

Opći uvjeti poslovanja

● Sadržaj Općih uvjeta

Članak 1.

1. Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane firme Multi Komunikacije d.o.o.
2. Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između Krajnjeg korisnika usluga odnosno Korisnika usluga kao potrošača usluga (dalje: Korisnik) i društva za pružanje tih usluga Multi Komunikacije d.o.o. (dalje: Multi Komunikacije d.o.o.).

● Predmet Općih uvjeta

Članak 2.

1. U smislu ovih Općih uvjeta, usluge tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
2. Na odnose između Multi Komunikacija d.o.o. i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske

● Pojmovi i definicije

Članak 3.

1. **Cjenik:** lista usluga i paketa i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine usluge tvrtke Multi Komunikacije d.o.o., koja je svakodobno dostupna Krajnjem korisniku odnosno Korisniku usluga Multi Komunikacija d.o.o. na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Multi Komunikacija d.o.o.

2. **Elektronička komunikacijska mreža:** prijenosni sustavi i, prema potrebi, oprema za prospajanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druga sredstva, uključujući dijelove mreže koji nisu aktivni, što omogućuju prijenos signala žičnim, radijskim, svjetlosnim ili drugim elektromagnetskim sustavom.
3. **Korisnik:** fizička ili pravna osoba koja je s tvrtkom Multi Komunikacije d.o.o. sklopila ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
4. **Krajnji korisnik:** fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge.
5. **Podnositelj zahtjeva:** fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora s Multi Komunikacijama d.o.o.
6. **Pretplatnički ugovor:** ugovor između Korisnika i Multi Komunikacija d.o.o. o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
7. **Privremeni Korisnik:** Korisnik koji svoja određena prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora privremeno prenosi Korisniku, u skladu s ugovorom koji je sklopio s Korisnikom.
8. **Privremeno isključenje:** privremeno isključenje Korisničke terminalne opreme iz mreže Multi Komunikacija d.o.o., koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za isključenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
9. **Privremeno ograničenje:** onemogućavanje Korisniku korištenje određene usluge Multi Komunikacija d.o.o., koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za ograničenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
10. **Specifikacija Usluge:** sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine usluge Multi Komunikacija d.o.o., a koja je svakodobno dostupna Korisniku na prodajnim mjestima ili Internet stranicama tvrtke Multi Komunikacije d.o.o..
11. **Terminalna oprema:** telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na mrežu Multi Komunikacija d.o.o..
12. **Zahtjev:** zahtjev za sklapanjem pretplatničkog ugovora s tvrtkom Multi Komunikacije d.o.o. i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge Multi Komunikacija d.o.o. i/ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

● Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 4.

1. Multi Komunikacije d.o.o. će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte i telefona, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.
2. Multi Komunikacije d.o.o. će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se omogućiti svim Korisnicima, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.
3. Upućivanjem Zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost Multi Komunikacijama d.o.o. na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.
4. Multi Komunikacije d.o.o. će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, tel.broju za informacije i sl.
5. Ugovor sklopljen telefonskim putem kao i putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Za sklapanje ugovora na daljinu, Podnositelj zahtjeva mora pružiti dokaz o identitetu (ime, prezime, OIB) te sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. Kod sklapanja ugovora na daljinu, Multi Komunikacije d.o.o. se obvezuju dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru (pisanim putem poštom, elektroničkim putem (e-pošta)), u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim kada Korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje ugovora Korisnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (e-pošta) ili plaćanjem prvog računa. Multi Komunikacije d.o.o. će obavijestiti Korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl.20. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Multi Komunikacije d.o.o. zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

6. Ugovor sklopljen putem direktne terenske prodaje smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim izvan poslovnice. Za sklapanje ugovora izvan poslovnice, Podnositelj zahtjeva mora predložiti identifikacijsku ispravu te pružiti sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnice, Multi Komunikacije d.o.o. se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu obavijest o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu. Ugovor sklopljen izvan poslovnice smatra se sklopljenim na dan kad je Korisnik potpisao dokumentaciju. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl.20. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Multi Komunikacije d.o.o. zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

● Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 5.

1. Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Multi Komunikacija d.o.o., odnosno pružanje Usluge Multi Komunikacija d.o.o.
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen
- ako Podnositelj zahtjeva Multi Komunikacijama d.o.o. ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima
- ako je Podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Multi Komunikacija d.o.o., neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima

- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pružaju Multi Komunikacije d.o.o. ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba

● Aktivacija Usluga

Članak 6.

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Multi Komunikacija d.o.o. na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane Multi Komunikacija d.o.o.
2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ako je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Multi Komunikacija d.o.o. nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ako je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme Multi Komunikacija d.o.o., uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da su Multi Komunikacije d.o.o. ispunile svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku terminalnu opremu od strane Multi Komunikacija d.o.o.
3. Multi Komunikacije d.o.o. će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
4. Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njezinu instalaciju, rad i održavanje. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući lokalnu instalaciju, koja se priključuje u mrežu Multi Komunikacije d.o.o., mora biti u skladu s važećim propisima.
5. Korisnik je obvezan osigurati ispravnu kućnu instalaciju. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da krajnji korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluge se neće realizirati te krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi Multi Komunikacijama d.o.o. trošak aktivacije sukladno važećem Cjeniku Multi Komunikacija d.o.o.

6. Korisnik će o svom trošku omogućiti tvrtki Multi Komunikacije d.o.o. pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Multi Komunikacijama d.o.o. nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Multi Komunikacija d.o.o., neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

● **Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa**

Članak 7.

1. Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ako su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, Multi Komunikacije d.o.o. će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.

● **Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku**

Članak 8.

1. Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem Multi Komunikacije d.o.o. zatraže, a sukladno posebnim propisima.
2. Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:
 - pružanja telekomunikacijske usluge
 - obračuna i naplate pruženih usluga
 - provjere platežne sposobnosti
 - rješavanja prigovora
 - osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporaba i prijevara.

Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne

usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.

3. U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima Multi Komunikacija d.o.o., kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, Multi Komunikacije d.o.o. moraju raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).
4. Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, Multi Komunikacije d.o.o. su ovlaštene:
 - 4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unaprjeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Multi Komunikacija d.o.o., te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o.
 - 4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Multi Komunikacija d.o.o. putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, tekstualnih poruka i/ili izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.
 - 4.3. prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s Multi Komunikacijama d.o.o., odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Multi Komunikacija d.o.o. u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjavanja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.
5. Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4. ovog članka. Korisnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrada podataka iz ovoga stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole iz stavka 4. ovog članka, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.
6. Svaka privola dana u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva Multi Komunikacijama d.o.o. u pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica
7. Korisnik mora obavijestiti tvrtku Multi Komunikacije d.o.o. o svakoj promjeni osobnih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjana izvršena.

8. Korisnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa usluzi Multi Komunikacija d.o.o. a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Multi Komunikacije d.o.o. neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika. U slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabe identifikacijske oznake, Korisnik je suglasan da ga Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Multi Komunikacijama d.o.o. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ako su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 8 do 20 sati, na broj telefona službe za tehničku podršku tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. /091 345 5001/, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

● Cijene i uvjeti plaćanja

Članak 9.

1. Cijene usluga koje tvrtka Multi Komunikacije d.o.o. naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Multi Komunikacija d.o.o. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku. Multi Komunikacija d.o.o. su ovlaštene mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o., je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na službenoj internet stranici **www.multikomunikacije.com**
3. Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Korisnika. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Multi Komunikacija d.o.o.
4. Naknada za pruženu uslugu tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. plaća se na mjesečnoj osnovi. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži Multi Komunikacija d.o.o. i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.
5. Usluge Multi Komunikacija d.o.o. u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaju Multi Komunikacije d.o.o. Račun se izdaje u elektronskom obliku te se šalje Korisnicima e-poštom u skladu s posebnim propisima.

6. Multi Komunikacije d.o.o. mogu uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge Multi Komunikacija d.o.o., Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Multi Komunikacija d.o.o. pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Multi Komunikacije d.o.o. prestanu s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge Multi Komunikacija d.o.o. nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odrede Multi Komunikacije d.o.o. u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Multi Komunikacija d.o.o., koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
7. Smatra se da Korisnik prima redovni račun Multi Komunikacija d.o.o. redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, Multi Komunikacije d.o.o. zadržavaju pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.
8. Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Multi Komunikacije d.o.o. neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Multi Komunikacijama d.o.o. u dokaz o izvršenoj uplati.
9. Za kašnjenje u plaćanju od strane Korisnika, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

● **Naplata potraživanja**

Članak 10.

1. Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu Multi Komunikacija d.o.o.
2. Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati Multi Komunikacije d.o.o. usluge pri čemu Multi Komunikacije d.o.o. ne vrše povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji Multi Komunikacije d.o.o. usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok Korisnici

koji su se obvezali na 12 ili 24 mjeseca čine to pod uvjetima naznačenima u članku 19. stavka 5. Detalji o rješavanju prigovora i sporova s Korisnicima objašnjeni su u članku 15., odnosno članku 21. ovih Općih uvjeta.

3. Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, Multi Komunikacije d.o.o. će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Multi Komunikacije d.o.o. privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 45 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.
4. Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeca računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
5. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 18. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Multi Komunikacij d.o.o., odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
6. Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz čl. 18. st.7. Općih uvjeta, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta. Korisnik je suglasan i prihvaća da Multi Komunikacije d.o.o. možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku Multi Komunikacija d.o.o.
7. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Multi Komunikacije d.o.o. neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
8. Multi Komunikacije d.o.o. su ovlaštene, uz prethodnu suglasnost Korisnika, ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 10a.

1. Multi Komunikacije d.o.o. će omogućiti korištenje izravno terećenje putem SEPA platne usluge Korisnicima koji su suglasni s dostavom računa za korištenje usluga putem elektroničke pošte uz uvjet da posjeduju aktivan račun u banci (IBAN) s raspoloživim sredstvima za plaćanje.
2. Multi Komunikacije d.o.o. će na zahtjev Korisnika za izravno terećenje putem SEPA platne usluge dostaviti Suglasnost za SEPA direktno terećenje putem elektroničke pošte, poštanskih usluga ili osobno u poslovnici Multi Komunikacija d.o.o.
3. Korisnik svojim potpisom Suglasnosti potvrđuje da će njegov račun biti terećen putem SEPA izravnog terećenja te da će računi za korištenje usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. biti dostavljeni Korisniku isključivo putem elektroničke pošte (e-mail).
4. Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo odbiti zahtjev za SEPA izravno terećenje ako nisu zadovoljeni uvjeti iz stavka 2. ovog članka.
5. Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora ako utvrdi da druga ugovorna strana neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge.
6. Uslugu izravnog terećenja putem SEPA platne usluge može zatražiti svaki novi ili postojeći Korisnik usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o.
7. Zahtjev za izravno terećenje putem SEPA platne usluge korisnik može zatražiti elektroničkim putem na e-mail adresu korisničke podrške **info@multikomunikacije.com**, putem besplatnog broja 0913455001 ili na korisničkim stranicama Multi Komunikacija d.o.o.
8. Korisnik može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod Multi Komunikacija d.o.o. (primatelja plaćanja).
9. U slučaju opoziva Suglasnosti iz prethodnog stavka ovog članka, Korisnik je suglasan s promjenom uvjeta plaćanja usluga sukladno uvjetima iz Pretplatničkog ugovora.
10. Korisnik je obvezan obavijestiti Multi Komunikacije d.o.o. o svim promjenama vezanim uz podatke dobivene iz Suglasnosti za direktno terećenje putem SEPA platne usluge.
11. Multi Komunikacije d.o.o. će za vrijeme trajanja Suglasnosti iz stavka 4. ovog članka dostaviti račun Korisniku za izvršene usluge najranije četrnaest (14), a najkasnije jedan (1) kalendarski dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja na ugovorenu e-mail

adresu koja se smatra prethodnom obavijesti platitelju. Podaci o SEPA izravnom terećenju korisniku se dostavljaju unutar sadržaja e-mail poruke.

12. U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja, Multi Komunikacije d.o.o. će obavijestiti korisnika o dugovanju sukladno čl.9. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja.
13. U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja iz prethodnog stavka, Korisnik se obvezuje podmiriti račun uplatom na transakcijski račun ili gotovinom u poslovnici Multi Komunikacija d.o.o.
14. Korisnik može Multi Komunikacijama d.o.o. podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge sukladno članku 14. ovih općih uvjeta poslovanja.

Članak 11.

1. U svrhu pružanja Usluga Multi Komunikacija d.o.o., Multi Komunikacije d.o.o. će:
 - Dodijeliti Korisniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu) koje Korisnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Multi Komunikacijama d.o.o. i njihovim uslugama.
 - Povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama.
 - Proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja korisnika.
 - Osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava.
 - Pružiti Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. na broju telefona 0913455001 Ovisno o prirodi Usluge Multi Komunikacija d.o.o., osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Multi Komunikacija d.o.o.
 - Besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Multi Komunikacija d.o.o.
 - Automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima.
 - Prigodom aktivacije usluge pristupa internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, tako da jedino Korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa.

2. Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. Multi Komunikacije d.o.o. ne snose odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Multi Komunikacije d.o.o. i ovim Općim uvjetima.

● **Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme**

Članak 12.

1. Multi Komunikacije d.o.o. pružaju usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Multi Komunikacija d.o.o je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
3. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Multi Komunikacije d.o.o sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga Multi Komunikacija d.o.o 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 tvrtke Multi Komunikacije d.o.o.
4. Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Multi Komunikacija d.o.o koje se temelje na IP (Internet Protocol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Pojedine usluge Multi Komunikacija d.o.o koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Multi Komunikacija d.o.o detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Multi Komunikacija d.o.o. U opisanim slučajevima Multi Komunikacije d.o.o ne odgovaraju za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Multi Komunikacija d.o.o.
5. Korisnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Korisnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Korisnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne

agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), www.hakom.hr Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa internetu“ za pakete tvrtke Multi Komunikacije d.o.o širokopojasnog pristupa internetu smatra se najmanje 70% od maksimalne (ugovorene i oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

6. U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Multi Komunikacijama d.o.o rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 15. Općih uvjeta.
7. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Multi Komunikacije d.o.o, pristup ili korištenje usluga Multi Komunikacija d.o.o Korisniku bilo onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršit će se na prvom sljedećem računu Multi Komunikacija d.o.o. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, ako je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. Multi Komunikacije d.o.o nisu obvezne nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.
8. Terminalna oprema koju Multi Komunikacije d.o.o stavljaju na raspolaganje Korisniku u isključivom je vlasništvu Multi Komunikacija d.o.o., osim ako Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Multi Komunikacije d.o.o održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obavezan o svom trošku u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Multi Komunikacijama d.o.o u ispravnom i funkcionalnom stanju

na adresu poslovnice:

Multi Komunikacije d.o.o., Stjepana Ivičevića 7, 21300, Makarska

Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

9. Multi Komunikacije d.o.o će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili

popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Multi Komunikacije d.o.o imaju pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obavezan omogućiti Multi Komunikacijama d.o.o u slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Multi Komunikacija d.o.o.

10. Multi Komunikacije d.o.o osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Multi Komunikacije d.o.o će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprječavanja zagušenja mreže, Multi Komunikacije d.o.o poduzimaju odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
11. Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Multi Komunikacija d.o.o, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Multi Komunikacija d.o.o.
12. Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Multi Komunikacija d.o.o. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti Multi Komunikacijama d.o.o na telefonski broj Službe za tehničku podršku Multi Komunikacija d.o.o 0913455001, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
13. Multi Komunikacije d.o.o ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Multi Komunikacija d.o.o ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću lokalnu instalaciju.
14. U slučaju prestanka pružanja usluga Multi Komunikacija d.o.o, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Multi Komunikacije d.o.o će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 8. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Multi Komunikacijama d.o.o

● **Zaštita od zlouporaba**

Članak 13.

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Multi Komunikacija d.o.o. će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Multi Komunikacija d.o.o.
2. Multi Komunikacije d.o.o. su obvezne nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Korisnika koji uslugu koristi u razdoblju manjem od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje korisnika tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za Korisnika.
3. Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, Multi Komunikacije d.o.o. utvrde da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 15. Općih uvjeta.
4. Neovisno o prethodno navedenom, Multi Komunikacije d.o.o. zadržavaju pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара radi zaštite interesa Korisnika i Multi Komunikacija d.o.o. te drugih korisnika interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga interneta od strane Korisnika).
5. Korisnik se obvezuje da će Usluge Multi Komunikacija d.o.o. koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu ili njezine pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge Multi Komunikacija d.o.o., bez prethodnog pisanog odobrenja Multi Komunikacija d.o.o.

6. Korisnik je dužan i tijekom korištenja usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o., ako su Multi Komunikacije d.o.o. ispunile svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Multi Komunikacija d.o.o., navedene u članku 5. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Multi Komunikacije d.o.o. pružaju te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Multi Komunikacija d.o.o., a koje su Korisniku dostupne putem službenih internet stranica Multi Komunikacija d.o.o. ili na drugi prikladan način.
7. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Multi Komunikacija d.o.o. u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav Multi Komunikacija d.o.o.. Također, zabranjeno je korištenje usluga Multi Komunikacija d.o.o. na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostalog uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa internetu kao i svako drugo korištenje usluga Multi Komunikacija d.o.o. i/ili mrežom Multi Komunikacija d.o.o. protivno važećim propisima.
8. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih 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 Multi Komunikacija d.o.o., osobito usluga pristupa internetu i/ili elektroničke pošte. Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. Multi Komunikacije d.o.o. redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka Korisnika.
9. Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga Multi Komunikacija d.o.o., uključivo usluga pristupa internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
10. Multi Komunikacije d.o.o. osiguravaju pristup internetu za sve svoje Korisnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili

nemogućnost pokretanja aplikacija koja Multi Komunikacije d.o.o. ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

11. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, Multi Komunikacije d.o.o. će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.
12. Multi Komunikacije d.o.o. nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima Multi Komunikacija d.o.o. u sklopu pružanja Usluga Multi Komunikacija d.o.o., osim ako nije drugačije ugovoreno. Multi Komunikacije d.o.o. također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Multi Komunikacije d.o.o. ne mogu osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.
13. Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i bit će dužan nadoknaditi svu štetu koja bi mogla nastati Multi Komunikacijama d.o.o. ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

● **Smetnje u mreži Multi Komunikacija d.o.o.**

Članak 14.

1. Multi Komunikacije d.o.o. neće biti odgovorne za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Multi Komunikacija d.o.o. proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže Multi Komunikacija d.o.o. u razdoblju dužem od 2 sata, Multi Komunikacije d.o.o. će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.
3. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju Multi Komunikacije d.o.o. nisu uklonile u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjenje naknade ili obeštećenje Multi Komunikacije d.o.o. su obvezne ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obavezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti Multi Komunikacije d.o.o. o odabiru. Multi Komunikacije d.o.o. je obavezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača - eng. router, računala i/ili druge

opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.

4. Multi Komunikacije d.o.o. će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Korisniku, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti Multi Komunikacija d.o.o., Multi Komunikacije d.o.o. će otkloniti u roku od petnaest (15) dana od dana prijave, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Multi Komunikacije d.o.o. će tijekom otklona kvara omogućiti Korisniku praćenje statusa prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem. Ako Multi Komunikacije d.o.o. ne otkloni kvar/smetnju u rokovima navedenim u ovom stavku, Korisniku pripadaju prava iz čl.15. st.13. i 14. ovih Općih uvjeta.
5. Multi Komunikacije d.o.o. neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Multi Komunikacija d.o.o. ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Multi Komunikacija d.o.o., osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
6. Multi Komunikacije d.o.o. neće biti odgovorne za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
7. Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.
8. Ako način korištenja Usluge Multi Komunikacija d.o.o. od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Multi Komunikacija d.o.o., Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

● Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

Članak 15.

1. Korisnik ima pravo Multi Komunikacijama d.o.o. podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Svi prigovori iz ovog stavka podnose se Službi za reklamacije Multi Komunikacija d.o.o. u pisanom obliku

poštom na adresu poslovnice:

Multi Komunikacije d.o.o.
Stjepana Ivičevića 7
21300 Makarska

ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte **info@multikomunikacije.com** s verificirane adrese elektroničke pošte Korisnika ili s bilo koje adrese elektroničke pošte.

Prigovori se podnose:

- a) u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,
 - b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
 - c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Multi Komunikacija d.o.o., a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
2. Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.
3. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Multi Komunikacija d.o.o..
4. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, Multi Komunikacije d.o.o. su obvezne zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred HAKOM-om. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, Multi

Komunikacije d.o.o. mogu potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

5. Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
6. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu iz st. 1. ovog članka, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Multi Komunikacije d.o.o. imaju pravo postupiti u skladu s odredbama članka 18. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Multi Komunikacija d.o.o. u bilo kojem sudskom ili izvan sudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Multi Komunikacije d.o.o. neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvan sudskog postupka.
7. Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Multi Komunikacije d.o.o. rješavaju prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
8. Multi Komunikacije d.o.o. će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Multi Komunikacija d.o.o. za rješavanje reklamacija.
9. U slučaju prigovora Korisnika na račun, Multi Komunikacije d.o.o. su obvezne uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa s kojih je pristupano s Korisnikova računa kao i u slučaju naplate podatkovnog prometa, ispis trajanja i vrijeme pristupa zabilježenog prometa.
10. Ako se utvrdi da je Multi Komunikacije d.o.o. povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
11. U slučaju da Multi Komunikacije d.o.o. ne otkloni kvar/smetnju u važećim rokovima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida

ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Multi Komunikacije d.o.o. je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

● **Prijenos Pretplatničkog odnosa**

Članak 16.

1. Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s Multi Komunikacijama d.o.o. na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Multi Komunikacija d.o.o. i treće osobe. Multi Komunikacije d.o.o. može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
2. U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.
3. Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Korisnika u trenutku kada Multi Komunikacije d.o.o. prihvate Zahtjev novog Korisnika, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada Multi Komunikacije d.o.o. aktivira uslugu.
4. U slučaju smrti Korisnika, Multi Komunikacije d.o.o. će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Multi Komunikacije d.o.o. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Multi Komunikacija d.o.o.
5. U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja Multi Komunikacijama d.o.o. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni Korisnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Korisnik je obavezan obavijestiti Multi Komunikacije d.o.o. o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.

6. Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na Privremenog Korisnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni Korisnik.

● **Premještaj Pretplatničke terminalne opreme**

Članak 17.

1. Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje) pisanim putem. Multi Komunikacije d.o.o. će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni Korisnik.
2. Multi Komunikacije d.o.o. će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost infrastrukture tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. na željenom području, itd.
3. U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, Korisnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje odgovarajuće dokumentacije iz koje je vidljiva promjena lokacije Korisnika.
4. Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Multi Komunikacije d.o.o. ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Multi Komunikacija d.o.o..

● **Privremeno isključenje**

Članak 18.

1. Multi Komunikacije d.o.o. mogu privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Multi Komunikacija d.o.o.:
- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Multi Komunikacije d.o.o. utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 6. ovih Općih uvjeta
 - ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 10. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta

- ako Multi Komunikacije d.o.o. utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa;

U slučaju povrede odredbi članka 12. stavka 8. do 12. Općih uvjeta

2. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Multi Komunikacije d.o.o. će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 12. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Multi Komunikacija d.o.o.. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku Multi Komunikacija d.o.o..
3. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Multi Komunikacija d.o.o.
4. U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je, sukladno članka 15. stavka 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog Korisnika, Multi Komunikacije d.o.o. neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

● Trajanje Pretplatničkog ugovora

Članak 19.

1. Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.
3. Korisnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Multi Komunikacijama d.o.o. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom

zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

4. Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od pet (5) radnih dana.
5. Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora u visini 90€.
6. U slučaju da Korisnik, nakon prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora od strane Multi Komunikacija d.o.o., a prije provedene instalacije/aktivacije ugovorene usluge, otkáže Pretplatnički ugovor, dužan je nadoknaditi Multi Komunikacijama d.o.o. sve troškove koje je Multi Komunikacije d.o.o. imaju u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku Multi Komunikacija d.o.o..
7. Ako Korisnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Multi Komunikacije d.o.o. će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
8. Multi Komunikacije d.o.o. su obvezne prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnik kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

● **Raskid Pretplatničkog ugovora**

Članak 20.

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
 - ako Multi Komunikacije d.o.o. naknadno utvrde postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Multi Komunikacija d.o.o., a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
 - ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 45 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Multi Komunikacije d.o.o. temeljem članka 10. stavak 5. ovih Općih uvjeta

- ako Multi Komunikacije d.o.o. utvrde da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Multi Komunikacija d.o.o. bez ovlaštenja ili da je mreža Multi Komunikacija d.o.o. na drugi način zlouporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe
 - ako Multi Komunikacije d.o.o. kod Usluga Multi Komunikacija d.o.o. koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa utvrdi da Korisnik ne koristi Uslugu Multi Komunikacija d.o.o. u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 13. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Multi Komunikacija d.o.o., a Korisnik ne plati Multi Komunikacijama d.o.o. dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 45 dana niti, na zahtjev Multi Komunikacija d.o.o., ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 13. stavak 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga
 - ako Multi Komunikacije d.o.o. naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Multi Komunikacije d.o.o. na području Republike Hrvatske nepoznata
 - ako Multi Komunikacije d.o.o., odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Multi Komunikacija d.o.o. koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Multi Komunikacijama d.o.o. ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje usluga tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. drugim Korisnicima;
 - ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.
2. Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
 3. U slučaju kada Multi Komunikacije d.o.o. nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 19. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospjelog, a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Multi Komunikacije d.o.o. ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.
 4. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora poštom, elektroničkim putem, telefonom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora u poslovnici Multi Komunikacija d.o.o.. Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev za raskid u

pravilu isti treba vlastoručno potpisati. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 4. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljen dokaz o identitetu. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Korisnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koje obuhvaćaju ime i prezime Korisnika ili tvrtku odnosno ime ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku te uslugama za koje podnosi zahtjev.

5. Multi Komunikacije d.o.o. u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa koji je podnesen od neovlaštene osobe.

● Rješavanje sporova

Članak 21.

1. Multi Komunikacije d.o.o. i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

● Završne odredbe

Članak 22.

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Multi Komunikacijama d.o.o. nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Multi Komunikacijama d.o.o. do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.
2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Multi Komunikacija d.o.o. kao i putem službenih internet stranica Multi Komunikacija d.o.o.. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na internet stranice tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge Multi Komunikacija d.o.o..
3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Multi Komunikacije d.o.o. će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.

4. Multi Komunikacije d.o.o. zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Multi Komunikacije d.o.o. će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na internet stranicama Multi Komunikacija d.o.o. i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena početak će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.
5. U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Korisnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje Multi Komunikacije d.o.o. nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka