

Opći uvjeti pružanja usluge elektroničkih komunikacija tvrtke Multi Komunikacije d.o.o.

Ovi **Opći uvjeti pružanja usluge elektroničkih komunikacija** tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. (dalje samo „Opći uvjeti“) uređuju ugovorne odnose prilikom pružanja usluga elektroničkih komunikacija tvrtke Multi Komunikacije d.o.o. pojedinačnim korisnicima, u skladu sa **Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12 i sl.)**, **Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br.86/23, dalje Pravilnik)** i ostalim relevantnim pravnim propisima Republike Hrvatske.

I. Uvodna odredba, opis usluge i tumačenje pojmova

1.1. Tvrtka **Multi Komunikacije d.o.o.**, OIB: 90805533363, sa sjedištem: Stjepana Ivičevića 7, 21300 Makarska, zastupana po direktoru Marku Jujnoviću, (dalje samo „pružatelj“) pruža usluge elektroničkih komunikacija (dalje „usluge“): - instalaciju i konfiguraciju bežične i kabelske internetske mreže, podaju i aktivaciju IPTV usluge, instalaciju, konfiguraciju i osnovno puštanje u rad sustava videonadzora.

Iste su opisane na web stranici tvrtke: www.multikomunikacije.com (dalje „web stranice pružatelja“). Usluge se pružaju na području Republike Hrvatske.

1.2. Konkretnu uslugu korisniku pruža se na temelju sklopljenog **Ugovora o pružanju pristupa internetu** (dalje „Ugovor“) između korisnika i pružatelja, čiji su sastavni dio:

- Ovi **Opći uvjeti**,
- **Cjenik usluga**,
- **Tehnička specifikacija usluga**, koja sadrži cijene tarifa, opis i specifikaciju usluge, minimalnu zajamčenu kvalitetu te minimalnu brzinu prijenosa podataka.

U slučaju sukoba između Ugovora i Općih uvjeta, Ugovor ima prednost. Potpisivanjem Ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim sastavnim dijelovima Ugovora.

1.3. Na temelju Ugovora, pružatelj se obvezuje pružati ugovorene usluge, a korisnik se obvezuje koristiti ih, osigurati suradnju potrebnu za pružanje usluga i poštivati obveze iz Ugovora, osobito plaćati naknade za usluge. Pružatelj ne odgovara za sadržaj podataka koje korisnik prenosi.

1.4. Tumačenje pojmova:

- **Korisnik** – svaka fizička ili pravna osoba koja koristi ili traži uslugu pružatelja.
- **Potrošač** – fizička osoba koja sklapa Ugovor izvan okvira svoje poslovne djelatnosti ili samostalnog obavljanja djelatnosti.
- **Mreža pružatelja** – prijenosni sustavi i druga oprema koja omogućuje prijenos signala putem žica, radio valova, optike ili elektromagnetskih sredstava.

- **Krajnja točka mreže** – fizička točka (utičnica, Ethernet port) gdje se korisniku pruža pristup mreži.
 - **Korisnička oprema** – PC, set-top box (STB), server ili drugo uređaje koji korisnik koristi za pristup uslugama.
 - **Oprema pružatelja** – oprema instalirana i pružena korisniku za omogućavanje usluge (u najmu ili posudbi).
 - **Tehnička podrška i nadzor mreže** – usluga praćenja mreže i dostupnosti usluga. Radno vrijeme i uvjeti dostupni su na web stranici.
 - **Prekid pružanja usluge** – privremeno ograničenje pristupa usluzi iz razloga navedenih u Ugovoru.
 - **Prestanak pružanja usluge** – prestanak pretplatničke veze prilikom raskida Ugovora.
-

II. Ugovor, sklapanje, promjene i trajanje

2.1. Informacijska obveza

Prije sklapanja Ugovora, pružatelj je dužan korisniku dati sve relevantne informacije u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i Zakonom o zaštiti potrošača (NN 41/14 i sl.), uključujući sažetak ugovora, dostupnog na web stranici ili u poslovnici.

2.2. Sklapanje Ugovora

Zainteresirani korisnik mora pružiti identifikacijske podatke, dokaz o identitetu i pravo korištenja lokacije za instalaciju. Ugovor se sklapa **isključivo u pisanom obliku**, bilo u poslovnici ili izvan nje.

2.3. Trajanje Ugovora - Trajanje ugovorne obveze i uvjeti plaćanja

Mogućnosti trajanja ugovora

Krajnji korisnik i Pružatelj mogu sklopiti pretplatnički Ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa u skladu s važećim propisima u kojem slučaju vrijeme obveznog trajanja ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu po isteku obveznog trajanja ugovora Multi Komunikacije d.o.o. najstavlja pružati ugovorene usluge. Pružatelj omogućuje Krajnjim korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga:

- a) **Ugovor na 24 mjeseca** – korisnik se obvezuje koristiti usluge dvije godine. Uz ovaj oblik ugovora, korisnik može ostvariti popust na instalaciju ili opremu, ukoliko je to navedeno u važećem cjeniku.
- b) **Ugovor na 12 mjeseci** – korisnik se obvezuje koristiti usluge godinu dana. Popusti ili promotivne pogodnosti mogu se primijeniti prema važećem cjeniku i uvjetima Pružatelja usluge.
- c) **Bez ugovorne obveze** – korisnik koristi usluge bez minimalnog trajanja ugovora. U ovom slučaju, Pružatelj usluge zadržava pravo ne primijeniti određene popuste ili promotivne pogodnosti.

2.4. Obveze s minimalnim trajanjem

Ako je ugovoreno minimalno razdoblje, korisnik je obavezan koristiti uslugu i plaćati naknade, čak i ako je došlo do privremenog prekida usluge ili pružanja besplatno.

2.5. Izmjena ugovornih uvjeta i pravo raskida

1. Obavijest o izmjeni

Pružatelj usluge obvezuje se najmanje **30 dana prije stupanja na snagu** bilo kakvih izmjena ugovornih uvjeta, pisanim ili elektroničkim putem, korisnika obavijestiti o tim izmjenama na **jasan i razumljiv način**.

2. Pravo na raskid ugovora

Korisnik ima pravo **raskinuti ugovor bez ikakvih naknada** ako ne prihvaća predložene izmjene ugovornih uvjeta.

3. Povrat uplaćenih sredstava

U slučaju raskida, korisnik ima pravo na **povrat neiskorištenog novčanog iznosa** u roku od **dva mjeseca od dana dostave obavijesti o raskidu**, osim ako:

- a) izmjene ugovornih uvjeta idu **isključivo u korist korisnika**,
- b) izmjene su **administrativne prirode i ne štete korisniku**, ili
- c) izmjene su **propisane zakonima Republike Hrvatske ili pravom Europske unije**.

4. Način ostvarivanja prava

Korisnik može pravo na raskid i povrat sredstava ostvariti pisanom ili elektroničkom obavijesti Pružatelju usluge, u skladu s navedenim rokovima i uvjetima.

2.6. Prestanak ugovora

Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. Ugovorom se može utvrditi da, ako krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

- Ugovor može biti raskinut pisanim putem uz otkazni rok od 14 dana.
- Potrošač ima pravo odustati u roku 14 dana ako je ugovor sklopljen izvan poslovnice.
- Raskid pojedine usluge ne utječe na ostatak Ugovora.
- U slučaju ranijeg raskida Ugovora s obvezom, korisnik može biti obavezan platiti proporcionalni iznos naknada ili preostali dio pretplate.
- Korisnik nije obavezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je pružatelj dužan omogućiti raskid ugovora.

2.7. Povrat opreme

Pružatelj je dužan definirati uvjete korištenja i povrata opreme nakon prestanka ugovora po čl. 4. st. 5. t 12. Pravilnika. Sve uređaje koje je pružatelj dao u najam ili besplatno korištenje korisnik mora vratiti u ispravnom stanju u roku dogovorenog Ugovorom ili najkasnije 15 dana od prestanka Ugovora.

Ako krajnji korisnik zadržava ugovorenu terminalnu opremu koja je u vlasništvu Pružatelja, naknada ne smije preći njezinu vrijednost ugovorenu u trenutku sklapanja ugovora koja iznosi 150,00€.

2.8. Neprekidne obveze

Prava i obveze nastale prije prestanka Ugovora ostaju na snazi (npr. plaćanje naknada, povrat opreme).

III. Prava i obveze pružatelja

čl. 5. st. 23. Pravilnika :

U slučaju kada pružatelj komunikacijskih usluga krajnjem korisniku osigurava terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu pružatelja usluge, isti je obavezan osigurati ispravan rad te terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja ugovora. Odgovornost operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga se isključuje u slučaju kada je neispravnost terminalne opreme uzrokovana krivnjom krajnjeg korisnika.

- Pružatelj je dužan pružati usluge u skladu s Ugovorom, Općim uvjetima i Tehničkom specifikacijom.
- Osigurava kvalitetu mreže, tehničku i sigurnosnu ispravnost opreme u skladu s hrvatskim standardima.
- Usluga započinje na dan ugovoren u Ugovoru ili najkasnije 30 dana od sklapanja.
- Pružatelj može privremeno obustaviti uslugu zbog održavanja, zakonskih obveza, sigurnosti mreže ili neplaćanja od strane korisnika.
- Pružatelj ne odgovara za kvarove nastale na korisničkoj opremi ili neovlaštenim intervencijama korisnika.

IV. Prava i obveze korisnika

- Korisnik ima pravo koristiti uslugu u skladu s Ugovorom i Općim uvjetima, te se obvezuje poštivati zakon i prava pružatelja i trećih osoba.
- Korisnik je odgovoran za ispravnost vlastite opreme i njezinu homologaciju.
- Korisnik mora omogućiti pristup opremi pružatelja radi instalacije, održavanja ili uklanjanja kvarova.
- Zabranjeno je mijenjati dodijeljene mrežne parametre (IP, MAC adrese) bez suglasnosti pružatelja.
- Korisnik mora vratiti svu opremu nakon prestanka Ugovora i odgovara za štetu.

V. Promjena pružatelja usluge

Po čl. 145. st. 7. i 8. ZEK-a /7/ Pružatelj usluga, koje nisu brojevno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge, obavezan je:

- najmanje 30 dana prije izmjene ugovornih uvjeta, pisanim ili elektroničkim putem, na jasan i razumljiv način obavijestiti krajnjeg korisnika o izmjenama ugovornih uvjeta, kao i o pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora bez dodatnih troškova.
 - /8/ Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti iz stavka 7. ovoga članka, osim ako su predložene izmjene ugovornih uvjeta:
 - isključivo u korist krajnjeg korisnika
 - administrativne prirode i ne utječu štetno na krajnjeg korisnika
 - izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravom Europske unije.
-

VI. Cijena i uvjeti plaćanja

- Naknade su definirane Ugovorom i važećim cjenikom na web stranici.
 - Pružatelj može mijenjati cjenik uz obavijest najmanje 30 dana unaprijed.
 - Rok plaćanja mjesečne naknade: do 15. dana obračunskog mjeseca.
 - U slučaju kašnjenja, korisnik plaća zakonske zatezne kamate i eventualne troškove opomena.
-

VII. Razina kvalitete, kvarovi i pritužbe

- Brzina prijenosa podataka u Cjeniku je maksimalna, a minimalna brzina iznosi 70% oglašene brzine.
 - Kvarovi i pritužbe korisnika prijavljuju se na telefon ili e-mail pružatelja.
 - Pružatelj uklanja kvarove u roku 48 sati od prijave, osim ako kvar nije na strani korisnika.
 - Ako pružatelj ne ukloni kvar duže od 10 dana, korisnik može jednostrano raskinuti Ugovor.
-