



## METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.

### POSEBNI UVJETI KORIŠTENJA METROADSL, METROVPN DSL I ALL2CONNECT USLUGA

Zagreb, studeni 2012. godine

#### Predmet uvjeta korištenja

1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) su MetroADSL usluga, MetroVPN DSL usluga i all2Connect usluga (dalje u tekstu: Usluga).

1.2. Metronet telekomunikacije d.d. (dalje u tekstu: Metronet) pruža Uslugu putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Usluga VŠP) Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: Pristupni operator). Iznimno, MetroADSL i MetroVPN DSL usluge mogu biti realizirane putem veleprodajne ADSL Transport usluge (dalje u tekstu: Usluga ADSL Transport) Pristupnog operatora.

1.3. Ovi Uvjeti odnose se na Pretplatnike kojima je Usluga realizirana putem Usluge VŠP, osim članka 8. ovih Uvjeta koji se odnosi na Pretplatnike kojima je Usluga realizirana putem Usluge ADSL Transport.

1.4. Usluga omogućuje Pretplatniku ostvarivanje osnovnog pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje u tekstu: Osnovni pristup mreži) putem usluge Metroneta.

1.5. MetroADSL usluga omogućuje Pretplatniku uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem DSL tehnologije.

1.6. MetroVPN DSL usluga omogućuje Pretplatniku uslugu širokopojasnog pristupa podatkovnom IP-VPN-u Pretplatnika putem DSL tehnologije.

1.7. all2Connect usluga omogućuje Pretplatniku javno dostupnu telefonsku uslugu i uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem DSL tehnologije. Pretplatnik može ugovoriti jedan od paketa all2Connect usluge prema važećem cjeniku Metroneta (dalje u tekstu: Cjenik). Paket BASIC omogućava dvije analogne telefonske linije, dva istovremena govorna kanala te spajanje do dva analogna telefonska uređaja. Paket FLEX 3 omogućuje do tri analogne i/ili IP telefonske linije te dva istovremena govorna kanala. Paket FLEX 6 omogućuje do šest analognih i/ili IP telefonskih linija te četiri istovremena govorna kanala.

1.8. Ukoliko Usluga VŠP ne omogućava ugovorenu brzinu širokopojasnog pristupa, Metronet će isporučiti najveću moguću brzinu koju Usluga VŠP može podržati. U slučaju da postoji veće odstupanje od ugovorene brzine širokopojasnog pristupa i brzine koju omogućava Usluga VŠP Metronet zadržava pravo Pretplatniku ponuditi prelazak na odgovarajući paket Usluge s manjom brzinom širokopojasnog pristupa, a isto može zatražiti i sam Pretplatnik pri čemu će naknada za Uslugu biti umanjena sukladno Cjeniku. Promjena paketa Usluge u navedenom slučaju će biti izvršena bez naknade.

1.9. Internetski ili podatkovni promet se obračunava u skladu s odabranim paketom Usluge i paketom dodatnog prometa prema količini prenesenih podataka. Dodatno preneseni internetski ili podatkovni promet se naplaćuje sukladno Cjeniku uz obračunsku jedinicu od 1 GB.

1.10. U slučaju da je uz Uslugu ugovorena Flat, Flat Internet ili Dual Flat opcija Pretplatnik plaća jednaku mjesečnu naknadu za učinjeni podatkovni ili internetski promet bez obzira na količinu stvarno prenesenih podataka u obračunskom razdoblju u kojem je navedena opcija bila uključena. Zahtjev Pretplatnika za uključanjem/isključanjem Flat, Flat Internet ili Dual Flat opcije bit će izvršen prvog dana sljedećeg obračunskog razdoblja, pod uvjetom da je Pretplatnik podnio zahtjev Metronetu najmanje 5 radnih dana prije tog datuma. U protivnom, zahtjev će biti izvršen prvog dana sljedećeg obračunskog razdoblja nakon predmetnog. Obračunsko razdoblje je kalendarski mjesec.

1.11. U slučaju da je uz all2Connect uslugu ugovorena Flat Voice ili Dual Flat opcija, Pretplatnik plaća jednaku mjesečnu naknadu za pozive prema nacionalnim nepokretnim odredištima ostvarene s telefonske linije/broja kojem je navedena opcija pridijeljena bez obzira na broj i trajanje poziva ostvarenih u obračunskom razdoblju u kojem je navedena opcija bila uključena. Navedeni neograničeni pozivi prema nacionalnim nepokretnim odredištima ne uključuju pozive prema uslugama s posebnom tarifom (06x, 07x) i kratkim kodovima (1x, 9x). Flat Voice i Dual Flat opcije ugovaraju se po jednoj telefonskoj liniji/broju. U slučaju da Pretplatnik želi uz Flat Voice ili Dual Flat opciju ugovorenu na jednoj telefonskoj liniji/broju imati neograničene pozive prema nacionalnim nepokretnim odredištima i na dodatnim telefonskim linijama/brojovima, potrebno je za svaku dodatnu telefonsku liniju/broj ugovoriti dodatnu Flat Voice opciju.

1.12. Flat Voice i Dual Flat opcije dostupne su isključivo privatnim pretplatnicima.

1.13. U slučaju da je uz all2Connect uslugu ugovorena opcija IP-VPN pristupa, širokopojasni pristup internetu uključen u osnovni paket all2Connect usluge zamjenjuje se širokopojasnim pristupom podatkovnom IP-VPN-u Pretplatnika. Pretplatnik plaća jednaku mjesečnu naknadu za učinjeni podatkovni promet bez obzira na količinu stvarno prenesenih podataka u obračunskom razdoblju u kojem je navedena opcija bila uključena.

Zahtjev Pretplatnika za uključenjem/isključenjem opcije IP-VPN pristupa biti će izvršen prvog dana sljedećeg obračunskog razdoblja, pod uvjetom da je Pretplatnik podnio zahtjev Metronetu najmanje 5 radnih dana prije tog datuma. U protivnom, zahtjev će biti izvršen prvog dana sljedećeg obračunskog razdoblja nakon predmetnog. Obračunsko razdoblje je kalendarski mjesec.

1.14. Dodatna usluga IP-POS Pretplatniku all2Connect usluge omogućuje povezivanje dva IP-POS (eng. Point-Of-Sale) uređaja s jednim sustavom za autorizaciju naplate prema odabiru Pretplatnika. Popis dostupnih sustava za autorizaciju naplate definiran je Cjenikom. Navedena dodatna usluga pruža čisto podatkovno povezivanje, te Metronet na nikakav način ne jamči za sigurnost podatkovnih transakcija između IP-POS uređaja Pretplatnika i sustava za autorizaciju naplate. Metronet ne snosi nikakvu odgovornost za štetu Pretplatnika nastalu zbog ugrožene sigurnosti podatkovnog prometa. U slučaju da je uz all2Connect uslugu ugovorena dodatna usluga IP-POS, širokopoljasni pristup internetu uključen u osnovni paket all2Connect usluge zamjenjuje se pristupom prema sustavu za autorizaciju naplate. Pretplatnik plaća jednaku mjesečnu naknadu za učinjeni podatkovni promet bez obzira na količinu stvarno prenesenih podataka u obračunskom razdoblju u kojem je navedena dodatna usluga bila uključena. Dodatna usluga IP-POS ne može biti uključena istovremeno s opcijom IP-VPN pristupa ili opcijom Flat Internet.

1.15. FLEX 3 i FLEX 6 paketi all2Connect usluge Pretplatniku omogućuju proizvoljan odabir broja analognih i/ili IP telefonskih linija, uz uvjet da ukupan broj linija ne prelazi vrijednosti određene stavkom 7. ovog članka. U ovisnosti o broju analognih telefonskih linija, najveći broj IP telefonskih linija određen je sljedećom tablicom:

a) za FLEX 3 paket

Broj analognih linija	0	1	2	3
Najveći broj IP linija	3	2	1	0

b) za FLEX 6 paket

Broj analognih linija	0	1	2	3	4	5	6
Najveći broj IP linija	3	2	2	1	1	0	0

1.16. Svaki Pretplatnik all2Connect usluge, ovisno o paketu usluge, ima mogućnost korištenja određenog broja e-mail adresa, svaka s 100 MB pripadajućeg prostora na metromail.hr domeni.

1.17. Svaki Pretplatnik all2Connect usluge ima mogućnost korištenja 25 MB prostora za web stranice na metrobroadband.metronet.hr domeni.

## Zasnivanje pretplatničkog odnosa

2.1. Usluga se aktivira na zahtjev Pretplatnika koji se podnosi na odgovarajućem obrascu Metroneta (dalje u tekstu: Zahtjev).

2.2. Uvjet za pružanje Usluge je dostupnost Usluge VŠP na adresi Pretplatnika.

2.3. Pretplatnik može ostvariti Osnovni pristup mreži putem usluge Metroneta ili putem usluge Pristupnog operatora.

2.4. U slučaju da Pretplatnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Pristupnog operatora, uvjet za pružanje Usluge je postojanje važećeg pretplatničkog ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka sklopljenog između Pretplatnika i Pristupnog operatora ili usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka sukladno uvjetima korištenja MetroCPS usluge.

2.5. U slučaju da Pretplatnik želi ostvarivati Osnovni pristup mreži putem usluge Metroneta, a u trenutku podnošenja Zahtjeva ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Pristupnog operatora, Pretplatnik je dužan potpisati izričitu izjavu kojom neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju osnovnog pristupa mreži s Pristupnim operatorom te kojom Metronetu daje izričito ovlaštenje da navedenu izjavu uputi Pristupnom operatoru.

2.6. U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva nema važeći pretplatnički ugovor za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka sklopljen između Pretplatnika i Pristupnog operatora, Pretplatnik će ostvarivati Osnovni pristup mreži putem usluge Metroneta.

2.7. U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva ne koristi uslugu širokopoljasnog DSL pristupa, Metronet će provjeriti dostupnost Usluge VŠP na adresi Pretplatnika te će u slučaju pozitivnog odgovora podnijeti zahtjev za Uslugu VŠP Pristupnom operatoru. Ukoliko su ispunjeni svi uvjeti za pružanje Usluge VŠP te ukoliko Pristupni operator dostavi djelatelj na adresu Pretplatnika, Pretplatnik je obavezan zaprimljeni djelatelj učiniti dostupnim Metronetu prilikom uključenja Usluge. Dostavu djelatelja Pretplatniku može izvršiti i Metronet. U slučaju da Pretplatnik izgubi ili ošteti djelatelj ili ga ne učini dostupnim Metronetu u trenutku uključenja Usluge, Metronet zadržava pravo Uslugu smatrati uključenom kako je određeno čl. 3. ovih Uvjeta, te Pretplatniku naplatiti troškove izgubljenog/oštećenog djelatelja sukladno Cjeniku.

2.8. U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva već koristi uslugu širokopoljasnog DSL pristupa drugog davatelja usluge, Pretplatnik je dužan potpisati izričitu izjavu kojom neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju usluge širokopoljasnog DSL pristupa s postojećim davateljem usluge te kojom Metronetu daje izričito ovlaštenje da navedenu izjavu uputi postojećem davatelju usluge i Pristupnom operatoru.

2.9. Prihvat Zahtjeva ovisi o prihvatu zahtjeva za Uslugom VŠP odnosno uključanju iste od strane Pristupnog operatora.

### **Uključenje i korištenje Usluge**

3.1. Prilikom uključanja Usluge Metronet će spojiti sve IP telefonske uređaje i analogne adaptere izravno na DSL modem/usmjernik. Internetski ili podatkovni pristup će biti omogućen ili preko jednog LAN priključka na DSL modemu/usmjerniku ili preko LAN priključka na IP telefonskom uređaju. Metronet će na zahtjev Pretplatnika omogućiti spajanje navedene opreme preko Pretplatnikove kućne elektroničke komunikacijske instalacije. U tom slučaju Pretplatnik je dužan o vlastitom trošku te najkasnije na dan uključanja Usluge osigurati kućnu elektroničku komunikacijsku instalaciju dogovorenih svojstava od mjesta priključenja DSL modema/usmjernika do mjesta priključenja navedene opreme. U slučaju da Pretplatnik ne osigura kućnu elektroničku komunikacijsku instalaciju na dan uključanja Usluge, IP telefonski uređaji i analogni adapteri će biti spojeni izravno na DSL modem/usmjernik.

3.2. U svrhu korištenja Usluge, Pretplatniku će prilikom uključanja Usluge te prilikom svake naknadne promjene paketa prometa biti dodijeljeni korisnički podaci (korisničko ime i lozinka). Pretplatnik je dužan dobivene korisničke podatke čuvati od neovlaštenog korištenja sukladno Općim uvjetima poslovanja za davanje i korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga Metroneta (dalje u tekstu: Opći uvjeti poslovanja).

3.3. Metronet nije odgovoran za pružanje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka Pristupnog operatora za koju je pretplatnički odnos sklopljen između Pretplatnika i Pristupnog operatora. U slučaju da Metronet od Pretplatnika zaprimi prigovor na kvalitetu navedene usluge, Metronet će Pretplatnika uputiti da se izravno obrati Pristupnom operatoru koji je u navedenom slučaju isključivo odgovoran za rješavanje prigovora Pretplatnika.

3.4. Razina pružanja Usluge u znatnom dijelu ovisi o razini pružanja Usluge VŠP koja je pod nadležnosti i pod održavanjem Pristupnog operatora, slijedom čega Metronet neće biti odgovoran za otežano, odnosno degradirano korištenje Usluge te smetnje u radu Usluge nastale uslijed promjena u razini pružanja Usluge VŠP. Ugovorena brzina širokopojasnog pristupa internetu ili podatkovnom IP-VPN-u Pretplatnika također ovisi o prijenosnom opsegu Usluge VŠP koji je podložna promjenama ovisno o prometnom opterećenju.

3.5. U slučaju da Pretplatnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Pristupnog operatora Usluga neće biti dostupna tijekom privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pristupnog operatora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka (zbog nepodmirenih dugovanja Pretplatnika prema Pristupnom operatoru ili drugih razloga sukladno Općim uvjetima poslovanja Pristupnog operatora). Pretplatnik je za vrijeme navedenog razdoblja obavezan podmirivati sve naknade koje proizlaze temeljem Pretplatničkog ugovora za Uslugu.

3.6. Usluga koju Metronet pruža preko Usluge VŠP Pristupnog operatora neće biti dostupna tijekom privremenog isključenja Usluge VŠP, o čemu će Metronet u najkraćem mogućem roku izvjestiti Pretplatnika.

3.7. U slučaju neopravdanog izlaska na lokaciju Pretplatnika ili u slučaju da Pretplatnik zatraži naknadnu instalaciju dodatne opreme/uređaja, Metronet zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju i/ili naknade za rad tehničara ili eksperta sukladno Cjeniku.

3.8. Javno dostupna telefonska usluga neće biti dostupna ukoliko je nedostupna usluga širokopojasnog pristupa. Tehnički uvjeti za korištenje javno dostupne telefonske usluge su usluga širokopojasnog pristupa neovisno o pristupnoj brzini na lokaciji priključenja te oprema za ostvarivanje poziva.

### **Privremeno isključenje usluge**

4.1. Metronet će Pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jedanput godišnje, u trajanju od najviše tri (3) mjeseca.

### **Preseljenje Usluge**

5.1. U slučaju da Pretplatnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Pristupnog operatora uvjet za preseljenje Usluge je preseljenje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge putem POTS ili ISDN BRA priključka Pristupnog operatora na drugu lokaciju, te dostupnost Usluge VŠP na drugoj lokaciji.

### **Terminalna oprema**

6.1. Pretplatnik je obavezan uvesti certificiranu kućnu instalaciju od završne točke mreže Pristupnog operatora do mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika i od mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika.

6.2. all2Connect usluga ne omogućuje nužno spajanje POS (eng. *Point-Of-Sale*) terminala preko analognog adaptera. U slučaju ne mogućnosti spajanja POS terminala preko analognog adaptera Metronet preporučuje spajanje navedenih uređaja preko POTS ili ISDN BRA priključka.

6.3. all2Connect usluga ne omogućuje nužno spajanje faks uređaja preko analognog adaptera. U slučaju ne mogućnosti spajanja faks uređaja preko analognog adaptera Metronet preporučuje spajanje navedenih uređaja preko POTS ili ISDN BRA priključka.

### **Raskid Pretplatničkog odnosa**

7.1. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora za Uslugu prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora Pretplatnik mora platiti naknadu sukladno Općim uvjetima poslovanja.

7.2. U slučaju all2Connect usluge mjesečna naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora sastoji se od mjesečne naknade za osnovni paket Usluge, mjesečne naknade za Flat Internet opciju i mjesečne naknade za opciju IP-VPN pristupa. U slučaju MetroADSL i MetroVPN DSL usluge mjesečna naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora sastoji se od mjesečne naknade za brzinu širokopojasnog pristupa i mjesečne naknade za paket prometa. U slučaju da Pretplatnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Metroneta, mjesečna naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora za Uslugu će, pored navedenih naknada, uključivati i mjesečnu naknadu za osnovni pristup mreži.

7.3. Pretplatnički ugovor za Uslugu će biti raskinut s trenutnom primjenom u slučaju raskida pretplatničkog ugovora za uslugu pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži putem POTS ili ISDN BRA priključka sklopljenog između Pretplatnika i Pristupnog operatora.

7.4. Pretplatnički ugovor za Uslugu će biti raskinut u slučaju da Pretplatnik zatraži maloprodajnu uslugu DSL širokopojasnog pristupa od drugog davatelja usluge pod uvjetom da je drugi davatelj usluge Metronetu dostavio izričitu izjavu kojom Pretplatnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog DSL pristupa s Metronetom potpisanu od strane Pretplatnika te pod uvjetom da je Pretplatnik platio naknadu prema čl. 7.1. ovih Uvjeta.

7.5. U slučaju preseljenja usluge iz članka 5.1. ovih Uvjeta Pretplatnički ugovor za Uslugu će biti raskinut u slučaju nedostupnosti usluge VŠP na drugoj lokaciji.

7.6. Pretplatnik je po raskidu pretplatničkog odnosa dužan vratiti Metronetu svu Terminalnu opremu u ispravnom stanju uključujući i djelatelj u slučaju da je isti dostavljen Pretplatniku u postupku uključivanja Usluge.

### **ADSL Transport**

8.1. Uključenje Usluge, ovisi o prihvaćanju zahtjeva za Uslugom ADSL Transport i uključanju iste od strane Pristupnog operatora.

8.2. U slučaju privremenog isključenja korisnika od strane Pristupnog operatora, Pretplatnik je svjestan da će time biti onemogućeno korištenje Usluge, iako će ista i dalje biti aktivna i s naplatom mjesečne naknade od strane Metroneta.

8.3. Metronet neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom sustava tijekom nužnog održavanja sustava Pristupnog operatora, niti za štetu nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka putem ADSL opreme Pristupnog operatora, te ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje Pristupnog operatora.

8.4. Metronet neće odgovarati za štetu nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka putem ADSL opreme, osim ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje Metroneta.

8.5. Metronet ne omogućava prijenos glasovnog prometa preko Usluge, te ne podržava kreiranje IPSec tunela preko Usluge.

### **Završne odredbe**

9.1. Na sve odnose između Pretplatnika i Metroneta koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja.

9.2. Na sve odnose između Pretplatnika i Metroneta koji su na drugačiji način uređeni ovim Uvjetima (primjerice, ali ne ograničavajući se na: Uključenje i korištenje Usluge, Privremeno isključenje Usluge, Terminalna oprema, Raskid pretplatničkog odnosa itd.) u odnosu na Opće uvjete poslovanja, primjenjuju se odredbe ovih Uvjeta.

9.3. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Pretplatnike danom objave.