

## Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (T-Mobile usluga) (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

### Predmet Općih uvjeta

- Ovim Općim uvjetima poslovanja uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32 (u daljnjem tekstu: T-Mobile) kao operatora javnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj s jedne strane putem T-Mobile mreže i korisnika usluga u T-Mobile mreži (u daljnjem tekstu: Korisnik) s druge strane.
- Pojam T-Mobile mreža pobliže označuje, u smislu ovih Općih uvjeta, javnu pokretnu komunikacijsku mrežu Hrvatskog Telekom d.d. neovisno o tehnologiji kojom se elektroničke komunikacijske usluge u T-Mobile mreži pružaju.
- Pretplatnici i Prepaid korisnici zajednički se u ovim Općim uvjetima nazivaju Korisnicima usluga. Odredbe ovih Općih uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze Pretplatnika ne primjenjuju se na Prepaid korisnike, a odredbe kojima se utvrđuju samo prava i obveze Prepaid korisnika ne primjenjuju se na Pretplatnike. Prepaid korisnik ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na Pretplatnika, ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo.
- T-Mobile pruža osnovnu i dodatne elektroničke komunikacijske usluge. Osnovna T-Mobile usluga je javno dostupna telefonska usluga koja omogućuje međusobno glasovno komuniciranje Korisnika usluga u stvarnom vremenu, a dodatne su usluge sve ostale usluge koje pruža T-Mobile i koje nisu osnovna T-Mobile usluga. Za svaku T-Mobile uslugu Korisniku će na odgovarajući način biti dostupni uvjeti korištenja iste. Temeljne tehničke značajke T-Mobile mreže Korisnicima usluga dostupne su na internetskoj stranici T-Mobilea ([www.t-mobile.hr](http://www.t-mobile.hr)).
- Na sve međusobne odnose između T-Mobilea i Korisnika usluga koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se na odgovarajući način važeći propisi Republike Hrvatske.

### Pretplatnički ugovor

- Pretplatnički odnos u T-Mobile mreži se zasniva sklapanjem ugovora između T-Mobilea i Pretplatnika (u daljnjem tekstu: Pretplatnički ugovor) na važećem obrascu T-Mobilea (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u koji se, između ostaloga, unose podaci o Pretplatniku, uključujući osobni identifikacijski broj Pretplatnika (OIB), adresa za dostavljanje obavijesti i adresa za dostavljanje računa za obavljene elektroničke usluge, podaci o terminalnoj opremi, uključujući i T-Mobile SIM kartici, te podaci o ugovorenim uslugama, odnosno tarifnom paketu ili modelu i dodatnim ugovorenim uslugama, izjava Pretplatnika kojom potvrđuje da je zaprimio Opće uvjete, Specifikaciju ugovorenog tarifnog paketa ili modela odnosno Uvjete korištenja ugovorene opcije ili da je suglasan da će iste pročitati na internetskoj stranici T-Mobilea ([www.t-mobile.hr](http://www.t-mobile.hr)), kao i obveznom trajanju Ugovora i uvjetima za prijevremeni raskid kod ugovora uz obvezni rok trajanja koji ne može biti dulji od dvije (2) godine.
- Zahtjev prihvaćen od strane T-Mobilea, zajedno s ovim Općim uvjetima, cijenom ugovorenih usluga iz važećeg cjenika elektroničkih komunikacijskih usluga T-Mobilea, uvjetima korištenja i specifikacijama tarifnih paketa ili modela te pojedinih posebnih ponuda i dodatnih usluga koji sadržavaju potpun, detaljan, točan i razumljiv opis usluga, čini Pretplatnički ugovor. Na Podnositelja Zahtjeva će se na odgovarajući način primjenjivati ovi Opći uvjeti, kao i važeći propisi Republike Hrvatske.
- Neovisno o utvrđenom u točki 6. ovog poglavlja Općih uvjeta, T-Mobile može s Podnositeljem Zahtjeva sklopiti Pretplatnički ugovor i na drugi prikladan način. Pretplatnički ugovor će se smatrati sklopljen i za dodatne usluge koje su dostupne Podnositelju Zahtjeva putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje T-Mobile. T-Mobile će u tom slučaju Podnositelju Zahtjeva dostaviti pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili mu dostaviti elektroničku potvrdu ako nije moguće dostaviti pisanu potvrdu. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija T-Mobilea, T-Mobile će Podnositelju Zahtjeva dostaviti pisanu potvrdu o prihvatanju Zahtjeva za zasnivanje ili izmjenu Pretplatničkog ugovora uz uputu o pravu na raskid ugovora, u skladu s posebnim propisima o zaštiti potrošača.
- Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora počinju teći trenutkom aktivacije T-Mobile SIM kartice. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, T-Mobile će obavijestiti Pretplatnika, pisano ili usmenim putem, u roku od osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.
- Korisnik ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje pet (5) radnih dana unaprijed u kojem slučaju prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno točki 9. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Korisnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
- T-Mobile ima pravo odbiti Zahtjev kao i naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu T-Mobile uslugu zbog sljedećih razloga:
  - ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno i potpuno ispunio i/ili potpisao Zahtjev, odnosno naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev (u daljnjem tekstu: Podnositelj Zahtjeva) za pojedinu T-Mobile uslugu;
  - ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev T-Mobilea ne pruži T-Mobileu na uvid i obradu sve podatke i preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje Pretplatničkog ugovora u skladu s ovim Općim uvjetima;
  - ako Podnositelj Zahtjeva, prema razumnoj procjeni T-Mobilea, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema T-Mobileu u odnosu na pojedinu uslugu, odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu T-Mobile uslugu podnesen, osim ako Podnositelj Zahtjeva ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja iz točke 11.5. ovih Općih uvjeta;
  - ako Podnositelj Zahtjeva prema razumnoj procjeni T-Mobilea nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene osnovne i/ili dodatne usluge;
  - ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev T-Mobilea ne pruži T-Mobileu odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplata pologa, bankovna garancija) ili prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane T-Mobilea (limita);
  - ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili osoba kojoj je oduzeta poslovna sposobnost odnosno ako je Podnositelj Zahtjeva osoba ograničene poslovne sposobnosti koja nema valjane suglasnosti zakonskog zastupnika;
  - ako postoji sumnja da su podaci o identitetu fizičke osobe odnosno pravnoj osobnosti Podnositelja Zahtjeva, njegovoj platežnoj sposobnosti i ovlaštenju ili pravu na zastupanje netočni ili neistiniti;
  - ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak ili ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezađužen, ili ako prema razumnoj procjeni T-Mobilea Podnositelj Zahtjeva ima neke druge poteškoće u pogledu svojeg poslovanja ili ispunjenja obveza prema vjerovnicima;
  - ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje T-Mobilea po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva;
  - ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva zlorabotrebjava ili ima namjeru zlorabotrebjavati T-Mobile usluge ili ako omogućuje ili ima namjeru omogućiti trećoj osobi zlorabotu T-Mobile usluga;
  - ako postoji sumnja da će T-Mobile usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva, osim u slučaju kada T-Mobile u okviru svojih posebnih ponuda nudi takvu mogućnost korištenja T-Mobile usluga od strane trećih osoba;
  - ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja elektroničkoga komunikacijskog prometa koristeći za to T-Mobile usluge;
  - ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću T-Mobile SIM kartice pruža ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne komunikacijske usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti daljnju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Korisnikom usluga u smislu ovih Općih uvjeta;
  - ako se Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti se telekomunikacijskom terminalnom opremom (u daljnjem tekstu: Terminalna oprema) u suprotnosti s točkom 54. i 55. ovih Općih uvjeta;
  - u slučaju da Podnositelj Zahtjeva ne bude odobren zahtjev za prijenos broja koji je podnio davatelju broja;
- Prepaid korisnik prihvaća ove Opće uvjete u trenutku otvaranja prepaid paketa koji sadržava T-Mobile SIM karticu od kada mu počinju teći prava i obveze iz ovih Općih uvjeta. Ovi Opći uvjeti nastaviti će se primjenjivati i na Pretplatnika koji nakon raskida Pretplatničkog ugovora nastavi koristiti T-Mobile usluge kao Prepaid korisnik uz zadržavanje istog prepaid korisničkog broja (MSISDN). Korisnik usluge koji u T-Mobile mrežu prenosi svoj broj prihvaća ove Opće uvjete potpisom odgovarajućeg obrasca kojim se regulira postupak prijenosa broja.
  - Registracija Prepaid korisnika provodi se u skladu s uvjetima za registraciju Prepaid korisnika sukladno važećim propisima.

### Aktiviranje i korištenje T-Mobile SIM kartice

- T-Mobile dodjeljuje T-Mobile SIM karticu Korisniku usluga isključivo za svrhu korištenja T-Mobile usluga u skladu s ovim Općim uvjetima. Za vrijeme korištenja T-Mobile usluga od strane Korisnika usluga T-Mobile zadržava pravo vlasništva nad T-Mobile SIM karticom. T-Mobile će aktivirati T-Mobile SIM karticu Podnositelju Zahtjeva u najkraćem mogućem roku, a u iznimnim slučajevima u roku od najviše sedam (7) dana od dana prihvaćanja Zahtjeva.
- Korisnik usluga obavezan je pažljivo umetnuti T-Mobile SIM karticu u svoju Terminalnu opremu definiranu u točki 54. ovih Općih uvjeta, u skladu s uputama proizvođača, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja. U protivnom, Korisnik usluga će odgovarati za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, nestručnog i neovlaštenog korištenja T-Mobile SIM kartice.
- Korisnik usluga obavezan je pozivom, e-mailom ili telefaksom T-Mobile Službi za korisnike odmah prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu T-Mobile SIM kartice, obvezno navodeći identifikacijske podatke T-Mobile SIM kartice, broj priključka i druge obavijesti potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave. U slučaju gubitka ili krađe T-Mobile SIM kartice Korisnik usluga obavezan je nakon prijave putem poziva T-Mobile Službi za korisnike potvrditi prijavu pisanim putem u roku od dva (2) radna dana od dana poziva, u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korištenja T-Mobile usluga nastale nakon poziva T-Mobile Službi za korisnike kojim je prijavio gubitak ili krađu T-Mobile SIM kartice, osim u slučaju kada zbog tehničkih nemogućnosti to nije moguće izvršiti u odnosu na Prepaid korisnike. T-Mobile neće odgovarati Korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi za bilo koju štetu koja može

- nastati zbog neistinite prijave gubitka ili krađe T-Mobile SIM kartice.
- Korisnik usluga obavezan je držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa, broj svoje T-Mobile SIM kartice, PUK/PIN kodove i sve druge identifikacijske oznake iz pretplatničkog odnosa s T-Mobileom (primjerice: oznaka korisnika, lozinka i dr.). Korisnik usluga odgovarat će za svu štetu nastalu zbog nepravilnog čuvanja, zlorabote odnosno neovlaštene uporabe PUK/PIN kodova i drugih identifikacijskih kodova, osim u slučajevima krađe i uz uvjet da je T-Mobile zaprimio pisanu potvrdu o prijavi krađe iz točke 15. ovih Općih uvjeta. Korisnik usluga je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Korisnika usluga kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/o čijoj se oznaci radi. T-Mobile neće snositi odgovornost ni po kakvu osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku usluga i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika usluga i/ili zlorabote i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika usluga, odnosno za štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima i/ili zlorabotom. Korisnik usluga mora promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. Korisnik usluga mora obavijestiti T-Mobile Službu za korisnike odmah čim posumnja u moguću zlorabotu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka.

### Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Korisniku i/ili trećoj strani

- Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Korisniku, bez da je Korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Korisnika.

### Trajanje Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme.
- Pretplatnik i T-Mobile mogu sklopiti Pretplatnički ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju Pretplatničkog ugovora u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, u kojem slučaju su vrijeme obveznog trajanja, koje ne može biti dulje od dvije (2) godine, uvjeti te posljedice raskida Pretplatničkog ugovora s takvom odredbom određeni posebnim uvjetima pojedinoga tarifnog modela i/ili paketa. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da Pretplatnik koji raskine Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja tog ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta koje je ostvario ako je plaćanje te naknade za njega povoljnije, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u cjeniku usluga. Istekom obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ne prestaje Pretplatnički ugovor koji je u skladu s točkom 17. ovih Općih uvjeta zasnovan na neodređeno vrijeme.
- U slučaju kada je Pretplatnički ugovor sklopljen s posebnom odredbom o obveznom trajanju sukladno točki 18. ovih Općih uvjeta a krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta koje je ostvario ako je plaćanje te naknade za njega povoljnije, a što će biti detaljno utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u cjeniku usluga.
- Pretplatniku koji prihvati novu posebnu ponudu T-Mobilea, a kojemu u trenutku iskorištavanja predmetne posebne ponude još uvijek traje ranije zatražena i prihvaćena posebna ponuda, trajanje nove posebne ponude počinje teći od prvog sljedećeg dana nakon isteka prethodno zatražene i prihvaćene posebne ponude.
- Rok obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora utvrđen posebnom odredbom tog ugovora ne teče za vrijeme privremenog isključenja Korisnika usluga do kojeg je došlo na zahtjev Korisnika usluga, te po ponovnom uključanju nastavlja teći.

### Podaci o Korisniku usluga

- Prilikom podnošenja Zahtjeva, odnosno naknadno podnesenoga drugog odgovarajućeg zahtjeva za pojedinu T-Mobile uslugu u skladu s točkom 11. ovih Općih uvjeta, Korisnik usluga koji je podnio navedeni zahtjev obavezan je radi nedvojbene identifikacije te zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa dati na uvid izvornike svojih identifikacijskih isprava kao i predati preslike istih te na zahtjev T-Mobilea pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi T-Mobile mogao smatrati nužnima za zasnivanje Pretplatničkog ugovora ili aktivaciju pojedine T-Mobile usluge, sukladno posebnim propisima, uključujući i identifikacijsku oznaku dodijeljenu Korisniku usluga (primjerice oznaka korisnika, PIN, PUK, korisničko ime). U protivnom, T-Mobile ima pravo odbiti Zahtjev te naknadno podnesen drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu T-Mobile uslugu u skladu s točkom 11. ovih Općih uvjeta.
- Korisnik usluga podnošenjem Zahtjeva, odnosno naknadnim podnošenjem drugoga odgovarajućeg zahtjeva za pojedinu T-Mobile uslugu iz točke 11. ovih Općih uvjeta, kao i zahtjeva za registraciju Prepaid korisnika u skladu s točkom 12.1. ovih Općih uvjeta, daje prívolu da T-Mobile može koristiti i obrađivati njegove podatke, što uključuje i osobne podatke, za potrebe, koje su taksativno navedene u Zahtjevu, a uključuju potrebe vlastitih evidencija i pružanja T-Mobile usluga, što obuhvaća i provjere identiteta i platežne sposobnosti Korisnika usluga, obradu podataka Korisnika usluga za svrhu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Korisnika usluga i T-Mobilea, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom.
- Korisnik usluga nadalje podnošenjem Zahtjeva, odnosno naknadnim podnošenjem drugoga odgovarajućeg zahtjeva za pojedinu T-Mobile uslugu iz točke 11. ovih Općih uvjeta, odnosno zahtjeva za registraciju Prepaid korisnika u skladu s točkom 12.1. ovih Općih uvjeta daje prívolu da T-Mobile može podatke Korisnika usluga, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske:
  - dati financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti te prikupljati i obrađivati podatke Korisnika usluga koji nisu fizičke osobe, a koje mu isti dostave za svrhu provjere platežne sposobnosti Korisnika usluga, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s T-Mobileom, a sve zbog zaštite legitimnog poslovnog interesa T-Mobilea u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa Korisnika usluga;
  - dostavljati i trećim stranama koje pružaju usluge putem T-Mobile mreže, a kojim uslugama se koristi Korisnik usluga, za svrhu obračuna i naplate cijene za usluge pružene od navedenih trećih strana, kao i usluga međupovezivanja (podaci se obrađuju do zastare potraživanja u skladu s općim propisima o obveznopравnim odnosima, a radi naplate se obrađuju do naplate potraživanja odnosno kod spornih tražbina do rješenja spora) ili u slučaju podnošenja prigovora Korisnika usluga na te usluge (u slučaju rješavanja prigovora na usluge drugog operatora ovo može uključivati razmjenu nužnih podataka između operatora);
  - ustupiti tražbine koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, uključujući, ali bez ograničenja, bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Pretplatnik ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine. Radi omogućavanja ustupanja tražbine bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, T-Mobile je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

Podaci o Korisniku usluga mogu se obrađivati i za druge zakonom određene te dopuštene svrhe uz prívolu Korisnika usluga.

- Korisnik usluga obavezan je na odgovarajući način izvjestiti T-Mobile o bilo kakvoj promjeni podataka odmah, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od nastanka promjene. Ako Korisnik usluge ne izvjesti T-Mobile o promjeni podataka, Korisnik usluge će odgovarati za svu štetu koja zbog toga eventualno nastane T-Mobileu ili trećima, a ako Korisniku zbog tog propusta račun, opomene zbog neplaćanja i druga T-Mobileova pismena ne mogu biti dostavljena, smatrat će se da je dostava na osnovi postojećih podataka valjano izvršena.
- Korisnik usluga suglasan je da njegovi telefonski pozivi T-Mobile Službi za korisnike mogu biti snimljeni i dalje obrađivani, uz poduzimanje zaštitnih mjera u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, i to za svrhu internog praćenja pružanja T-Mobile usluga prema Korisnicima usluga, poboljšanja kakvoće T-Mobile usluga, kao i za sigurnosne svrhe (zaštita radnika i imovine T-Mobilea te zaštita javnosti/opće sigurnosti). Korisnik usluga će o snimanju razgovora biti upoznat na najavnoj poruci prilikom pozivanja T-Mobile Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
- Kako bi Korisniku usluga bilo omogućeno primanje promidžbenih obavijesti, usluga, uključujući i usluge korisničke podrške, koje su krojene po mjeri i željama Korisnika usluga te kako bi se zaštitili legitimni poslovni interesi i spriječile zlorabote na štetu Korisnika i T-Mobilea, T-Mobile treba raspolagati određenim podacima uz prívolu Korisnika usluga, sve u skladu s točkama 28. do 32. ovih Općih uvjeta.
- Korisnik usluga može pozivom ili slanjem obavijesti u pisanom ili elektroničkom obliku T-Mobile Službi za korisnike, putem korisničkih internetskih stranica T-Mobile-a ili na druge odgovarajuće načine koji uključuju, ali ne ograničavaju se na uporabu sredstava daljinske komunikacije, zatražiti prestanak daljnjeg obavještanja. Pod uvjetom da je Korisnik usluga dao odgovarajuću prívolu u skladu s točkom 29. i 101. ovih Općih uvjeta, T-Mobile je ovlašten obavještavati Korisnika usluga o T-Mobile uslugama i posebnim ponudama pisanim putem i na druge odgovarajuće načine te koristiti i obrađivati podatke Korisnika usluga, što uključuje i njegove osobne podatke (poput imena, prezimena, osobnog identifikacijskog broja, adrese i e-mail adrese, broja telefona) te prometne podatke grupirane prema određenim kriterijima, kao i podatke o korištenju usluga T-Mobilea, što ne uključuje pojedinačne prometne podatke, za sljedeće svrhe:
  - promidžbenih i prodajnih aktivnosti T-Mobilea, a što uključuje: opću korisničku potporu (savjetovanje Korisnika usluga), unapređivanje prodajnih aktivnosti, kreiranje i/ili prilagođavanje usluga T-Mobilea potrebama i navikama Korisnika usluga te njihovo nuđenje Korisnicima usluga, segmentaciju Korisnika usluga, istraživanja i analize tržišta;
  - za svrhu izravne promidžbe i nuđenja usluga i proizvoda T-Mobilea, što uključuje i individualno oblikovane promidžbene obavijesti i savjetovanja Korisnika usluga u pogledu usluga T-Mobilea (izravnim kontaktom, putem pisanih obavijesti, elektroničke pošte, telefona bez ljudskog posredovanja, telefona, telefaksa, SMS i MMS poruka te na druge odgovarajuće načine);
  - dati financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti te prikupljati i obrađivati podatke Korisnika usluga koji su fizičke osobe, a koje mu isti dostave za svrhu provjere platežne sposobnosti Korisnika usluga, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s T-Mobileom, a sve zbog zaštite legitimnog poslovnog interesa T-Mobilea u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete,

umanjenja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa Korisnika usluga.

- Korisnik usluga potvrđuje da je u smislu važećih propisa koji reguliraju tajnost podataka i zaštitu osobnih podataka detaljno obaviješten o obradi podataka u skladu s prethodnom točkom. Korisnici usluga koji to postanu nakon objave i stupanja na snagu ovih Općih uvjeta svoje privole za obradu podataka iz točke 28. ovih Općih uvjeta daju putem Zahtjeva, naknadno podnesenoga drugog odgovarajućeg zahtjeva za pojedinu T-Mobile uslugu u skladu s točkom 11. ovih Općih uvjeta, zahtjeva za registraciju Prepaid korisnika u skladu s točkom 12.1. ovih Općih uvjeta, odnosno na drugi odgovarajući način koji uključuje, ali se ne ograničava na uporabu sredstava daljinske komunikacije (primjerice putem telefona, SMS/MMS poruka, korisničkih internetskih stranica i sl.). Ako Korisnik usluga želi dati svoja očitovanja volje putem Interneta, T-Mobile će mu isto omogućiti putem korisničkih internetskih stranica T-Mobilea, a nakon što se Korisnik usluga prijavi sa svojim identifikacijskim oznakama, odnosno korisničkim imenom i lozinkom. Ako Korisnik usluga želi dati svoja očitovanja volje putem SMS ili MMS poruka, T-Mobile će mu isto omogućiti, a nakon što se Korisnika usluga prihvća i suglasan je da su ovakvo dana očitovanja volje putem drugih sredstava daljinske komunikacije (mobitel, telefon itd.), T-Mobile će dostaviti Korisniku usluga potvrdu o izraženim očitovanjima volje s navednim obradama podataka za koje je Korisnik usluga dao suglasnost. Korisnik usluga prihvaća i suglasan je da su ovakvo dana očitovanja volje putem drugih sredstava daljinske komunikacije pravovaljana, osim ako ih Korisnik usluga ne ospori u roku od sedam (7) dana od primitka spomenute potvrde, na način opisan točkom 30. ovih Općih uvjeta.
- Korisnik usluga može, uz dostavu dokaza o identitetu u skladu s točkom 22. ovih Općih uvjeta, u svako doba pozivom ili slanjem obavijesti u pisanom ili elektroničkom obliku T-Mobile Službi za korisnike, putem korisničkih internetskih stranica T-Mobile-a ili na druge odgovarajuće načine koji uključuju, ali ne ograničavaju se na uporabu sredstava daljinske komunikacije, opozvati, u cijelosti ili djelomično, privole iz točke 28. ovih Općih uvjeta. Korisnik usluga suglasan je da privole iz točke 28. ovih Općih uvjeta, ako ih prije ne opozove, vrijede do prestanka ugovornog odnosa Korisnika usluga s T-Mobileom.
- Korisnik pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti i podataka Korisnika usluga koji se uvijek mogu obratiti i u slučaju dodatnih upita o obradi podataka. Svoja prava prema propisima o zaštiti osobnih podataka Korisnik usluga može ostvariti obraćanjem pisanim ili elektroničkim putem T-Mobile Službi za korisnike s napomenom: „Za Povjerenika za zaštitu osobnih podataka“.
- T-Mobile zadržava pravo obavještavanja Korisnika usluga o obradi podataka i zaštiti privatnosti, te o načinu prikupljanja privola, pisanim putem, putem elektroničke pošte, putem internetskih stranica T-Mobilea te na drugi odgovarajući način.
- U slučaju restrukturiranja, promjene pravnog oblika, prestanka ili bilo kakvih statusnih promjena T-Mobilea, privole iz ovih Općih uvjeta smatraju se danima te se, ovisno o nastaloj promjeni, odnose na novonastalo društvo, odnosno društvo preuzimatelja, odnosno glavno društvo, a u skladu s odredbama posebnog propisa o trgovačkim društvima.

#### Cijene T-Mobile usluga i uvjeti plaćanja

- Iznosi mjesečnih naknada i cijene T-Mobile usluga kao i sve ostale naknade koje T-Mobile naplaćuje u skladu ovim Općim uvjetima utvrđene su važećim cjenikom.
- T-Mobile je ovlašten mijenjati cijene te se obvezuje objaviti ih i učiniti dostupnima svojim Korisnicima usluga u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- T-Mobile može uvesti, promijeniti ili ukinuti pojedine posebne ponude T-Mobilea, odnosno tarifne pakete i modele te pojedine dodatne T-Mobile usluge, odnosno uvjete za njihovo korištenje, uključivo, ali ne ograničavajući se na sljedeće načine: uz prethodno pisanu obavijest Korisniku usluga (npr. uz Račun), kao i putem sredstava javnog priopćavanja, te na druge odgovarajuće načine (SMS, elektronička pošta i sl.).
- T-Mobile će Pretplatniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene T-Mobile usluge (u daljnjem tekstu: Račun). Pretplatnik je obavezan podmiriti Račun do datuma dospijea naznačenog na Računu. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem Računa u potpunosti snosi Pretplatnik. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
- Pretplatniku će biti dostupan ispisani Račun. Pretplatniku može biti ponuđena mogućnost dobivanja Računa i u elektroničkom obliku, u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim Računom). Na zahtjev Pretplatnika, T-Mobile će izdati Račun i u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje T-Mobile usluga i sl., T-Mobile utvrdi da postoji sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoje dugovanja za pružene T-Mobile usluge, T-Mobile ima pravo zatražiti od Pretplatnika tijekom svakoga obračunskog razdoblja plaćanje cijelog iznosa koji je nastao zbog korištenja T-Mobile usluga u razdoblju od prethodnog Računa do dana naznačenog u zahtjevu T-Mobilea i zatražiti od Pretplatnika odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplatu pologa, bankovnu garanciju) ili prihvaćanje mjesečnog ograničenog korištenja usluga određenog od T-Mobilea (limita). Ako Pretplatnik ne udovolji prethodno navedenom zahtjevu T-Mobilea, T-Mobile može protekom dana naznačenog u tom zahtjevu privremeno isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Pretplatniku.
- T-Mobile će u slučaju da pojedini Korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja T-Mobile usluga (trošak korištenja pojedine usluge) u odnosu na njegovo prosječno korištenje T-Mobile usluga i/ili prosječno korištenje za njegov korisnički model o tome upozoriti Korisnika usluga na primjeren način, a Pretplatniku može, po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima T-Mobilea. U suprotnom, T-Mobile može privremeno isključiti T-Mobile karticu dodijeljenu Pretplatniku radi smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete Pretplatniku i T-Mobileu, zaštite Pretplatnika od zlouporaba ili neovlaštenog korištenja te umanjenja budućeg duga. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka Pretplatnika izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu T-Mobile zaprima od drugih operatora.
- T-Mobile će na zahtjev Korisnika omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, uključujući zabranu slanja i/ili primanja SMS i MMS poruka na određene ili s određenih vrsta brojeva ili skupina brojeva kako je to detaljnije uređeno važećim propisom kojeg donosi Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija). T-Mobile će pisanim putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
- T-Mobile će, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci.
- Ako Pretplatnik nije podnio pisani prigovor iz točke 58. ovih Općih uvjeta i nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge, niti nakon prethodno dostavljene pisane opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja po isteku trideset (30) dana od dana dostavljanja te Opomene, T-Mobile ima pravo privremeno isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Pretplatniku. T-Mobile zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene u skladu s važećim cjenikom. Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Pretplatnika T-Mobile ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu. U slučaju privremenog isključenja T-Mobile SIM kartice dodijeljene Pretplatniku, primjenjuje se postupak opisan točkom 86. ovih Općih uvjeta.
- Ako Pretplatnik ne podmiri ukupno dugovanje u daljnjem roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja T-Mobile SIM kartice, T-Mobile ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor (trajno isključiti T-Mobile SIM karticu).

- Trenutkom aktivacije T-Mobile SIM kartice počinje teći rok nadoplate računa Prepaid korisnika. Prepaid korisnik plaća korištenje T-Mobile usluga korisničkim bonom. Na korisničkom bonu je naznačena njegova novčana vrijednost. Novčana vrijednost korisničkog bona dodaje se na račun Prepaid korisnika. Prepaid korisnik može koristiti T-Mobile usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na računu Prepaid korisnika do isteka roka uporabe korisničkog bona.
- Rok uporabe korisničkog bona naznačen je na korisničkom bonu ili na drugi odgovarajući način, a počinje teći od trenutka nadoplate računa Prepaid korisnika. Rokovi uporabe korisničkih bonova ne mogu se zbrajati. Ako tijekom roka uporabe prethodnoga korisničkog bona dođe do nadoplate računa Prepaid korisnika novim korisničkim bonom, vrijedi rok uporabe korisničkog bona koji istječe kasnije.
- Ako se vrijednost na računu Prepaid korisnika iskoristi prije isteka roka uporabe korisničkog bona, a Prepaid korisnik ne nadoplati račun novim korisničkim bonom ili ako rok uporabe istekne bez obzira na stanje računa Prepaid korisnika, T-Mobile može privremeno isključiti T-Mobile SIM karticu Prepaid korisniku. Privremeno isključenje će trajati do dana nadoplate računa Prepaid korisnika, a najkasnije do isteka roka nadoplate koji počinje teći istekom roka uporabe. Ako Prepaid korisnik ne nadoplati račun unutar roka nadoplate, T-Mobile može deaktivirati T-Mobile SIM karticu Prepaid korisnika. Rok nadoplate iz ove točke utvrđen je važećim cjenikom T-Mobilea. T-Mobile će trajno isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Prepaid korisniku protekom rokova utvrđenih važećim cjenikom T-Mobilea.
- U slučaju isteka roka korisničkog bona ili raskida prepaid odnosa, Prepaid korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa. Zahtjev za povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa Prepaid korisnik može podnijeti u T-Centru ili dostaviti T-Mobile Službi za korisnike. Uz navedeni zahtjev Prepaid korisnik je obavezan dati na uvid: kupljeni bon, T-Mobile SIM karticu, identifikacijski dokument i informaciju o tekućem računu ili adresi na koju se podnositelji zahtjeva poštanskom uputnicom može dostaviti povrat ili naknada, a ukoliko je riječ o neaktiviranom bonu: bon i informaciju o tekućem računu ili adresi na koju se podnositelju zahtjeva poštanskom uputnicom može dostaviti povrat ili naknada. Pravo na povrat ne odnosi se na novčani iznos koji je posljedica uplate od strane T-Mobilea u sklopu posebnih promotivnih akcija.

#### Kakvoća T-Mobile usluge i smetnje

- T-Mobile Služba za korisnike će Korisniku usluga pružati dvadeset i četiri (24) sata na dan sve potrebne obavijesti za svrhu korištenja T-Mobile usluga. T-Mobile Službu za korisnike Korisnici mogu kontaktirati pozivom na broj Službe za korisnike ili na službenu e-mail adresu kao i na druge načine opisane na internetskoj stranici T-Mobilea (www.t-mobile.hr).
- T-Mobile održava razinu parametara kakvoće T-Mobile usluga unutar zadanih vrijednosti u skladu s odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj te odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama, a posebno vodi računa o visokoj kakvoći osnovne T-Mobile usluge. Dodatne odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga bit će definirane posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje donosi Agencija.
- T-Mobile osigurava ispravan i neomatan rad T-Mobile mreže. U tu svrhu T-Mobile će redovito održavati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima. U svrhu sprečavanja zagušenja u mreži T-Mobile poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa. Prijenosni opseg pojedine T-Mobile usluge je maksimalan prijenosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže. Korisnik usluga prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti T-Mobile mreže postoji mogućnost da T-Mobile usluge neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.
- T-Mobile nije obavezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od

propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila) što uključuje i smetnje izvan sustava T-Mobile mreže. T-Mobile, također, neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja javne komunikacijske mreže T-Mobilea, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu dobit korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

- Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti T-Mobilea, a koju T-Mobile nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja ili duže, ovisno o vrsti tehničke smetnje o čemu će Korisnik biti obaviješten bez odgode, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje T-Mobile uslugama, naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu bit će umanjena ili će Korisnik biti na drugi način oštećen, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ove točke ne smatra se nepokripanje određenog područja korisnim signalom T-Mobileove mreže, te Korisnik koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade utvrđene ovom točkom.
- T-Mobile pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112), kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. T-Mobile će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Korisnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.

#### Održavanje, pregled i premještaj Terminalne opreme

- Korisnik usluga obvezuje se posjedovati ispravnu Terminalnu opremu koja u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja pokretni telefon, uređaj ili uređaje odnosno sklop ili sklopove ili bilo koju kombinaciju jednog ili više uređaja i/ili sklopova koji Korisniku usluga omogućuju korištenje T-Mobile usluga u T-Mobile mreži, a čiji je rad u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Terminalna oprema Korisnika usluga mora zadovoljavati tehničke uvjete i norme za tu opremu i imati odgovarajući certifikat u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- Korisnik usluga obvezuje se održavati svoju Terminalnu opremu tako da se prilikom njezine uporabe ne narušava povezanost i kakvoća T-Mobile usluga ni sigurnost i integritet T-Mobile mreže. T-Mobile zadržava pravo obaviti neposredan pregled ispravnosti Terminalne opreme Korisnika usluga koja nije pokretni telefon u slučaju sumnje u njezinu ispravnost. Pokretni telefon u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja Terminalnu opremu odnosno pokretnu radijsku postaju koja je dimenzijama i drugim karakteristikama prilagođena za uporabu u javnim komunikacijskim mrežama i u uvjetima fizičkog kretanja Korisnika usluga.

#### Zaštita od zlouporaba

- Pretplatnik potvrđuje u posebnj rubrici na zahtjevu da je preuzeo, ili da je suglasan da će iste preuzeti na internetskoj stranici T-Mobilea (www.t-mobile.hr), te da prihvaća da će se prilikom korištenja usluga pristupa Internetu te korištenja Internet usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja propisanih u uvjetima korištenja odgovarajuće opcije, a koji će Pretplatniku biti dostupni i na službenim internetskim stranicama T-Mobilea (www.t-mobile.hr) ili na drugi prikladan način za Prepaid korisnike.
- T-Mobile zadržava pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Korisnika usluga i T-Mobilea kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje korištenja usluga podatkovnog prometa Korisniku usluga za kojeg postoje sumnje da šalje zlonamjerne programe, viruse i sl., ograničenje korištenja usluga SMS poruka Korisniku usluga za kojega postoji sumnja da zlorabi navedenu uslugu, nepridržavanje obveza iz točke 56. ovih Općih uvjeta i dr.).

#### Podnošenje prigovora Korisnika usluga

- Korisnik usluga može podnijeti u pisanom obliku prigovor u vezi s pružanjem usluga T-Mobilea, na kakvoću pružene usluge T-Mobilea, na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora, a što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu: Prigovor). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- Prigovor na kakvoću pruženih T-Mobile usluga podnosi se T-Mobile Službi za korisnike u roku od trideset (30) dana od dana pružanja T-Mobile usluge na čiju kakvoću se podnosi Prigovor.
- Prigovor na iznos zaduženja podnosi se T-Mobile Službi za korisnike u roku od trideset (30) dana od dana dospijea Računa.
- U svim drugim slučajevima iz točke 58. ovih Općih uvjeta Korisnik usluga podnosi Prigovor T-Mobile Službi za korisnike u roku od petnaest (15) dana od dana saznanja za radnju ili propust T-Mobilea, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- T-Mobile Služba za korisnike provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je obvezna dostaviti prvostupanjski pisani odgovor Korisniku o utemeljenosti podnesenog Prigovora u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja Prigovora, odnosno u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja Prigovora u slučaju prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.
- Korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu na prvostupanjski pisani odgovor u roku od trideset (30) dana od dana dostave pisanog odgovora Povjerenstvu za pritužbe potrošača osnovanom unutar T-Mobilea (dalje u tekstu: Povjerenstvo). Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor na pritužbu Korisnika usluga u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.
- Korisnik usluga koji nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva može podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Agenciji, u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.
- Ako Korisnik podnese zahtjev za rješavanje spora Agenciji, T-Mobile će zastati sa svim postupcima do završetka spora pred Agencijom. Ako Agencija donese odluku ili mišljenje o neosnovanosti prigovora Korisnika, T-Mobile može potraživati osporavani iznos slanjem Opomene iz točke 42. ovih Općih uvjeta. Neovisno o navedenom, u slučaju da Korisnik ne plaća nesporni dio računa ili uredno ne plaća sljedeće nesporne račune, T-Mobile ima pravo isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Korisniku usluga.
- Korisnik usluga koji je podnio privremeno Prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu T-Mobile uslugu plaća, do rješenja Prigovora, nesporni dio Računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi Prigovor. Ako je podnositelj Prigovora postao Pretplatnikom prije manje od tri mjeseca od početka razdoblja na koje se odnosi Prigovor, Pretplatnik plaća nesporni dio zaduženja, a najmanje iznos ugovorene mjesečne naknade, odnosno iznos ugovorenog mjesečnog paketa i iznos naknade za radijsku frekvenciju. Iznimno, u slučaju kada je sporno koji iznos mjesečne naknade je ugovoren, Pretplatnik je obavezan platiti onaj iznos mjesečne naknade koji je za njega povoljniji, uključujući i iznos naknade za radijsku frekvenciju. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi Prigovor T-Mobile ima pravo postupiti u skladu s točkama 42. i 43. ovih Općih uvjeta.
- Korisnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću pružene T-Mobile usluge može tražiti naknadu štete ako se utvrdi da je kakvoća pružene T-Mobile usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- T-Mobile nije obavezan platiti naknadu štete iz točke 67. Općih uvjeta ako je kakvoća obavljene T-Mobile usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj u slučaju da je smanjenje kakvoće uzrokovano razlozima više sile, smetnjama izvan sustava T-Mobile mreže ili ako je Terminalna oprema Korisnika usluga neispravna ili nije korištena na propisani način.
- Ako se utvrdi da je T-Mobile povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik usluga koji je podnio prigovor iz točke 58. Općih uvjeta 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.
- T-Mobile će Korisniku usluga, koji je podnio prigovor iz točke 58. ovih Općih uvjeta, izdati novi račun za obavljene usluge ako se provjerom, odnosno završetkom sudskog ili izvansudskog postupka utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi Prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevара ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za obavljenu uslugu. Ako je Račun već plaćen u cijelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje Račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- T-Mobile ne odgovara za govorni i podatkovni sadržaj elektroničkih komunikacija Korisnika usluga koje se prenose putem T-Mobile mreže prilikom pružanja T-Mobile usluga Korisnicima usluga. Nadalje, T-Mobile ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja elektroničkih komunikacija koje se prenose putem T-Mobile mreže.
- Ako Pretplatnik ospori račun T-Mobilea u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, T-Mobile neće isključiti Pretplatnikovu T-Mobile SIM karticu do završetka navedenog sudskog ili izvansudskog postupka, te postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor. Neovisno o navedenom, u slučaju da Korisnik ne plaća nesporni dio računa ili uredno ne plaća sljedeće nesporne račune, T-Mobile ima pravo isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Korisniku usluga.
- Ako je T-Mobile obustavio pružanje usluge ili isključio Pretplatnikovu T-Mobile SIM karticu prije nego što je od Pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz točke 72. ovih Općih uvjeta, po primitku predmetne obavijesti T-Mobile će bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do završetka sudskog ili izvansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor.
- T-Mobile će upoznati Korisnike usluga putem Računa ili na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja Prigovora iz točke 58. ovih Općih uvjeta, a osobito o rokovima i načinu podnošenja Prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe T-Mobilea za rješavanje prigovora i pritužbi te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i pritužbi.
- Korisnik ima pravo podnijeti poseban prigovor odnosno prijavu u vezi sa zlouporabom elektroničke pošte, odnosno slanjem neželjenih elektroničkih poruka putem mobilnog pristupa internetu u suprotnosti s odredbama zakona i važećih propisa Republike Hrvatske na e-mail adresu za prijavu koja će biti objavljena na internetskoj stranici T-Mobilea (www.t-mobile.hr) te na svoj prigovor primiti odgovor u roku od petnaest (15) dana.

#### Prigovori korisnika na usluge operatora usluga s posebnom tarifom

T-Mobile ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju T-Mobile Korisnicima putem T-Mobile mreže. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem T-Mobile mreže podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, T-Mobile rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom koje su dostupne Korisnicima usluga, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, uz pridržavanje rokova navedenih u točkama 62. i 63. ovih Općih uvjeta. Korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv, uključujući SMS i MMS poruku koje putem T-Mobile mreže uputi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između Korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obveznopravnim odnosima.

#### Prijenos Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički ugovor može se prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu ako novi Pretplatnik (Sljednik) nastavi koristiti

- T-Mobile usluge putem iste T-Mobile SIM kartice i pretplatničkog broja uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
78. T-Mobile će na zahtjev Pretplatnika (Prednika) izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora na drugu osobu, odnosno novog Pretplatnika (Sljednika) zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim Pretplatnikom (Sljednikom) u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da je Pretplatnik (Prednik) uredno podmirio sve svoje obveze prema T-Mobile-u dospjele do dana podnošenja zahtjeva za prijenos. Pretplatnik (Prednik) dužan je podmiriti Račun za korištenje T-Mobile usluga u mjesecu u kojem je izvršen prijenos Pretplatničkog ugovora do dana izvršenja prijenosa, a novi Pretplatnik (Sljednik) obvezan je podmiriti Račun za korištenje T-Mobile usluga nakon izvršenog prijenosa, što podrazumijeva i pripadajući iznos mjesečne naknade, odnosno pripadajući iznos mjesečnog paketa i naknade za radijsku frekvenciju za taj mjesec te sve ostale naknade za Dodatne usluge.
79. U slučaju smrti Pretplatnika, ili prestanka postojanja pravne osobe koja je bila Pretplatnik, nasljednik, član obiteljskog kućanstva ili pravni sljednik može T-Mobileu podnijeti zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora, u skladu s točkom 77. ovih Općih uvjeta.
80. Pretplatnički ugovor, zajedno sa svim pravima i obvezama iz tog Pretplatničkog ugovora, prelazi na novog Pretplatnika (Sljednika) tek u trenutku kad T-Mobile prihvati Zahtjev novog Pretplatnika (Sljednika) u skladu s točkama 7. do 11. ovih Općih uvjeta.
81. Novi Pretplatnik (Sljednik) suglasan je da će zajedno s ranijim Pretplatnikom (Prednikom) solidarno odgovarati za sve troškove korištenja T-Mobile usluga, korištenih od prijašnjeg Pretplatnika (Prednika) (npr. za roaming usluge), na osnovi izričite suglasnosti o solidarnoj odgovornosti za dug prijašnjeg Pretplatnika (Prednika) navedene u zahtjevu za prijenos Pretplatničkog ugovora, a koji su troškovi dospjeli na naplatu unutar tri (3) mjeseca nakon prijenosa Pretplatničkog ugovora. Ako nakon dospijeača navedene troškove ne plati bilo koji solidarni dužnik, T-Mobile će postupiti u skladu s točkom 42. ovih Općih uvjeta.

#### Privremeno isključenje

82. T-Mobile je ovlašten privremeno isključiti T-Mobile SIM karticu dodijeljenu Korisniku usluga odnosno privremeno ograničiti korištenje pojedine T-Mobile usluge zbog razloga definiranih zakonskim i podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija te drugim važećim propisima, kao i zbog sljedećih razloga:
- 82.1 ako Korisnik usluga narušava sigurnost rada i cjelovitost T-Mobile mreže te sposobnost međusobnog funkcioniranja elektroničkih komunikacijskih usluga i zaštitu podataka;
- 82.2 ako Korisnik usluga koristi Terminalnu opremu koja može uzrokovati štetne smetnje ili smetnje u funkcioniranju T-Mobile mreže;
- 82.3 ako Korisnik usluga odbije omogućiti izravan pregled Terminalne opreme Korisnika usluga za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje radu T-Mobile mreže, o čemu će Korisnik usluga biti upozoren pisanim putem;
- 82.4 ako se utvrdi neispravnost na Terminalnoj opremi Korisnika usluga, u roku od trideset (30) dana od dana obavljanja pregleda Terminalne opreme Korisnika usluga;
- 82.5 ako se obavljaju radovi u T-Mobile mreži u trajanju kraćem od tri (3) dana, do završetka tih radova, uz prethodnu obavijest Korisniku usluga;
- 82.6 ako postoji sumnja ili prigovor treće zainteresirane osobe da Korisnik usluga zlorabi ili omogućuje trećim osobama zlouporabu T-Mobile usluga;
- 82.7 ako Korisnik usluga koristi T-Mobile usluge za svrhu slanja neželjenih elektroničkih poruka, a bez prethodno pribavljene izričite privole korisnika usluga;
- 82.8 ako T-Mobile naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u točki 11. Općih uvjeta, osim dospjelih, a nepodmirenih dugovanja po drugom ugovoru s istim Korisnikom iz točke 11.9. ovih Općih uvjeta, što će se na odgovarajući način primjenjivati i u odnosu na Prepaid korisnike;
- 82.9 u slučajevima zlouporabe poziva na broj 112 ili druge pozivne brojeve hitnih službi;
- 82.10na osnovi pravomoćne odluke nadležnog suda;
- 82.11 u svim ostalim slučajevima određenim ovim Općim uvjetima.
83. T-Mobile će automatski uključiti T-Mobile SIM karticu Korisnika usluga nakon pružanja dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje odnosno u trenutku kad T-Mobile utvrdi da su prestali razlozi za privremeno isključenje. Ako razlozi za privremeno isključenje ne prestanu u skladu s rokovima utvrđenim u točki 82. ovih Općih uvjeta, T-Mobile zadržava pravo raskinuti Pretplatnički ugovor, odnosno deaktivirati T-Mobile SIM karticu Prepaid korisnika.
84. T-Mobile će omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključenje na vrijeme od jedan (1) pa do najviše tri (3) mjeseca, odnosno na dulji rok samo na zahtjev Pretplatnika pravne osobe koja ima sedam (7) ili više priključaka, a ovisno o ograničenjima roka za privremeno isključenje u skladu s uvjetima korištenja, odnosno specifikacijom usluge koju Pretplatnik pravna osoba koristi. Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika može se izvršiti jedanput godišnje. Zahtjev za privremeno isključenje podnosi se na važećem obrascu T-Mobilea. Nakon isteka razdoblja za koje je privremeno isključenje Pretplatnika zatraženo, T-Mobile će automatski uključiti T-Mobile SIM karticu Pretplatnika.
85. Za vrijeme privremenog isključenja unutar kojeg je Korisniku usluga omogućeno primanje dolaznih poziva u skladu s točkom 86. ovih Općih uvjeta, osim u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika u skladu s točkom 84. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik je obvezan plaćati naknadu za pristup javnoj komunikacijskoj mreži za tarifne modele odnosno pakete za koje se takva naknada plaća.
86. Za vrijeme privremenog isključenja, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe. U slučaju dospjelog, a nepodmirenog dugovanja, privremeno isključenje provodi se u skladu s točkom 42. i 43. ovih Općih uvjeta.

#### Prestanak Pretplatničkog ugovora

87. Pretplatnički ugovor može prestati iz sljedećih razloga:
- 87.1 ako Pretplatnik u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja ne pruži dokaze o prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno ako u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja T-Mobile ne utvrdi da su prestali razlozi za privremeno isključenje;
- 87.2 ako je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti T-Mobilea na području Republike Hrvatske nepoznata;
- 87.3 ako T-Mobile naknadno utvrdi da su osobni podaci Korisnika usluga neistiniti ili nepotpuni, a Korisnik usluga te podatke ne ispravi u roku od trideset (30) dana nakon primitka obavijesti od T-Mobilea;
- 87.4 ako Korisnik usluga obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj, a posebno u slučajevima zlouporabe poziva na broj 112;
- 87.5 ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Korisnika usluga za namjerno uznemiravanje drugih korisnika usluga, ometanje i/ili onemogućivanje korištenja T-Mobile usluga drugim Korisnicima usluga;
- 87.6 ako su kod pojedinog Pretplatnika dva ili više puta nastali razlozi za Privremeno isključenje;
- 87.7 u ostalim slučajevima propisanim zakonima te ostalim važećim propisima (npr. u slučaju zahtjeva za prijenos broja, na osnovi pravomoćne odluke suda).
88. Prije trajnog isključenja Korisnikove Terminalne opreme primjenjuje se postupak opisan točkom 86. ovih Općih uvjeta. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.
89. U slučajevima navedenim u točki 87. ovih Općih uvjeta, pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju danom naznačenim u obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora (trajnom isključenju) od T-Mobilea, ali ne prije proteka trideset (30) dana od dana Privremenog isključenja. Ako Pretplatnik podmiri sve dospjele račune nakon proteka Privremenog isključenja, a prije dana naznačenog na obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora (trajnom isključenju), raskid Pretplatničkog ugovora (trajno isključenje) neće nastupiti kako je naznačeno na obavijesti, odnosno prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, uključujući i obvezno trajanje, nastavljaju teći.
90. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s ovim Općim uvjetima podnošenjem zahtjeva na važećem obrascu T-Mobilea ili podnošenjem zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru u Republici Hrvatskoj. Za tu svrhu Pretplatnik je obvezan na zahtjev pružiti T-Mobileu sve informacije i dokumente koje bi T-Mobile mogao smatrati potrebnim za prestanak Pretplatničkog ugovora, u skladu s posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka. U slučaju podnesenog zahtjeva na važećem obrascu T-Mobilea pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju istekom posljednjeg dana u kalendarskom mjesecu u kojem je Pretplatnik podnio zahtjev za trajno isključenje, odnosno danom završetka prijenosa broja u skladu s mjerodavnim propisima.
91. U slučaju podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, Korisnik mora podmiriti dugovanja za obavljene T-Mobile usluge koja su dospjela do trenutka podnošenja Zahtjeva za prijenos broja. Korisnik ostaje u obvezi plaćanja T-Mobile usluga korištenih do trenutka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja. Za potraživanja dospjela nakon prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja T-Mobile će Korisniku izdati Račun.
92. U slučaju smrti Pretplatnika njegovi nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva, obvezni su u roku od trideset (30) dana od dana smrti Pretplatnika pisanim putem obavijestiti T-Mobile o smrti Pretplatnika. Nasljednici ili članovi obiteljskog kućanstva preminulog Pretplatnika mogu od T-Mobilea tražiti prijenos Pretplatničkog ugovora u skladu s točkama 77. do 81. ovih Općih uvjeta. U suprotnom smatrat će se da Pretplatnički ugovor prestaje danom smrti Pretplatnika. Nasljednici preminulog Pretplatnika odgovaraju za sva potraživanja T-Mobilea nastala do dana dostavljanja T-Mobileu pisane obavijesti o smrti Pretplatnika, u skladu s važećim propisima.
93. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak obvezan je u pisanom obliku obavijestiti T-Mobile o pokretanju takvog postupka u roku od trideset (30) dana od dana njegova pokretanja. Ako se podnese zahtjev za promjenom podataka o Pretplatniku ili za prijenos Pretplatničkog ugovora u skladu s točkama 77. do 81. ovih Općih uvjeta, T-Mobile će prenijeti Pretplatnički ugovor odnosno izmijeniti podatke o Pretplatniku samo ako je Pretplatnik podmirio sva svoja dugovanja prema T-Mobileu te sva ostala potraživanja T-Mobilea prema Pretplatniku koja su dospjela do trenutka kad T-Mobile zaprimi navedeni zahtjev. U suprotnom, smatrat će se da je Pretplatnički ugovor raskinut danom pokretanja stečajnog odnosno likvidacijskog postupka, a Pretplatnik u stečaju može zasnovati Pretplatnički ugovor s T-Mobileom ako zadovoljava uvjete utvrđene ovim Općim uvjetima. U svakom slučaju Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak obvezan je platiti sva potraživanja T-Mobilea nastala do dana prestanka Pretplatničkog ugovora.
94. U slučaju prestanka obavljanja T-Mobile usluga u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj prestaje i Pretplatnički ugovor, o čemu će T-Mobile obavijestiti Korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje trideset (30) dana unaprijed.
95. Prestankom Pretplatničkog ugovora T-Mobile će deaktivirati T-Mobile SIM karticu Pretplatnika. Prava i obveze između T-Mobilea i Prepaid korisnika prestaju trenutkom deaktivacije T-Mobile SIM kartice.
96. Nakon izvršenog prijenosa broja u T-Mobile mrežu Korisnik usluga ne može zatražiti prijenos broja iz T-Mobile mreže u mrežu drugog operatora prije isteka razdoblja određenog mjerodavnim propisima koje započinje teći od dana izvršenog prijenosa broja u T-Mobile mrežu.

#### Rješavanje sporova

97. Za rješavanje sporova proizašlih iz ili u svezi s Pretplatničkim ugovorom bit će stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

#### Završne odredbe

98. Prilikom korištenja T-Mobile usluga, Korisnik je obvezan poštovati prava intelektualnog vlasništva u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.
99. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike usluga na dan objave.
- 100.T-Mobile zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta T-Mobile će objaviti u najmanje jednom dnevnom listu, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim internetskim stranicama sukladno važećim propisima.

U slučaju izmjena ovih Općih uvjeta T-Mobile će obavijestiti Korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama i njihovom pravu na raskid ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima i to najkasnije istodobno s objavom tih izmjena.

U slučaju izmjena ovih Općih uvjeta, iste će se početi primjenjivati na postojeće Korisnike usluga protekom razdoblja od trideset (30) dana od dana njihove objave. Ako su izmjene Općih uvjeta isključivo u korist Korisnika usluga, primijenit će se na postojeće Korisnike usluga danom objave. Ako su navedene izmjene za Korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene, Korisnik usluga ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od trideset (30) dana od dana objave tih izmjena.

- 101.Korisnici usluga koji su u trenutku objave ovih Općih uvjeta Pretplatnici ili Prepaid korisnici potvrđuju da su valjano dali odnosno uskratili davanje privola iz točke 28. ovih Općih uvjeta na jedan od načina predviđenih Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži koji su stupili na snagu 25. veljače 2010. godine.
102. Na izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 90/2011) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 8. studenog 2011. godine.

**Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, OIB 81793146560, [www.t.ht.hr](http://www.t.ht.hr)**