude postojala mogućnost Pružatelj usluge mu neće slati račun na papir- natom mediju, nego će ga pretplatniku dostavljati u PDF-formatu elektroničkom poštom na e-adresu koju je naznačio pretplatnik. Pružatelj usluge ovlašten je mijenjati Cjenik sukladno zakonskim odredbama te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim pretplatnicima sukladno zakonskim odredbama. U slučaju izmjena cijena usluga koje su za pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene, pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od trideset (30) dana od dana objave izmjena cijena, o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.

**6.6.** Ako zbog propusta ili namjere pretplatnika podatci o pretplatniku potrebni za dostavljanje računa ne budu točni ili potpuni, Pružatelj usluge neće odgovarati za nemogućnost dostave računa. Pretplatnik je obvezan podmiriti račune neovisno o tome da li ih je primio ili nije.

**6.7.** Ako zbog propusta ili namjere pretplatnika podatci o pretplatniku i/ili Pružatelju usluge i njegovu računu na obrascu za plaćanje usluga nisu točno navedeni, Pružatelj usluge neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja sporne uplate sve dok pretplatnik ne dostavi Pružatelju usluge dokaz o izvršenoj uplati.

**6.8.** Pretplatnik snosi sve troškove nastale u vezi s plaćanjem računa za uslugu, kao i postupka njegove naplate, uključujući i troškove opominjanja te eventualne troškove prisilne naplate. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, fizičkim osobama – potrošačima neće biti naplaćeni nikakvi troškovi opominjanja.

**6.9.** Pretplatnik je obvezan za račune koji nisu podmireni do dana dospijeca platiti iznos zakonske zatezne kamate.

**6.10.** Pružatelj usluge će u slučaju da postoji više otvorenih računa pretplatnika prispjelim uplatama uvijek prvo zatvarati najstarije račune.

**6.11.** Pružatelj usluge će pretplatniku koji ne plati račun do dana dospijeca, a ne uloži pravodobni prigovor sukladno odredbama ovih Općih uvjeta uputiti pisanu obavijest o dospjelom neplaćenom računu putem korisničkog uređaja na zaslon TV-prijamnika pretplatnika. Ako i nakon toga pretplatnik ne podmiri svoj račun, uputit će mu i pisanu opomenu u kojoj će ga upozoriti na mogućnost privremenog isključenja usluge u slučaju da dug ne podmiri u roku od trideset (30) dana.

**6.12.** Ako pretplatnik ne podmiri otvoreni račun ni u roku od trideset (30) dana od dana izdavanja pisane opomene, Pružatelj usluge ovlašten je pretplatniku privremeno isključiti uslugu. Za vrijeme privremenog isključenja, pretplatniku će se i dalje naplatiti/naplaćivati mjesečna naknada za uporabu korisničkog uređaja u vlasništvu Pružatelja usluge. dok se mjesečna naknada za uslugu iz čl. 1.1 ovih Općih uvjeta neće naplatiti/naplaćivati. U slučaju da ni nakon toga ne podmiri dugovanje, protekom trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Pružatelj usluge ovlašten je trajno isključiti uslugu i raskinuti Pretplatnički ugovor. U slučaju ako do trajnog isključenja usluge te raskida pretplatničkog ugovora dođe prije isteka roka minimalnog trajanja i to voljom pretplatnika ili njegovom krivnjom, pretplatnik je obvezan Pružatelju usluge platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora sukladno čl. 2.3.10. ovih Općih uvjeta. Pružatelj usluge će o raskidu Pretplatničkog ugovora, pretplatniku bez odlaganja poslati pisanu obavijest.

**6.13.** Pružatelj usluge zadržava pravo slanja dodatnih opomena u pisanom obliku, na papirnatom mediju, i putem korisničkog uređaja na zaslon TV-prijamnika pretplatnika, kao i na druge načine, te će u tu svrhu, prema potrebi, angažirati i treće osobe.

**6.14.** Pružatelj usluge zadržava pravo da radi naplate neplaćenih potraživanja za uslugu angažira agencije za naplatu potraživanja, kao i da ustupi dug trećima radi naplate. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju angažmana agencija za naplatu potraživanja ili prijenosa potraživanja na treće radi naplate fizičkim osobama – potrošačima neće biti naplaćeni nikakvi dodatni troškovi vezani uz postupak opominjanja i/ili prijenosa potraživanja.

**6.15.** Ako s obzirom na prethodno ponašanje pretplatnika prilikom plaćanja računa i/ili s obzirom na platnu sposobnost pretplatnika postoji osnovana sumnja da pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoje obveze po računima za uslugu, Pružatelj usluge može od pretplatnika zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja neplaćenih ili budućih računa. U slučaju da traženo ne dobije, Pružatelj usluge ima pravo suspendirati uslugu ili raskinuti Pretplatnički ugovor.

**6.16.** U slučajevima privremenog isključenja usluge i raskida Pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja Pružatelj usluge ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu koju bi zbog toga pretplatnik mogao pretrpjeti.

**6.17.** Pretplatnik će moći račun platiti i trajnim nalogom odnosno izravnim terećenjem preko banaka, kada i ukoliko Pružatelj usluge s istima sklopi ugovor o izvršenju tih

platnih transakcija. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije u takvom slučaju snosit će pretplatnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga.

## **7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE USLUGE**

**7.1.** Pružatelj usluge može privremeno obustaviti pružanje usluge u slučaju:

- da pretplatnik zlorabi ili omogućuje trećim osobama da zlorabe uslugu;
- da pretplatnik krši ključne odredbe Pretplatničkog ugovora ili nastavi kršiti odredbe Pretplatničkog ugovora koje nisu označene kao ključne i nakon opomene kojom je od njega zatraženo da s kršenjem prestane;
- da pretplatnik ne podmiri račun u roku od trideset (30) dana nakon dostavljanja pisane opomene, a protiv računa ne podnese pravodobni prigovor ili ga podnese, ali ne plati ni nesporni dio računa, odnosno prosječni iznos računa u prethodna tri (3) mjeseca;
- da pretplatnik odbije na zahtjev Pružatelja usluge pružiti sredstvo osiguranja sukladno čl. 6.15. Općih uvjeta.

**7.2.** Pretplatnik ima pravo svake kalendarske godine zatražiti privremeno isključenje usluge u trajanju od najduže devet (9) mjeseci. U slučaju kada neprekidno trajanje devetomjesečnog razdoblja ulazi u sljedeću kalendarsku godinu, preostali dio devetomjesečnog razdoblja koji ulazi u sljedeću kalendarsku godinu ne uračunava se u devetomjesečno razdoblje za koje je zahtjev postavljen u sljedećoj kalendarskoj godini. U sljedećoj kalendarskoj godini može biti postavljen novi zahtjev za privremenim isključenjem usluge koje može trajati također maksimalno devet (9) mjeseci neovisno o broju dana koliko je trajalo privremeno isključenje koje je u neprekidnom trajanju ušlo u tu kalendarsku godinu, a za koje je postavljen zahtjev u prethodnoj kalendarskoj godini. U tom razdoblju privremenog isključenja pretplatnik nije obavezan plaćati pretplatu za uslugu. Usluga će biti automatski reaktivirana nakon isteka razdoblja za koje je zatraženo privremeno isključenje usluge.

**7.3.** Pružatelj usluge će nakon prestanka razloga za privremenu obustavu usluge bez odlaganja i u najkraćem razumnom roku reaktivirati uslugu osim ako drugačije zatraži pretplatnik ili ako usluga bude u međuvremenu trajno isključena, a Pretplatnički ugovor raskinut. Pružatelj usluge zadržava pravo da naplati ponovno uključenje usluge sukladno odredbama Cjenika.

## **8. PODNOŠENJE PRIGOVORA NA USLUGU**

**8.1.** Pretplatnik može podnijeti prigovor Pružatelju usluge na iznos računa, na kakvoću usluge te zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora od strane Pružatelja usluge.

**8.2.** Prigovor na iznos računa pretplatnik može podnijeti u roku od trideset (30) dana od dana dospijanja računa, prigovor na kakvoću usluge u roku od trideset (30) dana od dana pružanja usluge sporne kakvoće, a ostale prigovore u roku od petnaest (15) dana od dana saznanja za radnju ili propust Pružatelja usluge, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

**8.3.** Prigovor se podnosi u pisanom obliku i upućuje na adresu: HP-Hrvatska pošta d.d., „Reklamacija – evotv“, p.p. 707, 10001 Zagreb, predaje na prodajnim mjestima Pružatelja usluge, upućuje elektroničkom poštom na adresu: info@evotv.hr ili šalje putem telefaksa broj: 01/6626-888 Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

**8.4.** Pružatelj usluge obavezan je dostaviti pisani odgovor pretplatniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora,.

**8.5.** U slučaju podnošenja prigovora protiv računa u roku iz čl. 8.2. pretplatnik je do rješenja predmetnog prigovora obavezan platiti samo nesporni dio iznosa računa, ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.

**8.6.** U slučaju negativnog rješenja prigovora pretplatnik ima pravo u roku od trideset (30) dana od dana primitka tog rješenja uputiti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za rješavanje pritužaba potrošača koje je obvezno dostaviti pisani odgovor pretplatniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegovog pritužbe.

**8.7.** Protiv negativnog rješenja prigovora od strane drugostupanjskog povjerenstva za rješavanje pritužaba pretplatnika, pretplatnik može u roku od trideset (30) dana od dana primitka rješenja uložiti zahtjev za rješavanjem spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama.

**8.8.** Pružatelj usluge će putem odgovarajućih obavijesti na računima ili na drugi prikladan način obavijestiti pretplatnika o pravima na podnošenje prigovora iz poglavlja 8. ovih Općih uvjeta, a osobito o rokovima, načinu podnošenja i odgovarajućim adresama za podnošenje prigovora.

**8.9.** U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom pretplatnik može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 8.7. ovoga članka te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja Pružatelja usluga. U slučaju spora između potrošača i Pružatelja usluge, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje. Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika Pružatelja usluge, i predstavnici potrošača. Mirenje pred centrima za mirenje pro- vodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.

## **9. PODATCI O PRETPLATNIKU**

**9.1.** Pružatelj usluge ima pravo prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora i/ili tijekom trajanja pretplatničkog odnosa zatražiti uvid u osobnu iskaznicu ili putovnicu pretplatnika, potrebnu radi nedvojbene identifikacije pretplatnika, a pretplatnik je dužan traženu osobnu iskaznicu ili putovnicu pružiti Pružatelju usluge na uvid.

**9.2.** Osobni podaci pretplatnika navedeni na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog ugovora, te drugoj korisničkoj dokumentaciji, kao i osobni podaci prikupljeni tijekom trajanja pretplatničkog odnosa (dalje: Osobni podaci) bit će obrađivani u sljedeće svrhe:

- svrhu provjere uvjeta za sklapanje Pretplatničkog ugovora, sklapanja i izvršenja pretplatničkog ugovora, te otkaza ili raskida istog;
- svrhu vođenja evidencije pretplatnika
- svrhu aktivacije usluga, pružanja usluga, osiguranja kvalitete usluge te unapređenja poboljšanja iste kao i, otklanjanja tehničkih kvarova te intervencije tehničke



podršku na terenu (uključujući i ustupanje osobnih podataka ugovornim partnerima Pružatelja usluga kao izvršiteljima obrade osobnih podataka koji za Pružatelja usluge vrše usluge otklanjanja tehničkih kvarova te tehničke podrške na terenu)

- svrhu provjere platežne sposobnosti pretplatnika, uključujući provjeru davanjem prikupljenih Osobnih podataka financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti prije sklapanja i za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora s Pružateljem usluga, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Pružatelja usluga i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizicima, kao i u svrhu zaštite interesa pretplatnika;

- svrhu obračuna obavljenih usluga radi ispostavljanja računa pretplatniku i slanja opomena pretplatnicima - dužnicima, a koji poslovi mogu biti povjereni i drugim trgovačkim društvima i agencijama kao izvršiteljima obrade osobnih podataka

- svrhu ustupanja i naplate dospjelih nenaplaćenih potraživanja, a koji poslovi mogu biti ustupljeni odnosno povjereni drugim trgovačkim društvima ili agencijama kao izvršiteljima obrade osobnih podataka. Pretplatnik će o takvom ustupanju dospjelih nenaplaćenih potraživanja biti obaviješten u pisanom obliku. Nakon ustupanja dospjelih nenaplaćenih potraživanja Pružatelj usluge će pohraniti Osobne podatke pretplatnika te po potrebi i obrađivati u narednom razdoblju od dvije godine, u svrhu evidencije eventualno naknadno uplaćenih potraživanja, kao i radi rješavanja mirnih postupaka i sporova koji se vode (kako pred Pružateljem usluge tako i pred drugim nadležnim tijelima);

- svrhu osiguranja adekvatne razine sigurnosti usluga i sprečavanja zlouporaba i prijevara;

- svrhu rješavanja prigovora

- kao i u druge prilikom prikupljanja podataka navedene svrhe u samom Zahtjevu i drugoj pripadajućoj dokumentaciji.

**9.3.** Pružatelj usluge ima pravo snimati odlazne i dolazne pozive pretplatnika sa službom za korisnike koji će biti obrađivani radi internog praćenja i poboljšanja kakvoće usluge, rješavanja prigovora pretplatnika, sprečavanja zlonamjernih ili prijetećih poziva djelatnicima službe za korisnike, a o čemu će pretplatnik biti upoznat najavnom porukom pri pozivanju službe za korisnike. Predmetne snimke pohranjuju se u razdoblju od 6 mjeseci.

**9.4.** Sve svrhe obrade opisane u stavcima 9.1., 9.2. i 9.3. ovog članka predstavljaju uvjete nužne za sklapanje i realizaciju Pretplatničkog ugovora i bez opisanih obrada Pretplatnički ugovor nije moguće realizirati. Pored ovdje opisanih svrha obrade, pretplatnik može dodatno dati svoju izričitu privolu na obradu Osobnih podataka i za daljnje svrhe, koje su detaljnije opisane u samoj privoli, Takvu privolu može u svakom trenutku i opozvati.

**9.5.** Osobni podaci prikupljeni, na način opisan u stavcima 9.1., 9.2. ovog članka, bit će obrađivani i pohranjeni za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, a i nakon prestanka ugovora, sve dok postoji svrha takve obrade (primjerice do zastare potraživanja po Pretplatničkom ugovoru ili do konačnog rješavanja prigovora odnosno spora). Prateća dokumentacija vezana uz pružanje pretplatničkog ugovora bit će pohranjena do rokova određenim propisima koji reguliraju čuvanje arhivskog i registraturnog gradiva.

**9.6.** Pružatelj usluge se obvezuje pretplatnicima omogućiti pristup njihovim osobnim podacima, pravo na ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade, te

pravo na ulaganje prigovora, kao i pravo na prenosivost podataka, sve sukladno uvjetima i načinu podnošenja takvih zahtjeva i prigovora opisanih u Izjavi o zaštiti osobnih podataka HP Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Izjava) objavljenoj na stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr), a u kojoj Izjavi su uz navedeno regulirana sva druga pitanja u vezi obrade osobnih podataka.. Pretplatnik također ima pravo na podnošenje prigovora na obradu osobnih podataka i nadležnom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, na adresu Martićeva 14, Zagreb.

**9.7.** Pretplatnik je obavezan pisanim putem obavijestiti Pružatelja usluge o svakoj promjeni osobnih podataka sadržanih u Zahtjevu do koje dođe nakon podnošenja Zahtjeva, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Pretplatnik će biti odgovoran za svaku štetu koja bi Pružatelju usluge nastala zbog propusta u obavještanju.

**9.8.** U slučaju da pretplatnik propusti obavijestiti Pružatelja usluge o promjeni adrese na koju se dostavljaju računi i obavijesti, smatrat će se da je dostava uredno izvršena ako Pružatelj usluge račune i obavijesti upućuje na staru adresu do trenutka primitka obavijesti o promjeni.

**9.9.** Pružatelj usluge će na jednak način postupati s osobnim podacima osoba ovlaštenih za zastupanje i/ili punomoćnika pretplatnika-pravnih osoba kao što postupaju s osobnim podacima pretplatnika-fizičkih osoba, a sve sukladno ovim Općim uvjetima i Izjavi.

**9.10.** Pretplatnik je obavezan s dužnom pažnjom i kao tajne, pogotovo od neovlaštenog pristupa, čuvati sve osobne identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora s Pružateljem usluga, posebno one koje su mu dodijeljene u vezi s izvršenjem Pretplatničkog ugovora i usluge (npr. korisničko ime, lozinku, PIN i sl.). Svaka radnja, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, smatrat će se da je učinjena po pretplatniku kome ta identifikacijska oznaka pripada, te je isključivo pretplatnik odgovoran za svaku takvu radnju/ očitovanje volje.

Pružatelj usluge neće snositi nikakvu odgovornost za štetu koje bi pretplatnik ili treći pretrpio zbog povrede obveze čuvanja tajnosti iz ovog članka i/ili uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom pretplatnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake pretplatnika, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima i/ili zlouporabom. Pretplatnik je obavezan obavijestiti službu za korisnike Pružatelja usluge u slučaju bilo kakve sumnje da je treća osoba uspjela pribaviti pojedinu identifikacijsku oznaku i/ ili u slučaju sumnje u zlouporabu.

## **10. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI ZA SADRŽAJ**

**10.1.** Pružatelj usluge ne odgovara za sadržaj koji se nudi uslugom te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava uključujući, ali bez ograničenja na, prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima te propisima o zaštiti potrošača.

**10.2.** Pružatelj usluge nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu sadržaja i njegovu kategorizaciju (engl. Parental Guidance) te za posljedice nepostojanja oznake za potrebu roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da sadržaj nije primjeren djeci prema propisima koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.

**10.3.** Pružatelj usluge nije odgovoran za štetu koja bi nastala objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.

**10.4.** Pružatelj usluge nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremeni- ma njihova emitiranja.

**10.5.** Pružatelj usluge nije odgovoran za nemogućnost emitiranja sadržaja izazvanu višom silom.

**10.6.** Pružatelj usluge obvezuje se da će sadržaj dobiven uslugom upotrebljavati sukladno važećim propisima Republike Hrvatske što uključuje, ali se ne ograničava na, prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima te u propisima o pravu industrijskog vlasništva.

**10.7.** Na odgovornost Pružatelja usluge za materijalne nedostatke ispunjenja primjenjuju se odredbe važećeg Zakona o obveznim odnosima.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

**11.1.** Ovi Opći uvjeti dostupni su na ovlaštenim prodajnim mjestima Pružatelja usluge i njegovih ovlaštenih prodajnih partnera te na službenoj internetskoj stranici Pružatelja usluge ([www.evotv.hr](http://www.evotv.hr)).

**11.2.** Pružatelj usluge zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta sukladno zakonskim odredbama o čemu će pretplatnici biti prethodno obaviješteni putem obavijesti na zaslonu TV-prijamnika pretplatnika te putem službenih internetskih stranica dok će izmjene Općih uvjeta biti dostupne kako na službenim internetskim stranicama [www.evotv.hr](http://www.evotv.hr), tako i na ovlaštenim prodajnim mjestima Pružatelja usluge te na ovlaštenim prodajnim mjestima ovlaštenih prodajnih partnera Pružatelja usluge. U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta koje su za pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor u roku od 30 dana od dana njihove objave na službenim internetskim stranicama Pružatelja bez naknade na način određen čl. 2.3. Općih uvjeta osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama,
2. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja. Ako pretplatnik u navedenom roku ne otkáže Pretplatnički ugovor, smatra se da je sporazuman s izmjenama, koje postaju sastavni dio istog Pretplatničkog ugovora. Ako su izmjene Općih uvjeta isključivo u korist Pretplatnika primijenit će se na postojeće pretplatnike danom objave tih izmjena u skladu s pozitivnim propisima.

**11.3.** Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta promijenjen je naziv korisničkog uređaja iz STB uređaj u DVB-T2 prijamnik. Shodno tome, ovi Opći uvjeti primjenjuju se kako na pretplatnike koji sklope pretplatnički ugovor od 03.04.2018.g. tako i na sve pretplatnike koji su sklopili pretplatnički ugovor do 02.04.2018.g. (uključujući i 02.04.2018.g).

**11.4.** Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta promijenjen je naziv uređaja iz CA modul/evotv kartica u TV modul. Shodno tome, ovi Opći uvjeti primjenjuje se kako na pretplatnike koji sklope pretplatnički ugovor od 03.04.2018.g. tako i na sve pretplatnike koji su sklopili pretplatnički ugovor do 02.04.2018.g.(uključujući i 02.04.2018.g).

**11.5.** Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 25.05.2018.g..