

**Opći uvjeti poslovanja CHAOS d.o.o. za pružanje usluga u
javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge)
od 1. rujna 2025.**

**CHAOS d.o.o.
Ulica Ive Režeka 15
42000 Varaždin
OIB: 44039238400**

Varaždin, 1. rujna 2025.

1. Opće odredbe

Članak 1.

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja CHAOS d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju se odnosi između tvrtke CHAOS d.o.o. sa sjedištem u Varaždinu, Ulica Ive Režeka 15, 42000 Varaždin, OIB 44039238400 (dalje u tekstu: **CHAOS**), kao operatora javnih nepokretnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga u skladu s važećim propisima s jedne strane, te Privatnog i/ili Poslovnog korisnika usluga s druge strane (dalje u tekstu: **Korisnik**).

Na sve međusobne odnose između CHAOS-a i Korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske. Na podnositelja zahtjeva za zasnivanje ugovornog odnosa (dalje u tekstu: **Podnositelj Zahtjeva**) na odgovarajući način će se primjenjivati ovi Opći uvjeti, kao i svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

1.2. **Uvjete poslovanja** čine ovi Opći uvjeti, posebni uvjeti pružanja usluga i važeći Cjenik telekomunikacijskih usluga za koje se ugovor sklapa, a isti su objavljeni na internetskoj stranici www.chaos.hr (dalje u tekstu: internetska stranica CHAOS-a). Uvjeti poslovanja zajedno sa zahtjevom za zasnivanje ugovora za korištenje fiksnih usluga (dalje u tekstu: **Zahtjev**) prihvaćenim od strane CHAOS-a i sažetkom ugovora (dalje u tekstu: **Sažetak**), čine sastavni dio ugovora (dalje u tekstu: **Ugovor**).

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Fiksne usluge: sve javne nepokretne (fiksne) elektroničke komunikacijske usluge koje CHAOS pruža fizičkim ili pravnim osobama uz naknadu putem fiksne mreže, a to su: brojevno utemeljena interpersonalna komunikacijska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (uključujući nomadske usluge), usluga prijenosa govora putem interneta (VoIP), usluge besplatnog poziva te druge dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Nepokretna (fiksna) mreža: javna nepokretna elektronička komunikacijska mreža, neovisno o tehnologiji, koja se upotrebljava za pružanje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i koja podržava prijenos podataka između završnih točaka mreže.

Korisnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s CHAOS-om u svrhu korištenja Fiksnih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Privatni korisnik: fizička osoba koja se koristi elektroničkom komunikacijskom uslugom CHAOS-a u svrhe koje nisu namijenjene njezinoj poslovnoj djelatnosti, obrtu, djelatnosti slobodnog zanimanja ili istu zahtijeva.

Poslovni korisnik: fizička ili pravna osoba koja se koristi elektroničkom komunikacijskom uslugom CHAOS-a ili takvu uslugu zahtijeva, a nije Privatni korisnik.

Cjenik telekomunikacijskih usluga: dokument koji sadrži načela obračunskog sustava, popis CHAOS fiksnih usluga i pripadajućih cijena, a koji je sastavni dio ugovora sklopljenog s Korisnikom.

Terminalna oprema: oprema koja je, izravno ili neizravno, povezana sa sučeljem fiksne mreže u svrhu slanja, obrade ili primanja podataka, u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj, a može biti Korisnička terminalna oprema i/ili Mrežna terminalna oprema.

Korisnička terminalna oprema: korisnička oprema koja je izravno ili neizravno priključena na fiksnu mrežu CHAOS-a.

Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema CHAOS-a koja spaja korisničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio fiksne mreže CHAOS-a.

Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži: pristup mreži fizičkim ili drugim povezivanjem Korisničke terminalne opreme s fiksnom mrežom radi korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Brojevno utemeljena interpersonalna komunikacijska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (uključujući nomadske usluge): interpersonalna komunikacijska usluga koja se povezuje ili omogućuje komunikaciju s javno dodijeljenim brojevnim prostorom odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja, ili koja omogućuje komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja.

Dodatne usluge: fiksne usluge CHAOS-a koje dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi CHAOS-a (npr. prikaz broja pozivatelja, tarifne opcije i sl.).

Zemljopisni (telefonski) broj: zemljopisni broj iz nacionalnog Plana numeriranja dodijeljen Korisniku.

Zahtjev: zahtjev za sklapanje ugovora s CHAOS-om i svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge ili izmjenu ugovora, osim ako nije navedeno drugačije.

2. Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 2.

2.1. Ugovor između CHAOS-a i Korisnika može se sklopiti u pisanom obliku u poslovnim prostorijama ili izvan poslovnih prostorija CHAOS-a, kao i elektroničkim putem, putem telefona, interneta ili putem drugog sredstva daljinske komunikacije koju CHAOS učini javnom dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva sredstvom daljinske komunikacije, Podnositelj Zahtjeva daje suglasnost za upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora. U svrhu otklanjanja dvojbi, sredstva daljinske komunikacije su sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što su telefoni s ljudskim posredovanjem, Internet ili elektronička pošta.

2.2. Sklapanjem ugovora Korisnik prihvća uvjete korištenja fiksnih usluga. CHAOS će Korisnika prilikom ugovaranja usluge na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove ugovora ili će ga, uz suglasnost Podnositelja Zahtjeva, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici CHAOS-a. Obveza je Korisnika da iste preuzme i pohrani. Korisnik koji je sklopio ugovor u poslovnim prostorijama CHAOS-a, a prihvatio je da će preuzeti sastavne dijelove ugovora na internetskoj stranici CHAOS-a, ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 (tri) radna dana od dana sklapanja ugovora, uz povrat uređaja ako je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj je potrebno vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. Ako Korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, CHAOS ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi Korisniku prvotni ugovor (ugovor uz koji je uređaj kupljen ili dobiven). Ako korisnik ne prihvati ponuđeni ugovor CHAOS će vratiti Korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja. Rok od 3 (tri) radna dana se ne primjenjuje u slučaju iz članka 4. stavka 4.9 i 4.10 ovih Općih uvjeta, u kojem slučaju Korisnik ima pravo na raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

2.3. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu CHAOS-a odnosno putem sredstva daljinske komunikacije.

2.1.4. CHAOS će potrošačima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora u skladu s mjerodavnim provedbenim propisom Europske komisije, a drugim kategorijama Podnositelja Zahtjeva ako je primjenjivo.

3. Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

Članak 3.

3.1. Podnositelj Zahtjeva/Korisnik obavezan je na zahtjev CHAOS-a pružiti podatke i/ili dokumente, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno identifikacijsku oznaku dodijeljenju od strane CHAOS-a po osnovi zaključenog ugovora, a koje CHAOS može smatrati nužnim za zasnivanje ugovornog odnosa te ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, a koji su nužni za nedvojbenju identifikaciju.

3.2. Korisnik je obavezan odmah obavijestiti CHAOS o svakoj promjeni njegovih osobnih podataka, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Korisnik u roku ne izvijesti CHAOS o promjeni osobnih podataka te ako zbog takva propusta obavijesti, računi i opomene za plaćanje od strane CHAOS-a ili druga pismena ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će CHAOS upućivati na posljednju adresu koju je Korisnik naveo.

3.3. Podnositelj Zahtjeva/Korisnik je upoznat da CHAOS ima pravo prikupljati i elektronički razmjenjivati nužne podatke radi procjene njegove platežne sposobnosti, a sve u skladu sa važećim propisima.

3.4. Korisniku će u okviru pružanja određenih usluga CHAOS-a biti dodijeljeni korisnički podaci (identifikacijske oznake koje uključuju korisničko ime, lozinku, PIN i sl.) koji su strogo osobne naravi. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku radnju i/ili očitovanje volje dano pod njegovim korisničkim podatkom odnosno identifikacijskom oznakom. Korisnik je obavezan čuvati korisničke podatke u tajnosti i za njihov gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu i sl. odgovara isključivo Korisnik. Korisnik ima mogućnost samostalno izmijeniti inicijalno mu dostavljene korisničke podatke te se Korisniku

radi njegove zaštite i sigurnosti, savjetuje promjena inicijalnih korisničkih podataka. U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe korisničkih podataka, ili pak u slučaju sumnje na gubitak, krađu ili zlouporabu, Korisnik je obavezan odmah zatražiti nove podatke i prijaviti sumnju pozivom na besplatan broj korisničke službe radi sprečavanja daljnje štete.

4. Zasnivanje ugovornog odnosa

Članak 4.

4.1. CHAOS će omogućiti Korisniku da unaprijed odredi dan sklapanja odnosno dan raskida ugovora.

4.2. CHAOS će prihvatiti Zahtjev ako utvrdi da ne postoje zapreke za uključenje Podnositelja Zahtjeva, odnosno ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su predviđeni ovim Općim uvjetima. Ugovor će se smatrati sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što Korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora na daljinu, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i propisa iz područja zaštite potrošača i elektroničkih komunikacija.

4.3. Po primitku potpisanog ugovora ili primitku zahtjeva na daljinu od strane Podnositelja Zahtjeva, CHAOS će u roku od 15 (petnaest) dana od sklapanja ugovora dostaviti Podnositelju Zahtjeva potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavljanja koji je pouzdan i dokaziv (npr. poziv, govorni automat, elektronička pošta i sl.). Ako CHAOS ne dostavi Podnositelju Zahtjeva potvrdu ili obavijest sukladno ovom stavku, Korisnik može jednostrano raskinuti ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora sve do realizacije ugovorene usluge.

4.4. CHAOS će najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije ili primitka Zahtjeva na daljinu, realizirati zatraženu uslugu. Ako CHAOS ne realizira zatraženu uslugu u roku iz ovog stavka, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, podnošenjem zahtjeva za raskid sukladno ovim Općim uvjetima. Ako Korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora, ima pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta.

4.5. Ako CHAOS ne realizira uslugu ni u roku od 45 (četrdesetpet) dana od potpisivanja ugovorne dokumentacije ili primitka Zahtjeva na daljinu, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge iz članka 13. ovih Općih uvjeta.

4.6. Rok za realizaciju usluge iz stavka 4.4 ovog članka ne teče ako je na lokaciji Korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, zbog radnji Korisnika koje su utjecale na nepravodobnu realizaciju, ako Korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a CHAOS je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži. U navedenim slučajevima Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade, osim ako je odgovoran za kašnjenje u realizaciji usluge.

4.7. Podnositelj Zahtjeva može pisanim putem (uključujući elektroničkim putem) izraziti svoju suglasnost za produljenjem roka za realizaciju usluge iz stavka 4.4 ovog članka, u kojem slučaju se realizacija izvan roka navedenog u stavku 4.4. ovog članka neće smatrati zakašnjelom realizacijom, odnosno neispunjenjem obveza u postupku promjene operatora. U tom slučaju Podnositelj Zahtjeva/Korisnik neće imati pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid niti pravo potraživati od CHAOS-a naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta.

4.8. U slučajevima svakog naknadnog Zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod CHAOS, rok za realizaciju Zahtjeva iznosi 15 (petnaest) dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana primitka Zahtjeva na daljinu. U slučajevima sklapanja ugovora za nove usluge koje uključuju izmjenu tehnologije pružanja usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 30 (trideset) dana. Navedena odredba ne odnosi se na Poslovne korisnike za koje se primjenjuje samo rok od 30 (trideset) dana iz stavka 4.4 ovog članka.

4.9. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem interneta ili putem telefona CHAOS se obvezuje Korisniku, bez odgode, dostaviti ugovornu dokumentaciju odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno propisima iz

područja elektroničkih komunikacija i drugim primjenjivim propisima. Ugovor sklopljen na daljinu putem telefona ili interneta smatra se sklopljenim danom kada je Korisnik nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora dostavio CHAOS-u potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora i to na način kako je navedeno u ugovornoj dokumentaciji. Suglasnost za sklapanje ugovora CHAOS može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Korisnik biti jasno obaviješten. Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ako se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni. Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

4.10. U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija CHAOS se obvezuje Korisniku, bez odgode, dostaviti ugovornu dokumentaciju odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za Korisnika koji je pravna osoba ili elektroničkim putem, uz suglasnost Korisnika i to na adresu elektroničke pošte koju je Korisnik naveo na Zahtjevu. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa ugovora, odnosno ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora od strane Korisnika. Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

4.11. Ako se Korisniku uz sklapanje ugovora dostavlja i uređaj potreban za pružanje usluge, isti će se dostaviti na kućnu adresu Korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta Korisnika koji je pravna osoba. Na zahtjev Korisnika, CHAOS može uređaj potreban za pružanje usluga poslati na adresu različitu od kućne adrese Korisnika, odnosno adrese sjedišta za Korisnika koji je pravna osoba.

4.12. CHAOS će na zahtjev Korisnika omogućiti dostupnost ugovora i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

4.13. U slučaju da ugovor obuhvaća više pojedinačnih priključnih linija, prava i obveze iz tog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku priključnu liniju, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid ugovora.

5. Jedinствeni europski broj za hitne službe i drugi pozivni brojevi hitnih služba

Članak 5.

5.1. CHAOS omogućuje svim Korisnicima pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 (u daljnjem tekstu: pozivi na broj 112), kao i pozive na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, i to bez naknade i bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, a sve sukladno primjenjivim propisima.

5.2. Korisnicima s invaliditetom omogućuje se pristup hitnim službama putem komunikacijskih kanala na način koji je jednak pristupu drugih Korisnika pri čemu se komunikacija prenosi najprimjerenijem PSAP-u.

5.3. CHAOS će središnjem tijelu državne uprave, nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje sustav civilne zaštite dostaviti bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv, i to odmah po proslijeđivanju poziva prema broju 112 nadležnom središnjem tijelu državne uprave.

5.4. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

5.5. Ako se utvrdi da je Korisnik usluga počinio zlouporabu poziva iz stavka 5.4 ovoga članka, CHAOS će, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže terminalnu opremu Korisnika za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od 7 (sedam) dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju, kao i upućivanja odlaznih poziva prema broju 112 i drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama. Ako Korisnik, u razdoblju od jedne godine od dana privremenog isključenja, počinu novu zlouporabu poziva iz stavka 5.3 ovoga članka, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 (trideset) dana, uz

moгуćnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju, kao i upućivanja odlaznih poziva prema broju 112 i drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama. Ako Korisnik, za vrijeme ili nakon isteka rokova iz ovoga stavka, ponovno počini zlouporabu poziva iz stavka 5.3 ovoga članka, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe CHAOS će njegovu terminalnu opremu trajno isključiti iz mreže CHAOS-a kao i Fiksnu uslugu te raskinuti ugovor u skladu s odredbama članka 15. ovih Općih uvjeta.

5.1. Primjena mjera iz stavka 5.5. ovog članka Općih uvjeta ne isključuje odgovornost Korisnika usluga u skladu s općim i posebnim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

6. Odbijanje Zahtjeva

Članak 6.

6.1. CHAOS ima pravo odbiti Zahtjev, i to posebno u sljedećim slučajevima:

- a) ako na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu, odnosno za pružanje fiksnih usluga CHAOS-a;
- b) ako CHAOS ima razloga sumnjati da će Podnositelj Zahtjeva korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
- c) ako je Podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- d) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Podnositelja Zahtjeva, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Podnositelja Zahtjeva, njezinoj platežnoj sposobnosti i ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti ili ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev CHAOS-a ne pruži sve podatke ili dokumente, uključujući preslike identifikacijskih isprava potrebne za zasnivanje ugovornog odnosa odnosno identifikacijsku oznaku dodijeljenu od strane CHAOS po osnovi već zaključenog ugovora;
- e) ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako Podnositelj Zahtjeva postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen ili ako po razumnoj ocjeni CHAOS-a Podnositelj Zahtjeva ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirjenja obveza vjerovnicima, osim ako Podnositelj Zahtjeva nakon obavijesti CHAOS, pruži CHAOS-u zatraženo odgovarajuće osiguranje za plaćanje javnih komunikacijskih usluga uključujući ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za korištenje usluge, bankovno jamstvo ili novčani polog, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od strane CHAOS-a;
- f) ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Fiksne usluge ili ako omogućuje zloupotrebu usluga od strane trećih osoba ili ako je Podnositelj Zahtjeva već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevare radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
- g) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to Fiksne usluge;
- h) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću Fiksnih usluga pruža, ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne javne 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;
- i) ako postoji sumnja da će Fiksne usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva;
- j) ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- k) ako postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje CHAOS-a po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva, a Podnositelj Zahtjeva nije udovoljio zahtjevu CHAOS-a za osiguranje plaćanja usluga. CHAOS neće odbiti Zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada Podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge, a Podnositelj Zahtjeva nije pristao na zatraženo odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga navedeno u točki e) ovog članka;
- l) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva koristi ili ima namjeru koristiti Terminalnu opremu koja nije u skladu s propisima i/ili za koju nije pribavio prethodno odobrenje CHAOS-a, sukladno Uvjetima za korištenje vlastite Terminalne opreme, a čijom bi uporabom moglo doći do narušavanja kontinuiteta, sigurnosti i/ili integriteta CHAOS mreže;
- m) ako Podnositelj Zahtjeva, prema razumnoj procjeni CHAOS-a, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema CHAOS-u u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu uslugu, podnesen, posebno ako Podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene usluge, a temeljem posebnog zahtjeva CHAOS-a nije dostavio zatraženo odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga navedeno u točki e) ovog članka;

- n) ako je CHAOS već raskinuo ugovor s Podnositeljem Zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Podnositelja Zahtjeva, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te zaštite trećih osoba;
- o) ako CHAOS nedvojbeno utvrdi da je podnositelj Zahtjeva ranije uočen kao izvor ugroze ili slanja neželjenih elektroničkih poruka/komunikacije sukladno važećim propisima;
- p) ako je Zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje CHAOS procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja;
- q) u ostalim slučajevima utvrđenim Općim uvjetima ili mjerodavnim propisima.

7. Uključenje (aktivacija) Usluge

Članak 7.

7.1. Za aktivaciju usluge Korisnik je odgovoran za ispravnu kućnu instalaciju, uzemljenje, potrebno napajanje, kao i održavanje iste u ispravnom stanju. Ako se u tom slučaju prilikom aktivacije usluge utvrdi da Korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju ili uopće provedenu kućnu instalaciju usluga se neće realizirati te Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obavezan CHAOS-u nadoknaditi trošak aktivacije veleprodajne usluge ako se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.

7.2. Aktivacijom usluge smatra se priključenje Terminalne opreme na fiksnu mrežu na lokaciji priključenja kako je navedena na Zahtjevu, odnosno omogućavanje korištenja Fiksnihi usluga Korisniku. Aktivacijom Fiksne usluge počinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima.

7.3. Aktivacija Fiksne usluge može se izvršiti:

- od strane CHAOS-a, u kojem slučaju aktivacija Fiksne usluge nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja ili
- samoinstalacijom (instalacijom od strane Korisnika), u kojem slučaju aktivacija Fiksne usluge nastupa danom preuzimanja Terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Korisnika.

7.4. CHAOS Korisniku daje na korištenje i/ili u najam Terminalnu opremu potrebnu za pružanje usluge pod uvjetima objavljenim u Cjeniku telekomunikacijskih usluga i Uvjetima korištenja te osigurava njezin ispravan rad za cijelo vrijeme trajanja ugovora. CHAOS ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Korisnika i u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivnjom Korisnika. Korisnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo CHAOS-a pažnjom dobrog gospodarstvenika. Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu CHAOS-a te da navedenu opremu neće premještati s lokacije priključenja navedene u Zahtjevu.

7.5. Nakon raskida ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik se obvezuje vratiti Terminalnu opremu u vlasništvu CHAOS-a u ispravnom stanju. Krajnji rok za povrat je 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja računa u kojem je naplaćena naknada za Terminalnu opremu. Opremu je moguće vratiti poštom na adresu Ulica Ive Režeka 1, 42000 Varaždin ili osobno u bilo kojoj CHAOS poslovnici. U slučaju pravovremenog povrata Terminalne opreme sve naknade vezane uz Terminalnu opremu bit će stornirane, a u slučaju da Korisnik ne vrati Terminalnu opremu u roku navedenom u ovom stavku, ista prelazi u vlasništvo Korisnika te ju je Korisnik dužan platiti CHAOS-u sukladno Cjeniku telekomunikacijskih usluga, odnosno zaprimljenom računu.

7.6. Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu CHAOS-a, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Korisnik se obvezuje odmah izvijestiti CHAOS o svakom oštećenju, gubitku ili krađi CHAOS opreme CHAOS-a.

7.7. CHAOS će na zahtjev omogućiti Korisniku korištenje vlastite Terminalne opreme za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu umjesto opreme CHAOS-a sukladno Uvjetima CHAOS-a za korištenje vlastite Terminalne opreme. Ako Korisnik koristi vlastitu Terminalnu opremu za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu umjesto opreme CHAOS-a, Terminalna oprema Korisnika u svakom trenutku mora ispunjavati sve zahtjeve određene Uvjetima CHAOS-a za korištenje vlastite Terminalne opreme te ista ne smije sukladno ovim Općim uvjetima

ugrožavati rad, ispravnost i sigurnost elektroničke komunikacijske mreže CHAOS-a i kakvoću usluga kod drugih korisnika CHAOS-a. U protivnom, CHAOS može raskinuti ugovor s trenutnim učinkom te neće biti odgovoran Korisniku za eventualno nastalu štetu kao ni za nezadovoljavajuću kakvoću usluge.

Uvjeti CHAOS za korištenje vlastite Terminalne opreme javno su objavljeni na Internet stranicama CHAOS-a i primjenjuju se na ugovore sukladno ovim Općim uvjetima.

8. Trajanje Pretplatničkog odnosa

Članak 8.

8.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

8.2. CHAOS i Korisnik mogu sklopiti ugovor s posebnom odredbom o određenom obveznom trajanju ugovora (tzv. ugovorna obveza). Obvezno trajanje ugovora sklopljenog između Korisnika i CHAOS-a ne može biti dulje od 2 (dvije) godine (primjenjivo i na korisnike koji su mikropoduzetnici, mali poduzetnici ili neprofitne organizacije, osim ako su se toga izričito odrekli). Korisnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora.

8.3. Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Korisniku i/ili trećoj strani, bez da je Korisnik sam poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Korisnika. U slučaju kada Korisnik za vrijeme obveznog trajanja ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. U slučaju raskida osnovnog ugovora, ugovorena dodatna usluga se neće moći koristiti, odnosno nastupit će automatski raskid ugovora za ugovorenu dodatnu uslugu. Ako se za dodatnu uslugu ugovora posebna, samostalna ugovorna obveza, ista se u slučaju raskida posebno naplaćuje.

8.4. Ako ugovor (izmjene i dopune ugovora) tijekom obveznog trajanja ugovora bude otkazan/raskinut od strane Korisnika ili od strane Tele CHAOS-a krivnjom Korisnika (što uključuje i raskid ugovora u slučaju promjene operatora/prijenosa broja), a prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik je obavezan CHAOS-u jednokratno platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ovisno o tome što je za Korisnika povoljnije.

8.5. U slučaju da Korisnik otkaže/raskine ugovor, odnosno odustane od podnesenog Zahtjeva prije provedene aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi CHAOS-u troškove koje je CHAOS imao u vezi s ili radi aktivacije/instalacije usluge, ali ne više od iznosa naknade za aktivaciju/instalaciju usluge kako je definirana Cjenikom telekomunikacijskih usluga.

Probno razdoblje

8.6. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Korisnik može istu otkazati bez naknade, CHAOS će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem, u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez naknade. Obavješćavanje Korisnika uključuje i obavješćavanje putem SMS-a, ako je KKkorisnik dao svoj pristanak.

9. Cijene usluga i uvjeti plaćanja

Članak 9.

9.1 Cijena usluga

9.1.1 Cijene usluga, kao i sve druge naknade na koje CHAOS ima pravo na temelju ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa, utvrđene su Cjenikom telekomunikacijskih usluga na snazi u vrijeme korištenja usluga.

9.1.2 CHAOS je ovlašten mijenjati Cjenik telekomunikacijskih usluga, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenik telekomunikacijskih usluga će biti dostupan na svakom ovlaštenom CHAOS prodajnom mjestu i na internet stranici CHAOS-a.

9.1.3 Cjenikom telekomunikacijskih usluga mogu se predvidjeti, uvesti, promijeniti ili ukinuti posebni korisnički paketi, modeli kao i dodatne usluge ili uvjeti za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisnicima sukladno važećim propisima (izmjene koje su isključivo u korist Korisnika mogu se primijeniti bez odgode). U slučaju izmjena uvjeta ili cijena koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez naknade u roku od 2 (dva) mjeseca od dana obavještanja Korisnika o takvim izmjena cijena i/ili uvjeta. CHAOS će o navedenome obavijestiti Korisnika najmanje 30 dana prije izmjene ugovornih uvjeta, pisanim ili elektroničkim putem kao i o pravu na raskid ugovor bez dodatnih troškova.

9.1.4 Cijena instalacije/aktivacije je jednokratna naknada za priključenje linije/aktivaciju Fiksne usluge definirana Cjenikom telekomunikacijskih usluga, a naplaćuje se na prvom redovnom računu CHAOS-a koji slijedi nakon aktivacije Fiksne usluge.

9.1.5 Mjesečna naknada ovisi o načinu pristupa mreži CHAOS-a i ugovorenom korisničkom paketu/usluzi, a plaća se mjesečno. Mjesečna naknada za pružene usluge u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplatit će se razmjerno broju dana korištenja usluge za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija/instalacija, odnosno do dana prestanka ugovora, osim ako uvjetima korištenja pojedine usluge nije drugačije definirano.

9.1.6 Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, usluge i mreže, vremenu i zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena, trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno količini ostvarenog prometa, sve sukladno Cjeniku telekomunikacijskih usluga.

9.1.7 Korisnik je upoznat i suglasan da CHAOS može jednom godišnje uskladiti pojedine cijene iskazane u Cjeniku telekomunikacijskih usluga s prosječnom godišnjom stopom inflacije koju objavljuje Državni zavod za statistiku (prosječni godišnji Indeks potrošačkih cijena - IPC), ako je prosječna godišnja stopa inflacije veća od 2%. Prosječnu godišnju stopu inflacije objavljuje Državni zavod za statistiku u siječnju tekuće godine za proteklu godinu, a dostupna je na <https://podaci.dzs.hr/hr/podaci/cijene/indeks-potrosackih-cijena>.

Uvjetima korištenja pojedinih usluga i/ili Cjenikom telekomunikacijskih usluga definirat će se primjena usklađenja cijena kako je ovdje navedeno.

Cijene se usklađuju najviše do IPC-a, a u svakom slučaju ne više od 12% godišnje. Ako se CHAOS odluči za usklađenje cijena, ono će se provesti najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljen indeks Državnog zavoda za statistiku, uz prethodnu obavijest Korisnicima. Korisnik u slučaju provedbe usklađenja cijena sukladno navedenom u ovoj točki 9.1.7 nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.

U slučaju da Državni zavod za statistiku na isti način utvrdi i objavi stopu deflacije koja je veća od 2%, CHAOS će cijene usluga iz stavka 2. ove točke 9.1.7, uskladiti sa stopom deflacije, do visine stope deflacije, ali u svakom slučaju ne više od 12%, najkasnije u roku od 90 dana od dana objave Državnog zavoda za statistiku.

9.2 Uvjeti plaćanja usluga

9.2.1 CHAOS ispostavlja Korisniku mjesečne račune za obavljene usluge i pripadajuće naknade ("Račun") sukladno primjenjivim propisima, a koji su plativi na dan dospijeca naveden na Računu. Korisnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastao za vrijeme trajanja ugovora.

9.2.2 Račun u elektroničkom obliku (E-račun) će se Korisniku dostavljati elektroničkim putem i/ili na drugi način ako CHAOS isto učini dostupnim. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti da mu se račun dostavlja poštom umjesto u elektroničkom obliku.

9.2.3 Račun koji CHAOS izdaje Korisniku sadržava jasnu naznaku dana dospijeca te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i kontakt podatke Službe za korisnike sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta. U slučaju da je Korisnik usluga ugovorio dvije ili više pojedinačnih priključnih linija u nepokretnoj mreži CHAOS-a, CHAOS može, na zahtjev Korisnika, omogućiti naplatu usluga CHAOS-a putem jedinstvenog računa.

9.2.4. Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, CHAOS će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospelu, a neplaćenu potraživanja od Korisnika, CHAOS ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

9.3 Naplata potraživanja

9.3.1 Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca kako je isti naveden na računu.

9.3.2 Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos naveden na računu do dana dospijeca, CHAOS će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa (dalje u tekstu: Opomena). U skladu s posebnim propisima Korisniku Opomena može biti dostavljena elektroničkim putem.

9.3.3 Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 13. ovih Općih uvjeta, dužan je platiti do dana dospijeca navedenog na računu nesporni dio računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od 3 (tri) mjeseca prije razdoblja na koje se prigovor odnosi. Ako Korisnik nije zadužen s tri računa u prethodnom razdoblju onda je dužan platiti najmanje prosječan iznos do tada zaprimljenih računa.

9.3.4 Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostave Opomene, a nije podnio prigovor iz članka 13. ovih Općih uvjeta, CHAOS ima pravo privremeno isključiti Korisničku Terminalnu opremu iz Fiksne mreže, odnosno ograničiti Korisniku korištenje Fiksničkih usluga sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje CHAOS će ovisno o tehničkim mogućnostima, ograničiti na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren. Međutim, u slučaju djelomičnog plaćanja računa, ako Korisnik prima jedinstveni račun za sve ugovorene priključne linije, a izričito pisanim putem ne izjavi na koje se ugovorene priključne linije odnosi djelomično podmirenje računa, CHAOS će Korisniku privremeno isključiti sve ugovorene priključne linije.

9.3.5 Ako Korisnik ne podmiri dugovanje niti u narednih 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, odnosno privremenog ograničenja korištenja usluga sukladno prethodnom stavku, CHAOS je ovlašten trajno isključiti Korisničku Terminalnu opremu iz fiksne mreže, odnosno trajno obustaviti pružanje Fiksničkih usluga i raskinuti ugovor sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

9.3.6 CHAOS ne odgovara za bilo kakvu štetu koja Korisniku može nastati zbog privremenog i/ili trajnog isključenja Korisničke Terminalne opreme, odnosno privremene i/ili trajne nemogućnosti korištenja Fiksničkih usluga sukladno navedenom u stavcima 9.3.4 i 9.3.5. ovog članka.

9.3.7 CHAOS zadržava pravo obračunati Poslovnom korisniku troškove Opomene sukladno važećim propisima i važećem u Cjeniku telekomunikacijskih usluga.

9.3.8 CHAOS ima pravo pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelih, a neplaćenih dugovanja Korisnika, što uključuje i pravo na ustupanje svojeg potraživanja trećim osobama koje su registrirane za djelatnost naplate potraživanja, sve sukladno primjenjivim propisima.

10. Prijenos i privremeni prijenos ugovora

Članak 10.

10.1 Korisnik može prenijeti ugovor, bez naknade, na novog Korisnika na način da Korisnik i osoba na koju se ugovor podnosi zajednički ispune i podnesu CHAOS-u Zahtjev za prijenos ugovora, uz uvjet da novi Korisnik nastavi koristiti Fiksne usluge CHAOS-a putem postojeće priključne linije/točke (na istoj lokaciji) i/ili putem istog korisničkog broja.

10.2 Prijenos ugovora izvršit će se na zahtjev prethodnog Korisnika, te uz pisani pristanak novog Korisnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana zaprimanja potpunog Zahtjeva za prijenos ugovora prihvaćenog od strane CHAOS-a. U navedenom roku CHAOS je ovlašten poduzeti u pogledu novog Korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja ugovora.

10.3 Korisnik koji je najmodavac ili zakupodavac može, u slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora, privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz ugovora, koji se odnose na pripadajuću priključnu liniju/točku mreže i korisnički broj, na najmoprimca ili zakupnika (dalje u tekstu: Privremeni korisnik). Najmodavac, odnosno zakupodavac ili Privremeni korisnik dužni su bez odgode obavijestiti CHAOS o prestanku ugovora o najmu ili zakupu, a nakon što CHAOS zaprimi tu obavijesti, prenijet će prava i obveze iz ugovora ponovo na najmodavaca, odnosno zakupodavca.

10.4 Prijenosom ugovora prava i obveze prenose se na novog Korisnika, odnosno na Privremenog korisnika. Iznimno, pravo na raskid ugovora te eventualna druga prava i obveze koje su isključivo vezane uz prethodnog Korisnika, odnosno Korisnika najmodavca ili zakupodavca ne prenose se na novog odnosno Privremenog korisnika. CHAOS će odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio Privremeni korisnik.

10.5 Korisnik je upoznat i suglasan da u slučaju prijenosa ugovora za uslugu čije je korištenje uvjetovano korištenjem neke druge Fiksne usluge automatski dolazi i do prijenosa ugovora i za tu drugu uslugu, a sve kako je navedeno u odredbi članka 8.3 ovih Općih uvjeta poslovanja.

10.6 U slučaju prijenosa ugovora novi Korisnik, odnosno Privremeni korisnik, odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka prijenosa, a prethodni Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa ugovora. CHAOS će prethodnom Korisniku dostaviti račun za usluge koji je ovaj obavezan platiti.

11. Kakvoća usluge, smetnje, održavanje i pregled terminalne opreme

Članak 11.

11.1 CHAOS pruža Fiksne usluge uz razinu kakvoće koja je sukladna svim važećim propisima Republike Hrvatske i važećim tehničkim standardima.

11.2 CHAOS će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti nadograđuje mrežu te osigurava kontinuitet i cjelovitost Fiksne mreže i poduzima sve potrebne aktivnosti u svrhu testiranja ili popravka Terminalne opreme CHAOS-a. U tu svrhu, CHAOS ima pravo pregledati ispravnost korisničke Terminalne opreme i pripadajuće instalacije ako za istu postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u Fiksnoj mreži. Korisnik će u tu svrhu omogućiti CHAOS-u nesmetan pristup Terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno.

11.3 Korisnik je suglasan da, isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja Fiksne usluge, CHAOS može pristupiti daljinskim putem korisničkoj Terminalnoj opremi, koju je CHAOS dao na korištenje Korisniku, radi pregleda korisničke terminalne opreme na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji u navedenu svrhu. Korisnik je suglasan i prihvaća da može doći do privremenog prekida pružanja usluge prilikom pregleda korisničke Terminalne opreme, a kao nužne aktivnosti radi omogućavanja ispravnog rada. U slučaju da Korisnik koristi vlastitu Terminalnu opremu za korištenje usluge širokopojsnog pristupa umjesto opreme operatora, CHAOS će izvršiti provjeru u dijelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu. CHAOS ne jamči Korisniku rad, kakvoću i brzinu usluge širokopojsnog pristupa internetu koja se pruža putem vlastite Terminalne opreme Korisnika niti je CHAOS u tom slučaju odgovaran za kvar na Terminalnoj opremi u vlasništvu Korisnika ili smanjenu kakvoću usluge.

11.4 Ako se pregledom utvrdi kvar na Korisničkoj Terminalnoj opremi koji bi mogao ometati kakvoću FiksniH usluga, rad i/ili ispravnost Fiksne mreže CHAOS-a, Korisnik je dužan otkloniti kvar prema uputama CHAOS-a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja upozorenja CHAOS-a, a CHAOS ima pravo privremeno isključiti korisničku Terminalnu opremu iz Fiksne mreže CHAOS-a sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta.

11.5 Ako Korisnik ne otkloni kvar kako je navedeno u prethodnom stavku ili ne omogući CHAOS pristup korisničkoj Terminalnoj opremi radi pregleda i/ili popravka u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, CHAOS ima pravo trajno isključiti korisničku Terminalnu opremu iz Fiksne mreže CHAOS-a i raskinuti ugovor sukladno članku 15. ovih Općih uvjeta.

11.6 Ako CHAOS utvrdi da je korisnička Terminalna oprema spojena na Fiksnu mrežu bez ovlaštenja ili da Korisnik/treća osoba na drugi način zloupotrebljava Fiksnu mrežu, CHAOS ima pravo trajno isključiti korisničku Terminalnu opremu iz Fiksne mreže i raskinuti ugovor sukladno članku 15. ovih Općih uvjeta.

11.7 Ako zbog radnje Korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju kvara, Korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade CHAOS-u.

11.8 Odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga utvrđene su posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

11.9 CHAOS neće biti odgovoran i nije obvezan 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). CHAOS, također, neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja Fiksne mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću FiksniH usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaklu korist Korisnika usluga nastalu zbog smetnji tijekom korištenja CHAOS usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drukčije.

11.10 Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti CHAOS/a, a koju CHAOS nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova mjesečna naknada iskazana na računu za svako obračunsko razdoblje u kojem Korisnik nije imao uslugu ili se Korisnik, ako je isti suglasan, na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara Terminalne opreme u vlasništvu Korisnika, kvara na kućnim instalacijama za koje CHAOS ne odgovara i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.

11.11 CHAOS će utvrditi složenost kvara u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave i obavijestiti Korisnika o vremenu otklona kvara. Kvar na Terminalnoj opremi koja je dodijeljena Korisniku, odnosno koja je u vlasništvu CHAOS-a, CHAOS će otkloniti u roku od 5 (pet) dana od dana prijave kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti CHAOS-a, CHAOS će otkloniti najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. U slučaju da CHAOS ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, pod uvjetom da je CHAOS prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži. Nadalje, ako CHAOS nije otklonio kvar u navedenim rokovima, a Korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz ovog stavka, Korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta. Kvarom u smislu ovog stavka smatra se potpuni prekid usluge, odnosno potpuna nemogućnost korištenja usluge od strane Korisnika. Ako CHAOS ne otkloni kvar ni u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana prijave kvara, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara iz ovog stavka.

11.12 CHAOS ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže prilikom korištenja FiksniH usluga. CHAOS ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku usluga ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja priopćenja CHAOS-a prilikom pružanja FiksniH usluga ako su ta priopćenja sukladna važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Korisnik usluga je obvezan prilikom korištenja FiksniH usluga poštivati sva prava intelektualnog vlasništva.

12. Zaštita od zlouporabe, zabrane i ograničenja te druge mjere

Članak 12.

12.1 U svrhu zaštite Korisnika, CHAOS nadzire uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ga upozorava o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Fiksni usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će putem SMS-a, elektroničke pošte, govornog automata (IVR) ili na drugi prikladan način ako je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna 3 (tri) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom HAKOM-a), odnosno u slučaju da Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 (tri) mjeseca Korisniku uslijedit će upozorenje u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

12.2 Ako CHAOS nije Korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji sukladno stavku 12.1 ovog članka, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je CHAOS obavijestio. Ako CHAOS nije Korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji odnosno u slučaju kada Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 (tri) mjeseca CHAOS će Korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

12.3 CHAOS će poduzimati razumne mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost mreže ili cjelovitost mreže ili usluga CHAOS-a ili u slučaju sigurnosne prijetnje ili ugroženosti CHAOS-ove mreže. CHAOS može privremeno isključiti odnosno ograničiti pristup i korištenje usluga CHAOS-a, te provoditi druge razumne mjere u cilju zaštite mreže CHAOS i Korisnika od zlouporaba i prijevара, kao i od zlonamjernih programa i neželjenih elektroničkih poruka/događa.

12.4 CHAOS će omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga te zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi utrošenih usluga prijeđu unaprijed odabrani iznos.

12.5 CHAOS svim Korisnicima, ako za to postoji tehnička mogućnost, nudi mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a o čemu će CHAOS upoznati Korisnike na prikladan način. Ako Korisnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok Korisnik ne zatraži ukidanje. Detalji o ponudi ove zabrane i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci Korisniku će biti ponuđeni prigodom prvog potpisivanja ugovora.

13. Podnošenje prigovora i zahtjeva za isplatom naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge ili nepravovremene promjene operatora

Članak 13.

13.1 Korisnik može podnijeti CHAOS-u prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, u pisanom ili elektroničkom obliku. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu se podnosi u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge se podnosi u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, a u svim drugim slučajevima u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust CHAOS-a. Prigovor se može podnijeti elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte: info@chaos.hr i poštom na adresu CHAOS d.o.o., Služba za korisnike, Ulica Ive Režeka 15 42000 Varaždin ili na prodajnim mjestima CHAOS-a. CHAOS će provesti postupak ispitivanja utemeljenosti prigovora te dostaviti putem pošte ili elektroničkim putem odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora Korisniku u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom.

13.2 U slučaju prigovora Korisnika usluga na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u Fiksnoj mreži CHAOS-a, Korisnik je obavezan dostaviti CHAOS-u rezultate minimalno 3 (tri) mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu provedenih tijekom razdoblja od 5 (pet) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na službenim internetskim stranicama CHAOS-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane CHAOS-a i/ ili HAKOM-a. U slučajevima prigovora Korisnika koji koristi vlastitu Terminalnu opremu CHAOS će izvršiti provjeru u dijelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu te ako je nemoguće detektirati razlog smetnje uputiti Korisnika na korištenje Terminalne opreme CHAOS-a u svrhu utvrđivanja smetnje.

13.3 U postupku rješavanja prigovora CHAOS će provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju provedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog, CHAOS će izdati Korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti CHAOS-a, a za koje je provjera izvršena.

13.4. Na odgovor CHAOS-a Korisnik ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe ("Povjerenstvo") koje djeluje pri CHAOS-u, u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave odgovora CHAOS-a. Povjerenstvo će dostaviti pisani odgovor, putem pošte ili u elektroničkom obliku, Korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. U slučaju spora između Korisnika i CHAOS-a u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, Korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana dostave odgovora Povjerenstva.

13.5 Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 13.1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora dužan je platiti nesporni dio računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Korisnik bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, CHAOS ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 14. ovih Općih uvjeta.

13.6 Korisniku koji je podmirio nesporni dio računa ili prosječni iznos sukladno stavku 13.5 ovog članka, a koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, CHAOS neće obustaviti pružanje usluge, slati opomene ni isključiti korisničku Terminalnu opremu u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, ni započeti postupak prisilne naplate, niti ustupiti tražbinu do završetka postupka rješavanja prigovora i pritužbe od strane CHAOS-a, sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojeg drugog izvensudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo ugovor. Ako je CHAOS već obustavio pružanje usluge Korisniku, ili isključio korisničku Terminalnu opremu iz Fiksne mreže, prije nego što je od Korisnika, nadležnog tijela ili osobe primio obavijest o postupku rješavanja spora pred HAKOM-om ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvensudskom postupku rješavanja spora, CHAOS je dužan bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku (ponovno uključanje) do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugog izvensudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo ugovor.

13.7 Za vrijeme postupka rješavanja prigovora iz stavka 13.1. ovog članka, CHAOS će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili odgovora o neosnovanosti prigovora Korisnika, CHAOS može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

13.8 Korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 13.1. ovog članka, CHAOS će umanjiti iznos računa u dijelu koji se odnosi na više zaračunani iznos za pružene usluge, ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlorababa, koja nije u odgovornosti Korisnika, za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je Račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

13.9 Ako se utvrdi da je CHAOS povrijedio odredbe ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 13.1. ovog članka, ima pravo raskinuti ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

13.10 Ako CHAOS nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ugovornim uvjetima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez obveze podmirivanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. U tom slučaju Korisnik je u obvezi plaćanja dugovanja za pružene usluge nastalog do dana raskida ugovora, uključujući i dugovanja za zadržanu subvencioniranu Terminalnu opremu CHAOS-a.

13.11 CHAOS putem izdanog računa za pružene usluge i na drugi prikladan način upoznaje Korisnike s uvjetima podnošenja prigovora, u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito s rokovima i načinom podnošenja prigovora, nazivom i sjedištem te posebnom adresom elektroničke pošte nadležne službe CHAOS-a za rješavanje prigovora.

13.12 Korisnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Fiksne usluge može tražiti obeštećenje u slučaju smetnji u korištenju usluge od CHAOS-a ako se utvrdi da nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge. CHAOS nije obavezan izvršiti obeštećenje u slučajevima definiranim člankom 11. ovih Općih uvjeta.

13.13 Bilo kakav povrat sredstava Korisniku usluga može biti izvršen isključivo kada i ako CHAOS utvrdi da je pripadajući zahtjev za povratom osnovan, odnosno kada i ako osnovanost takvog zahtjeva bude utvrđena pravomoćnom ili konačnom odlukom nadležnog tijela u odgovarajućem postupku.

13.14 U slučaju da Korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz stavka 4.4 članka 4. ovih Općih uvjeta, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge u iznosu od 30,00 (trideset) eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju kada realizacija ne uključuje postupak promjene operatora Korisnik podnosi prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno stavku 13.1 ovog članka te se isti dalje rješava u skladu s odredbama članka 4. i stavka 13.1 do stavka 13.8 ovog članka.

13.15 Korisnik koji je podnio Zahtjev za promjenu operatora u mrežu CHAOS-a ima pravo podnijeti CHAOS-u, kao novom operatoru s kojim je sklopio ugovor, Zahtjev za isplatom naknade zbog nepravovremene promjene operatora najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 (trideset) eura po danu za svaki započeti dan, i to: u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma, kao i u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja. Zahtjev za isplatom naknade zbog nepravovremene promjene operatora može se podnijeti poštom na adresu CHAOS d.o.o., Služba za korisnike, Ulica Ive Režeka 15, 42 000 Varaždin ili elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte: info@chaos.hr, a isti treba sadržavati podatke nužne za nedvojbenu identifikaciju korisnika, podatke o usluzi, broju ili brojevima za koje se traži naknada te podatak o računu na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente i/ili podatke za Poslovne korisnike. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora te za maksimalno 10 (deset) brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Obveza isplate naknade za nepravovremenu promjenu utvrđuje se na temelju evidencije datuma prijenosa broja u sustavima HAKOM-a i na temelju podataka o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju, odnosno na temelju podataka iz sustava za razmjenu zahtjeva za promjenu operatora te drugih odgovarajućih dokaza.

13.16 Ako je nepravovremena realizacija usluge, odnosno promjena operatora uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, Korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 13.15. ovoga članka, kao i u slučajevima iz stavka 4.6 članka 4 ovih Općih uvjeta. Naknada za nepravovremenu promjenu operatora ne isplaćuje se za razdoblje tehničke nemogućnosti rada HAKOM sustava ako je isto uzrok nepravovremenosti.

13.17 CHAOS će Korisnika koji je podnio CHAOS-u valjan Zahtjev za isplatom naknade iz stavka 13.15 ovog članka, u slučaju da utvrdi da je CHAOS odgovoran za nepravovremenu promjenu operatora, u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka valjanog Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti o prihvaćanju zahtjeva i načinu isplate naknade te će u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja valjanog Zahtjeva za isplatu naknade realizirati isplatu naknade. U slučaju da CHAOS utvrdi da nije došlo do nepravovremene promjene operatora ili da Zahtjev za isplatom naknade nije podnesen u propisanom roku, CHAOS će Korisnika u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti o odbijanju njegova zahtjeva. U slučaju da CHAOS utvrdi da je nepravovremenu promjenu operatora prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, CHAOS će proslijediti Zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od Korisnika, u roku

od 3 (tri) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će umjesto CHAOS-a, u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade, obavijestiti Korisnika o odbijanju ili prihvatanju zahtjeva te načinu isplate naknade.

13.18 U slučaju da je drugi operator prosljedio prema CHAOS-u Zahtjev za isplatu naknade zbog nepravovremene promjene operatora koji sadrži sve potrebne podatke, CHAOS će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva od drugog operatora obavijestiti Podnositelja Zahtjeva o odbijanju ili prihvatanju zahtjeva te načinu isplate naknade. Ako je isplata naknade odobrena, realizirat će se najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru.

13.19 U slučaju odbijanja Zahtjeva za isplatom naknade iz stavka 13.15. ovog članka, odnosno ako korisnik smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ili mu nije odgovoreno u roku od 30 (trideset) dana na njegov zahtjev, Korisnik može u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja odgovora ili isteka roka za odgovor podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

13.20 Druga prava i obveze Korisnika u slučaju promjene operatora utvrđena su u Uvjetima za promjenu operatora, koji su objavljeni na internet stranici CHAOS-a, te čine sastavni dio ovih Općih uvjeta i primjenjuju se na ugovore sklopljene u skladu s ovim Općim uvjetima.

14. Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga

Članak 14.

14.1 CHAOS ima pravo privremeno isključiti Korisničku Terminalnu opremu i/ili privremeno ograničiti korištenje Fiksnih usluga ako utvrdi bilo koju od navedenih okolnosti:

- a) ako se pojavi bilo koji od razloga za privremeno isključenje Korisnika usluga ili odbijanje Zahtjeva kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima, zakonom ili podzakonskim aktima;
- b) ako Korisnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta pod uvjetom da nije podnio prigovor sukladno članku 13. ovih Općih uvjeta;
- c) ako Korisnik nema namjeru ili neće biti u mogućnosti platiti potraživanja CHAOS-a prema Korisniku, te nije pružio odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga;
- d) ako Korisnik sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u Fiksnoj mreži, o čemu je Korisnik upozoren pisanim putem;
- e) ako je Korisnik uklonio postojeću/instaliranu Terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu Terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u Fiksnoj mreži;
- f) temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda;
- g) u svim ostalim slučajevima određenim Općim uvjetima te odgovarajućim propisima.

14.2 Privremeno isključenje Korisničke terminalne opreme i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga nastupit će s trenutnim učinkom, uz obavijest Korisniku, kada se ispuni jedan od razloga za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga sukladno ovim Općim uvjetima, a prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Fiksnih usluga prestanu. Ako je do privremenog isključenja/ograničenja korištenja usluge došlo temeljem stavka 14.1. točke c) ovog članka smatrat će se da su razlozi za privremeno isključenje prestali kada je Korisnik pružio zatraženo osiguranje određeno u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

14.3 U slučaju privremenog isključenja Korisničke Terminalne opreme i/ili privremenog ograničenja usluga zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika, CHAOS će obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u Zahtjevu za privremeni prijenos ugovora.

14.4 Po prestanku razloga za privremeno ograničenje korištenja Fiksnih usluga/isključenje Korisničke Terminalne opreme, CHAOS će ponovo omogućiti korištenje Fiksnih usluga Korisniku. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja/ograničenja korištenja Fiksnih usluga uslijed neplaćanja usluge, mjesečna naknada se naplaćuje i Korisnik je istu dužan plaćati.

14.5 Privremeno isključenje može biti izvršeno i na zahtjev Korisnika bez naknade, s time da isto može biti izvršeno samo jedanput godišnje u kalendarskoj godini, u trajanju od najviše 3 (tri) mjeseci, osim ako je drugačije definirano primjenjivim Uvjetima korištenja usluge. Korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ako isti nije naznačen, CHAOS će privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka zahtjeva za privremeno isključenje. Isti rok se primjenjuje i ako je željeni datum početka privremenog isključenja već protekao u trenutku zaprimanja zahtjeva. Za vrijeme privremenog isključenja iz ovog stavka Korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge niti teče ugovorna obveza (obvezno trajanje ugovora). Po isteku razdoblja privremenog isključenja na zahtjev Korisnika, CHAOS će automatski omogućiti korištenje usluga Korisnika.

14.6 CHAOS ima pravo naplatiti Korisniku naknadu za ponovno uključenje, a cijena usluge ponovnog uključjenja utvrđuje se Cjenikom telekomunikacijskih usluga.

14.7 CHAOS zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja na zahtjev, a što će u tom slučaju biti definirano Uvjetima korištenja pojedine usluge.

14.8 Korisnik nema pravo na naknadu bilo kakve štete u slučaju privremenog isključenja/ograničenja korištenja usluga sukladno ovim Općim uvjetima. Korisniku će za vrijeme privremenog isključenja/ograničenja korištenja usluga do raskida ugovora sukladno ovim Općim uvjetima, biti omogućeni dolazni pozivi kada se Korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju korisničke službe CHAOS-a.

15. Raskid ugovornog odnosa

Članak 15.

15.1 Ugovor između CHAOS-a i Korisnika usluga može biti raskinut s trenutnim učinkom zbog razloga navedenih u Zakonu i važećem posebnom propisu o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kao i u sljedećim slučajevima:

- a) ako CHAOS naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uvjeti za priključenje na Fiksnu mrežu;
- b) ako Korisnik ne plati dužni iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta;
- c) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6. ovih Općih uvjeta, pri čemu se na Korisnika na odgovarajući način primjenjuju odredbe koje se odnose na Podnositelja Zahtjeva;
- d) ako Korisnička Terminalna oprema bude privremeno isključena i/ili CHAOS ograniči Korisniku korištenje Fiksne usluga zbog razloga navedenih u članku 14. ovih Općih uvjeta, u mjeri u kojoj je isto dozvoljeno pozitivnim propisima, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja i/ili ograničenja korištenja Fiksne usluga;
- e) ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti Korisničke Terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja;
- f) ako Korisnik usluga povrijedi svoje obveze iz ugovora, ovih Općih uvjeta i/ili uvjeta korištenja usluga ili posebnih ponuda koje Korisnik koristi, a za povredu koje je ovim Općim uvjetima i/ili uvjetima korištenja usluga ili posebnih ponuda koje Korisnik koristi predviđen raskid ugovora;
- g) ako Korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu papirnatoг računa i obavijesti, a nije odredio adresu elektroničke pošte za dostavu E-računa;
- h) ako CHAOS sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Korisnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti CHAOS-a;
- i) ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža CHAOS ili ako Korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da CHAOS usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- j) u slučaju podnošenja zahtjeva za promjenu operatora u skladu s posebnim propisom;
- k) ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj, a osobito u slučajevima zluporabe poziva na broj 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi pri čemu se primjenjuju postupci propisani posebnim propisima kako je navedeno u članku 5. ovih Općih uvjeta;
- l) ako se razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Fiksne usluga pod točkama f), g), h), i) i k) ponovi dva puta u periodu od 6 (šest) mjeseci.

15.2. Ugovor će prestati važiti i iz drugih razloga predviđenih ovim Općim uvjetima i važećim propisima.

15.3 Korisnik može zatražiti raskid ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) putem kojih CHAOS omogućava sklapanje ugovora, što uključuje mogućnost raskida ugovora elektronskim putem i putem telefona. Zahtjev za raskid ugovora može se podnijeti pisanim putem na propisanom obrascu na ovlaštenom prodajnom mjestu CHAOS-a, slanjem vlastoručno potpisanog obrasca ili pisane izjave o raskidu ugovora poštom na adresu CHAOS Služba za korisnike, Ulica Ive Režeka 15, 42000 Varaždin ili elektroničkim putem na adresu info@chaos.hr te pozivom CHAOS Službi za korisnike na broj 042 777 777. U slučaju raskida ugovora putem vlastoručno potpisane izjave Korisnika o raskidu ugovora, ista mora sadržavati ime i prezime Korisnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, OIB, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida (vidljiv na računu i/ili ugovoru) te adresu priključka ili korisnički broj. Iznimno, izjava Korisnika dostavljena elektroničkim putem ne mora biti vlastoručno potpisana ako sadrži sve navedene podatke, pod uvjetom da Korisnik istu dostavlja s ranije potvrđene kontakt adrese elektroničke pošte od strane Korisnika, a koja se koristi u svrhu izvršavanja obveza iz ugovora.

U slučaju raskida ugovora putem telefona Korisnik je obavezan, uz danu izjavu o raskidu ugovora, nedvojbeno se identificirati putem imena i prezimena, OIB-a i identifikacijske oznake ugovora koji se raskida (vidljiv na računu i/ili ugovoru). Prigodom raskida/otkaza ugovora Korisnik mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka, odnosno Korisnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove.

15.4 U slučaju kada je ugovor sklopljen elektroničkim putem ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije ili izvan poslovnih prostorija CHAOS-a, Korisnik je ovlašten otkazati/raskinuti ugovor, ne navodeći razlog, sukladno članku 4. stavku 4.9 i 4.10 ovih Općih uvjeta.

15.5 CHAOS je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana i u zatraženom obliku dati Korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način da Korisnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obaveznog trajanja ugovora. Korisnik može podnijeti zahtjev usmeno, pisanim ili elektroničkim putem (na broj telefona: 042 777 777, e-mail: info@chaos.hr ili poštom na CHAOS d.o.o., Služba za korisnike, Ulica Ive Režeka 15, 42000 Varaždin), pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.

15.6 U slučaju trajnog isključenja korisničke Terminalne opreme i ugovora od strane CHAOS-a, CHAOS će obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

15.7 U slučaju da Korisnik podnese zahtjev za promjenu operatora drugom operatoru, poseban pisani zahtjev za raskid ugovora nije potreban, a Korisnik je dužan podmiriti sva nesporna dugovanja za Fiksne usluge CHAOS-u, kao i ispuniti ostale obveze iz ugovora. U tom slučaju ugovor Korisnika sklopljen s Tele CHAOS-om automatski se raskida čim završi postupak promjene operatora (prijenos broja i/ili aktivacija usluga kod novog operatora). CHAOS će Korisniku ispostaviti račun za obavljene Fiksne usluge do trenutka promjene operatora.

15.8 U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid ugovora na jedan od načina određenih stavkom 15.3 ovog članka, CHAOS će mu uz pisanu obavijest o raskidu i datumu nastupa raskida, pružiti informaciju o postojanju ugovorne obveze. CHAOS će navedeni raskid omogućiti neovisno o postojanju potraživanja CHAOS-a prema navedenom Korisniku i to u roku od 5 (pet) radnih dana od dana kad je CHAOS zaprimio zahtjev za raskid ugovora ili izjavu o raskidu ugovora. Korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je CHAOS dužan omogućiti raskid ugovora. Korisnik može sam unaprijed odrediti datum raskida ugovora, u kojem slučaju se rok od 5 (pet) radnih dana ne primjenjuje.

15.9 Smrću Korisnika koji je fizička osoba prestaje ugovor. U slučaju smrti Korisnika njegovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva obvezni su obavijestiti CHAOS o smrti Korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti uz dostavu dokaza o smrti. Zaprimanjem takve obavijesti o smrti Korisnika, CHAOS će izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti Korisnika do dana zaprimanja potpune obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje Fiksnihih usluga. Ako se nakon smrti Korisnika njegovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti Fiksnihih uslugama sadržanim u njegovom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od CHAOS-a zatražiti prijenos ugovora na svoje ime podnošenjem zahtjeva CHAOS-u za promjenu imena u naslovu Korisnika. CHAOS će izvršiti predmetnu promjenu u roku od 3 (tri) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije, pri čemu CHAOS nije dužan omogućiti promjenu i prijenos ugovora ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja. Ako nasljednik ili član obitelji Korisnika s kojim je on živio u zajedničkom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od CHAOS-a promjenu imena u naslovu Korisnika i prijenos ugovora te nema utvrđenog korištenja Fiksnihih

usluga, ugovor će se smatrati raskinutim danom smrti Korisnika. Nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za sva nepodmirena dugovanja prema CHAOS-u, a koja su nastala prije dana smrti preminulog Korisnika kao i za potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog trajnog isključenja korisničke Terminalne opreme, odnosno stvarne nemogućnosti korištenja Fiksnihi usluga. Nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za sva nepodmirena dugovanja prema CHAOS-u, a koja su nastala prije dana smrti preminulog Korisnika kao i za potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog trajnog isključenja korisničke Terminalne opreme u slučaju nastavka korištenja Fiksnihi uslugama.

15.10 Ugovor prestaje i u slučaju ako CHAOS prestane obavljati usluge javnih komunikacijskih mreža i usluga u skladu s odlukom nadležnog tijela kojom se utvrđuje prestanak ili oduzimanje odgovarajućeg ovlaštenja ili dozvole dodijeljenog CHAOS-u. U tom slučaju ugovor će se smatrati raskinutim danom određenim odlukom nadležnog tijela.

16. Prestanak Korisnika (pravne osobe)

Članak 16.

16.1 U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka Korisnika, stečajni upravitelj odnosno likvidator obavezan je obavijestiti CHAOS u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka.

16.2 U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka Korisnika, osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem istog korisničkog broja ili linije mora podnijeti zahtjev CHAOS za promjenu imena u naslovu Korisnika.

16.3 Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije Korisnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika ili ako ne zatraži prijenos ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Korisnik nad kojim je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja CHAOS-a koja nastanu do trenutka trajnog isključenja.

17. Preseljenje usluge

Članak 17.

17.1 Korisnik može zatražiti premještaj ugovorenih usluga bilo iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog objekta (premještaj) ili preseljenje s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva i preseljenje Korisničke Terminalne opreme.

17.2 CHAOS će premještaj i/ili preseljenje ugovorenih usluga izvršiti ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za realizaciju premještaja i/ili preseljenja putem iste pristupne tehnologije.

17.3 CHAOS će u roku od 15 (petnaest) dana po primitku zahtjeva Korisnika za preseljenjem dostaviti Korisniku potvrdu tehničke mogućnosti, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje, ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavješćavanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, govorni automat (IVR)). U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, CHAOS će, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana sklapanja ugovora odnosno od dana primitka zahtjeva na daljinu, izvršiti preseljenje na lokaciju navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju preseljenja na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz članka 2., 4. i 7. ovih Općih uvjeta.

17.4 CHAOS je ovlašten naplatiti Korisniku naknadu za premještaj, odnosno preseljenje određenu važećim Cjenikom telekomunikacijskih usluga CHAOS-a.

17.5 Korisnik će u svrhu preseljenja dostaviti CHAOS-u odgovarajuće valjane dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja (dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta), pri čemu CHAOS ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Korisnik isto ne dostavi. Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Korisnik zatraži raskid ugovora, a CHAOS-u ne dostavi valjani dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, CHAOS pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, u suprotnome se naknada za prijevremeni raskid neće naplatiti.

18. Rješavanje sporova

Članak 18.

18.1 Sporovi koji bi proizašli iz ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, CHAOS i Korisnik nastojat će riješiti sporazumnim putem.

18.2 U slučaju spora, Korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike CHAOS-a kao prvostupanjskom tijelu, a ako nije zadovoljan njegovim rješenjem, u ostavljenom roku ima pravo podnijeti pisanu pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe kao drugostupanjskom tijelu, a sve u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Ako Korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva za pritužbe, u roku od 30 (trideset) dana od njezina zaprimanja ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti nadležnom regulatornom tijelu (HAKOM). Međutim, ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na opisani način, za rješavanje međusobnih sporova biti će stvarno nadležan sud u Varaždinu.

19. Zaštita osobnih podataka

Članak 19.

19.1 CHAOS pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti i zaštiti osobnih podataka Korisnika. CHAOS obrađuje osobne podatke Korisnika samo ako i u onoj mjeri u kojoj je to potrebno za postizanje posebne, izričite i zakonite svrhe.

19.2 CHAOS obrađuje i pohranjuje osobne podatke Korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene zakonite svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. CHAOS poduzima odgovarajuće mjere kojima se osigurava transparentna, poštena, primjerena i ažurna, uključujući odgovarajuće mjere za zaštitu od slučajnog ili nezakonitog uništenja gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima.

19.3 Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679, među ostalim zaprimiti informacije obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi podaci obrađuju pristup osobnim podacima i informacijama o obradi. Više informacija o načinima i svrsi obrade osobnih podataka Korisnika od strane CHAOS-a, pravima Korisnika i načinu njihovog ostvarivanja sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 dostupno je u dokumentu „Politika privatnosti“ koji je javno objavljen na internetskim stranicama CHAOS-a te dostupan u poslovnici CHAOS-a.

20. Završne odredbe

Članak 20.

20.1 Ovi Opći uvjeti će se objaviti na uobičajen i pristupačan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj, te će biti dostupni na internetskim stranicama CHAOS-a i svim CHAOS ovlaštenim prodajnim mjestima. CHAOS će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na zakonom predviđeni način.

20.2 CHAOS svojim Korisnicima usluga omogućuje besplatan pristup Službi za korisnike, kao i sve informacije o Fiksnim uslugama, na broj telefona 042 777 777, a koji je, između ostalog, naznačen i na računu te objavljen na internetskim stranicama CHAOS-a.

20.3 Ovi Opći uvjeti donose se radi usklađenja sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 76/2022) te Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/23), a u cijelosti zamjenjuju prethodne Opće uvjete poslovanja CHAOS-a. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike CHAOS-a danom objave 1. rujna 2025. godine.