

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

MAGIC NET - d.o.o.
Koprivnička ulica 17C
42230 Ludbreg
OIB: 92188488799

Ludbreg, 1. travnja 2025.

SADRŽAJ

1.	Uvodne odredbe.....	3
2.	Zasnivanje Pretplatničkog odnosa	4
2.1.	Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa	4
2.2.	Ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga	4
2.3.	Prihvatanje sklapanja Ugovora.....	7
2.4.	Odbijanje sklapanja Ugovora.....	7
2.5.	Promjena podataka navedenih na obrascu za sklapanje Ugovora.....	9
2.6.	Ugovor sklopljen na daljinu	9
3.	Terminalna oprema	10
4.	Uključenje (aktivacija) Usluge.....	11
5.	Trajanje Pretplatničkog odnosa.....	12
6.	Obveza čuvanja podataka o Pretplatnicima	13
7.	Cjenik i uvjeti plaćanja	13
7.1.	Cjenik	13
7.2.	Pristup brojevima hitnih službi	14
7.3.	Ograničenje potrošnje Usluga	15
7.4.	Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga	16
7.5.	Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara.....	16
7.6.	Naplata neplaćenih tražbina.....	17
8.	Preseljenje Usluge	18
9.	Kakvoća usluga, smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mreže.....	18
10.	Podnošenje prigovora Korisnika i zahtjevi za naknadu	20
11.	Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge.....	24
12.	Prestanak Pretplatničkog odnosa.....	25
12.1.	Raskid Ugovora	25
12.2.	Ostali razlozi za prestanak Pretplatničkog odnosa	27
13.	Prestanak Korisnika - pravne osobe	28
14.	Uvjeti korištenja IT Usluga.....	28
15.	Uvjeti korištenja usluga distribucije audiovizualnih sadržaja.....	31
16.	Naknada štete	34
17.	Rješavanje sporova.....	34
18.	Završne odredbe.....	34

Opći uvjeti poslovanja MAGIC NET - d.o.o. od 1. travnja 2025.

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između tvrtke MAGIC NET - d.o.o. za telekomunikacijske usluge sa sjedištem u Ludbregu, Koprivnička 17c (dalje u tekstu: MAGIC NET - d.o.o.), kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga s druge strane (dalje u tekstu: Korisnik).
- 1.2. Javne elektroničke komunikacijske usluge MAGIC NET - d.o.o. iz ovih Općih uvjeta su sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi MAGIC NET - d.o.o. pruža ili će pružati na tržištu, a koje su utvrđene Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022., 14/2024.) (dalje u tekstu: Zakon) i Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/2023.) (dalje u tekstu: Pravilnik) te ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, odnosno, one usluge za koje MAGIC NET - d.o.o. ima ishođene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja (dalje u tekstu: Usluge) od Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti kao nadležnog regulatornog tijela (dalje u tekstu: HAKOM).
- 1.3. MAGIC NET - d.o.o. sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti pruža sljedeće Usluge: javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži; davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova; usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža; usluga davanja pristupa Internetu; usluga prijenosa govora putem Interneta; davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Detaljnije tehničke značajke pojedinih usluga opisane su u Posebnim uvjetima koji predstavljaju posebne uvjete pružanja pojedinih usluga i paketa usluga, a temelje se na ovim Općim uvjetima i svojim odredbama nisu u suprotnosti s istima.
- 1.4. Sažetak Ugovora (dalje u tekstu: Sažetak), Opći uvjeti, Posebni uvjeti pružanja usluga (dalje u tekstu: Posebni uvjeti), kao i važeći cjenik MAGIC NET - d.o.o. (dalje u tekstu: Cjenik) dio su jedinstvenog Ugovora o pružanju javnih komunikacijskih usluga (dalje u tekstu: Ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Korisnika i MAGIC NET - d.o.o. (dalje u tekstu: Pretplatnički odnos). Ovi Opći uvjeti odnose se i na sve tipske zahtjeve¹ za Usluge MAGIC NET - d.o.o. u formi važećih obrazaca priloženih ovim Općim uvjetima, koji čine njihov sastavni dio.
- 1.5. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema i programska podrška koju u sklopu pružanja usluga MAGIC NET - d.o.o. isporučuje i ugrađuje kod Korisnika (dalje u tekstu: Terminalna oprema).
- 1.6. Na sve međusobne odnose između MAGIC NET - d.o.o. i Korisnika, koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se na odgovarajući način Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022., 14/2024.) i njegovi podzakonski akti, posebice Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/2023.), Zakon o zaštiti potrošača (NN br. 19/2022., 59/2023.), Zakon o obveznim odnosima

¹ Zahtjev za privremeno isključenje usluge, Zahtjev za ponovno uključanje usluge, Zahtjev za raskid Ugovora, Zahtjev za promjenu operatora

(NN br. 35/2005., 41/2008., 125/2011., 78/2015., 29/2018., 126/2021., 114/2022., 156/2022., 145/2023., 155/2023.) te svi drugi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

2. Zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 2.

2.1. Uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

- 2.1.1. Korisnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s MAGIC NET - d.o.o. sklopila Pretplatnički ugovor o pružanju usluga iz članka 1.2. ovih Općih uvjeta.
- 2.1.2. Korisnik može biti samo osoba koja je u trenutku zasnivanja Pretplatničkog odnosa vlasnik nekretnine ili poslovnog prostora koji se nalazi na adresi za koju se ugovara Usluga i zasniva Pretplatnički odnos, osim ako drugačije nije određeno ovim Općim uvjetima. Korisnik će u trenutku sklapanja Ugovora ovlaštenoj osobi MAGIC NET - d.o.o., na njezin zahtjev, predložiti svoje identifikacijske isprave i vjerodostojne dokaze o vlasništvu stana ili poslovnog prostora te će omogućiti ovlaštenoj osobi da napravi presliku tih isprava kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Korisnika.
- 2.1.3. Korisnik je dužan na zahtjev MAGIC NET - d.o.o. predložiti i sve druge obavijesti i isprave koje MAGIC NET - d.o.o. može smatrati potrebnima radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, u skladu s točkom 2.1. javno objavljene Politike privatnosti: ostale osobne podatke, koje nam Korisnik prilikom sklapanja Ugovora ili tijekom trajanja Ugovornog odnosa, kao što su podaci iz osobne iskaznice, ovlasti potpisivanja ili zastupanja, potvrda vlasništva nekretnine poštujući važeće propise Republike Hrvatske koji uređuju područje zaštite osobnih podataka.
- 2.1.4. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo u skladu s propisima u području zaštite osobnih podataka izvršiti provjeru Korisnikovih osobnih podataka, ako je Korisnik fizička osoba, odnosno općih poslovnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima u skladu sa zakonskim propisima, ako je Korisnik pravna osoba.

2.2. Ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga

- 2.2.1. Pretplatnički odnos za pojedinu Uslugu na lokaciji Korisnika zasniva se sklapanjem Ugovora o pružanju javnih komunikacijskih usluga (dalje u tekstu: Ugovor). Ugovor između MAGIC NET – d.o.o. i Korisnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži Sažetak ili nakon što Korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje Ugovora. Sastavni dio Ugovora i ugovorne dokumentacije osim Sažetka čine i uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju Opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i Cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.
- 2.2.2. Ugovorna dokumentacija bit će dostupna Korisniku na svim ovlaštenim prodajnim mjestima MAGIC NET - d.o.o., odnosno putem ovlaštenih zastupnika MAGIC NET - d.o.o., zajedno s ovim Općim uvjetima, posebnim uvjetima pružanja usluga, ako je primjenjivo, te Cjenikom.
- 2.2.3. Ugovornu dokumentaciju utvrđuje MAGIC NET - d.o.o. vodeći računa o odredbama propisa u području zaštite osobnih podataka te da isti sadrži i Sažetak.

- 2.2.4. Prilikom potpisivanja Ugovora od strane Korisnika, Korisniku se uz davanje svih jasnih informacija o postupku sklapanja Ugovora i korištenja usluga uručuju sljedeći dokumenti koji čine sastavni dio Ugovora, odnosno ugovorne dokumentacije: Sažetak Ugovora, Opći uvjeti, posebni uvjeti pružanja usluga (ako je primjenjivo) i Cjenik. Svojim potpisom ugovorne dokumentacije Korisnik potvrđuje da je preuzeo sve sastavne dijelove Ugovora ili potpisuje da će iste preuzeti s Internet stranica MAGIC NET - d.o.o.
- 2.2.5. Ukoliko Korisnik sklapa Ugovor u poslovnim prostorijama, te prihvaća da će preuzeti sastavne dijelove Ugovora na internetskoj stranici MAGIC NET - d.o.o., Korisnik može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 (tri) dana od dana sklapanja Ugovora, uz povrat uređaja ukoliko 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. Ukoliko Korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, MAGIC NET - d.o.o. ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi Korisniku prvotni Ugovor. Ukoliko Korisnik ne prihvati ponuđeni Ugovor, MAGIC NET - d.o.o. će vratiti Korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.
- 2.2.6. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti MAGIC NET - d.o.o. o prestanku vlasništva nekretnine/poslovnog prostora na adresi gdje je zasnovan Pretplatnički odnos, te će MAGIC NET - d.o.o. u trenutku primitka te obavijesti prekinuti Pretplatnički odnos s Korisnikom. U slučaju propusta Korisnika da obavijesti MAGIC NET - d.o.o. o prestanku vlasništva stana ili poslovnog prostora za koji je zasnovan Pretplatnički odnos, MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo naplatiti svoje Usluge od Korisnika zaključno do trenutka primitka obavijesti o promjeni vlasništva nekretnine/poslovnog prostora.
- 2.2.7. Ako Korisnik prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa za Uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi operator, Korisnik prilikom potpisivanja Ugovora podnosi Zahtjev za promjenu operatora propisan od strane HAKOM-a. Jedan primjerak potpisanog Zahtjeva za promjenu operatora zadržava Korisnik. Iznimno, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, Korisnik ne potpisuje Zahtjev za promjenu operatora, već MAGIC NET - d.o.o. na istoj naznačuje da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.
- 2.2.8. Korisnik potpisom Zahtjeva za promjenu operatora ovlašćuje MAGIC NET - d.o.o. da isti podnese operatoru davatelju broja. Nakon što je MAGIC NET - d.o.o. dostavio Zahtjev za promjenu operatora davatelju broja, Korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim u sljedećim slučajevima:
- a) ukoliko na Zahtjevu za promjenu operatora Korisnik nije naznačio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, ima pravo odustati u roku od 5 radnih dana od dana potpisivanja Zahtjeva za promjenu operatora,
 - b) u slučaju tehničke nemogućnosti,
 - c) ukoliko je Korisnik iskoristio pravo na raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača u kojem
 - d) u slučaju se obavijest o raskidu smatra zahtjevom za odustanak od Zahtjeva za promjenu operatora,
 - e) ukoliko Korisnik nije zaprimio potvrdu prihvata Zahtjeva za promjenu operatora s datumom prijenosa broja do realizacije usluge,
 - f) u slučaju zavaravajuće prodaje,

g) ukoliko je došlo do kašnjenja u postupku prijenosa broja dulje od 8 radnih dana

- 2.2.9. Korisnik je suglasan da će MAGIC NET - d.o.o. osigurati pozitivno okončanje prijenosa broja za Korisnika u slučaju podnošenja Zahtjeva za promjenu operatora, ako Korisnik prethodno ispuni sve uvjete za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske.
- 2.2.10. Ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora Korisnik ima pravo na naknadu. U slučaju kada se Korisnik obratio MAGIC NET – d.o.o. zbog nepravovremene promjene operatora, MAGIC NET – d.o.o. obavezan je Korisnika upoznati o pravu na naknadu. Zahtjev za isplatom naknade Korisnik podnosi pisanim ili elektroničkim putem MAGIC NET – d.o.o., najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora.
- 2.2.11. Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 EUR po danu za svaki započeti dan:
- u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,
 - u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma,
 - u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.
- 2.2.12. Korisnik ima pravo na naknadu za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora te za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora
- 2.2.13. Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge, odnosno promjena operatora uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom Korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 2.2.11. ovoga članka. Također, naknada za nepravovremenu promjenu operatora ne isplaćuje se za razdoblje tehničke nemogućnosti rada CABP-a ukoliko je isto uzrok nepravovremenosti.
- 2.2.14. MAGIC NET – d.o.o. će u roku od 7 radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Korisnika o odbijanju ili prihvaćanju zahtjeva te načinu isplate naknade. U slučaju prihvaćanja zahtjeva isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.
- 2.2.15. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, odnosno ukoliko korisnik smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ili MAGIC NET – d.o.o. ne odgovori u roku od 30 dana na zahtjev, Korisnik može u roku od 30 dana od dana isteka roka za odgovor, podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.
- 2.2.11. Zahtjev za promjenu operatora ujedno predstavlja i konačan zahtjev Korisnika za raskidanje Ugovora za sve usluge ugovorene s operatorom davateljem broja tj. zahtjev za obustavu svih usluga zahtijevanih od operatora davatelja broja koje se pružaju putem broja koji je predmet prijenosa.
- 2.2.12. MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku omogućiti da unaprijed odredi dan raskida Ugovora. MAGIC NET – d.o.o. će raskid izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen.

2.3. Prihvaćanje sklapanja Ugovora

- 2.3.1. MAGIC NET – d.o.o. će obavijestiti Korisnika o prihvaćanju ili odbijanju sklapanja Ugovora. MAGIC NET – d.o.o. može odbiti sklapanje Ugovora u slučaju kada procijeni da krajnji korisnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne elektroničke komunikacijske usluge. MAGIC NET – d.o.o. je obavezan prihvatiti zahtjev za sklapanje ugovora ako krajnji korisnik pruži, temeljem posebnog zahtjeva odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga.
- 2.3.2. MAGIC NET - d.o.o. će prihvatiti sklapanje Ugovora ako ne postoje zapreke za priključenje Korisnika na mrežu MAGIC NET - d.o.o. koje su predviđene člankom 2.4.1. ovih Općih uvjeta.
- 2.3.3. Pretplatnička prava i obveze iz Ugovora kojim je zasnovan Pretplatnički odnos počinju teći od trenutka prihvaćanja Ugovora, a pravo naplate od trenutka uključanja Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor.
- 2.3.4. Po primitku potpisanog ugovora ili primitka zahtjeva na daljinu za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, MAGIC NET – d.o.o. će u roku od 15 (petnaest) dana od dana sklapanja ugovora obaviti tehničku provjeru te dostaviti Korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem, pri čemu je prihvatljiv način obavješćivanja koji mora biti pouzdan i dokaziv.
- 2.3.5. Ukoliko MAGIC NET – d.o.o. ne dostavi Korisniku potvrdu ili obavijest iz stavka 2.3.4. ovog članka u roku od 15 dana, Korisnik ima pravo jednostrano raskinuti ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

2.4. Odbijanje sklapanja Ugovora

- 2.4.1. MAGIC NET - d.o.o. ima pravo odbiti sklapanje Ugovora na temelju svoje slobodne procjene, a osobito u bilo kojem od sljedećih slučajeva:
 - a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši MAGIC NET - d.o.o. sukladno pravilima struke i općeprihvaćenim standardima,
 - b) ako je MAGIC NET - d.o.o. već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
 - c) ako u trenutku podnošenja obrasca za sklapanje Ugovora, Korisnik ima neispunjene i neosporene ugovorne obveze prema MAGIC NET - d.o.o., a ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno važećim propisima,
 - d) ako MAGIC NET - d.o.o. procijeni da Korisnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene Usluge MAGIC NET - d.o.o.,

e) ako Korisnik na zahtjev MAGIC NET - d.o.o. ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava i dokaze o vlasništvu stana ili poslovnog prostora potrebne za zasnivanje Pretplatničkog odnosa prema ovim Općim uvjetima,

f) ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano,

g) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njene pravne i poslovne sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

h) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, preustroja i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se iz financijskih dokumenata razabire da isti neće uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv MAGIC NET - d.o.o. ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje Usluga,

i) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža MAGIC NET - d.o.o. ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama,

j) ako postoji osnovana sumnja da će Usluge isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje sklapanja Ugovora koji su ovdje navedeni,

k) ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao obrazac za sklapanje Ugovora,

l) u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

2.4.2. MAGIC NET - d.o.o. će prihvatiti zahtjev iz stavka 2.4.1. ovog članka ako Korisnik pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

a) osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja Usluge (predujam koji je Korisnik osigurao koristit će se za naplatu računa za korištene Usluge),

b) osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,

c) prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja Usluga određenog od strane MAGIC NET - d.o.o.,

d) ako je moguće, prihvaćanje korištenja Usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje Usluge.

2.4.3. U slučaju da MAGIC NET - d.o.o. iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, a do spoznaje kojih je došao naknadno, odbije sklapanje Ugovora s Korisnikom, a Korisnik MAGIC NET - d.o.o. već uplatio određeni novčani iznos u svezi sa sklapanjem Ugovora, MAGIC NET - d.o.o. se obvezuje vratiti uplaćeni iznos beskamatno, pod uvjetom da Korisnik vrati svu Terminalnu opremu koju je primio do trenutka odbijanja sklapanja Ugovora ili, ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, novčano podmiri vrijednost te opreme.

2.4.4. MAGIC NET - d.o.o. neće uvjetovati Korisniku sklapanje Ugovora za Uslugu, uključujući i priključak na javnu komunikacijsku mrežu, sklapanjem Ugovora za koju drugu Uslugu ili kupnjom pretplatničke terminalne opreme.

2.5. Promjena podataka navedenih na obrascu za sklapanje Ugovora

- 2.5.1. Korisnik je dužan u pisanom obliku obavijestiti MAGIC NET - d.o.o. o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u dokumentaciji za sklapanje Ugovora u pogledu statusa, identiteta i sjedišta odmah, a najkasnije u roku od sedam (7) dana od dana nastanka promjene.
- 2.5.2. Ako Korisnik ne obavijesti MAGIC NET - d.o.o. o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u dokumentaciji za sklapanje Ugovora u roku predviđenom prethodnim stavkom, Korisnik je suglasan da mu se dostava smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu Korisnika.

2.6. Ugovor sklopljen na daljinu

- 2.6.1. MAGIC NET - d.o.o. će, ovisno o Usluzi koja se ugovara, omogućiti budućem Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem telefona, elektroničke pošte ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije.
- 2.6.2. MAGIC NET - d.o.o. će u slučajevima sklapanja Ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisniku za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih Usluga, prije sklapanja Ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima pružanja usluga (ako je primjenjivo), Cjeniku, a sve u cilju jasnog i nedvojbenog informiranja Korisnika o uslugama koje ugovara.
- 2.6.4. Ugovor na daljinu može sklopiti samo osoba koja će po tom Ugovoru postati Korisnik.
- 2.6.5. U sklapanja Ugovora na daljinu, MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku bez odgode dostaviti sljedeću ugovornu dokumentaciju: Sažetak Ugovora, Obavijest o sklopljenom Ugovoru, Opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga te Cjenik, na trajnom mediju. Obaviješću o sklopljenom ugovoru, Korisnika se obavještava da je na određeni datum i na određen način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg Ugovora, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora na daljinu, za valjanost kojeg je potrebno da Korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti u MAGIC NET - d.o.o. Pismenu potvrdu svoje suglasnosti na Ugovor, kao i njegove sastavne dijelove, Korisnik može dostaviti u MAGIC NET - d.o.o. poštom ili elektroničkom poštom.
- 2.6.6. Korisnik koji je sklopio Ugovor sukladno odredbama ovog članka ovih Općih uvjeta, ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od kada je dao pisanu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju Ugovora ili je platio prvi račun za ugovorenu Uslugu, o čemu će biti obaviješten u dokumentaciji o sklopljenom Ugovoru. U slučaju raskida Ugovora u roku iz ove točke, Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid Ugovora niti stvarni trošak nastao MAGIC NET - d.o.o. Raskid se podnosi u pisanom obliku na način određen u dokumentaciji o sklopljenom Ugovoru, a stupa na snagu u trenutku kada je MAGIC NET - d.o.o. zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ove točke.
- 2.6.7. Pretplatnički odnos temeljem Ugovora sklopljenog na daljinu mogu sklapati samo punoljetne i poslovno sposobne osobe.

3. Terminalna oprema

Članak 3.

- 3.1. Terminalna oprema iz članka 1.5. ovih Općih uvjeta koju MAGIC NET - d.o.o. stavlja na raspolaganje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu MAGIC NET - d.o.o. Korisnik je obavezan po raskidu Ugovora vratiti predmetnu Terminalnu opremu MAGIC NET - d.o.o., u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Korisnik ne vrati Terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je MAGIC NET - d.o.o. novčano podmiriti naknadu za nevraćenu ili oštećenu Terminalnu opremu u iznosu te Terminalne opreme umanjenu za amortizaciju kroz period korištenja, sukladno cjeniku MAGIC NET - d.o.o.

U slučaju trajnog raskida Ugovora, Korisnik je obavezan vratiti Terminalnu opremu koju mu je MAGIC NET – d.o.o. stavio na raspolaganje. Krajnji rok za povrat Terminalne opreme je 15 dana od dana zaprimanja računa u kojem je naplaćena naknada za istu, a koja će u slučaju povrata naknada biti stornirana.

- 3.2. Korisnik je obavezan uvesti certificiranu kućnu elektroničku komunikacijsku instalaciju od privoda u objekt do mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Korisnika i od mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Korisnika do mjesta priključenja terminalne opreme Korisnika ili Terminalne opreme.
- 3.3. Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme (prema standardu ETSI ETS 300019- 1/2/3 class 3.2.), te napajanje električnom energijom 220-230 V 50 Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje Terminalne opreme u potpunosti će podmiriti Korisnik.
- 3.4. Ovlašteni predstavnik MAGIC NET - d.o.o. će prije priključenja Terminalne opreme izvršiti pregled uvjeta za smještaj Terminalne opreme i izvedene kućne elektroničke komunikacijske instalacije.
- 3.5. MAGIC NET - d.o.o. je dužan predati Korisniku Terminalnu opremu u ispravnom stanju. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme prelazi na Korisnika trenutkom dovršenja uspješnog instaliranja Terminalne opreme na lokaciji Korisnika, odnosno potpisom Radnog naloga.
- 3.6. Smatra se da je oštećenje Terminalne opreme nastalo krivnjom Korisnika osobito, ali ne isključivo, uslijed: namjerne radnje ili nepažnje Korisnika, nepridržavanja uputa o korištenju Terminalne opreme od strane Korisnika, neisključivanja Terminalne opreme iz izvora električne energije tijekom grmljavinskog nevremena, neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj Terminalne opreme od strane Korisnika, neispravnih instalacija Korisnika na koje se priključuje Terminalna oprema, neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na Terminalnu opremu, isključenja ili premještanja Terminalne opreme od strane Korisnika, mijenjanja parametara/postavki Terminalne opreme od strane Korisnika.
- 3.7. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti MAGIC NET - d.o.o. telefonom ili emailom. MAGIC NET - d.o.o. je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup Uslugama. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku Terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah po saznanju javiti MAGIC NET - d.o.o.,

telefonom ili emailom. MAGIC NET - d.o.o. neće biti odgovoran Korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Terminalne opreme.

- 3.8. U slučaju oštećenja Terminalne opreme, MAGIC NET - d.o.o. je dužan izvršiti popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme na lokaciji Korisnika. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Terminalne opreme uzrokovano krivnjom Korisnika prema čl. 3.6. ovih Općih uvjeta, Korisnik je dužan MAGIC NET - d.o.o. novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te opreme. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju Korisnika sukladno važećem Cjeniku.
- 3.9. MAGIC NET - d.o.o. je obvezan redovito održavati Terminalnu opremu koju je Korisniku stavio na raspolaganje za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja za neprekidnu i nesmetanu uporabu odnosno sukladno definiranim odnosima u Pretplatničkom ugovoru za pojedinu Uslugu. Korisnik je obvezan omogućiti MAGIC NET - d.o.o. slobodan pristup do prostora za smještaj Terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa.
- 3.10. MAGIC NET - d.o.o. nije obvezan postavljati uređaje za zaštitu Terminalne opreme od udara groma ili električne struje. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti Terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koje se nije moglo spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično) (dalje u tekstu: Viša sila).
- 3.11. MAGIC NET - d.o.o. ne odgovara za ispravan rad Usluge u slučaju kad se Korisnik koristi svojom terminalnom opremom priključenom na Terminalnu opremu ili u slučaju da Korisnik na Terminalnu opremu priključi više uređaja nego što je to određeno specifikacijom Usluge.

4. Uključenje (aktivacija) Usluge

Članak 4.

- 4.1. MAGIC NET - d.o.o. je obvezan u roku od 30 dana od potpisivanja ugovorne dokumentacije s Korisnikom, odnosno primitka pisane suglasnosti kod sklapanja Ugovora na daljinu, realizirati zatraženu Uslugu.
- 4.2. Rok za realizaciju Usluge iz prethodnog stavka 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, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a MAGIC NET - d.o.o. je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- 4.3. Ukoliko usluga nije realizirana u roku iz stavka 4.1. ovog članka, Korisnik ima pravo na raskid Ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem Zahtjeva za trajni raskid Ugovora.

- 4.4. Ukoliko Korisnik odluči ne iskoristiti pravo na raskid Ugovora iz prethodnog stavka ovog članka, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji Usluge u iznosu od 30,00 EUR po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana kada je usluga trebala biti realizirana sukladno stavku 4.1. ovog članka. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 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 članku 10. ovih Općih uvjeta.
- 4.4. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. ne realizira uslugu ni u roku od 45 dana od dana potpisivanja Ugovora odnosno primitka pisane suglasnosti kod sklapanja Ugovora 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 prethodnog stavka ovog članka.
- 4.5. Usluga se smatra uključenom u trenutku kada se ispune svi tehnički i regulatorni uvjeti za valjano korištenje Usluga, odnosno u trenutku kada su Korisnik i MAGIC NET - d.o.o. potpisali Radni nalog.
- 4.6. Radni nalog sadrži sve podatke o opremi, programskoj podršci i aktivnostima te svim drugim parametrima koji su nužni za normalno funkcioniranje konkretne Usluge i/ili Usluga na konkretnoj lokaciji Korisnika, na način i pod uvjetima koji su definirani i opisani u Ugovoru za konkretnu Uslugu odnosno konkretne Usluge.
- 4.7. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da Korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluge se neće realizirati te Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obavezan nadoknaditi MAGIC NET-u trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.
- 4.8. Obračun i naplata Usluga započinje s aktivacijom ugovorene Usluge. Ukoliko je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije Terminalne opreme, uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je MAGIC NET - d.o.o. ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije Usluge. MAGIC NET - d.o.o. će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontaktne podatke Službe za korisnike.

5. Trajanje Pretplatničkog odnosa

Članak 5.

- 5.1. Ugovor može se sklopiti na određeno ili na neodređeno vrijeme.
- 5.2. Ugovor na neodređeno vrijeme se može sklopiti s minimalnim obveznim trajanjem Ugovora od jednog (1) mjeseca (dalje u tekstu: Obvezno trajanje).
- 5.3. Obvezno trajanje definirano Ugovorom ne može biti dulje od dvije (2) godine, pri čemu će MAGIC NET - d.o.o. Korisniku ponuditi i obavezno trajanje u razdoblju od jedne (1) godine.
- 5.4. Nakon isteka Obveznog trajanja Ugovor se smatra sklopljenim na neodređeno vrijeme bez Obveznog trajanja.

- 5.5. Istekom razdoblja Obveznog trajanja MAGIC NET - d.o.o. je dužan nastaviti pružati ugovorene Usluge pod uvjetima ugovorenim u Ugovoru te sukladno Općim uvjetima i Cjeniku, osim u slučaju kada je Korisnik unaprijed odredio dan raskida Ugovora.
- 5.6. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge unutar kojeg Korisnik može istu otkazati bez naknade, MAGIC NET - d.o.o. će obavijestiti Korisnika, pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade, u slučaju ugovaranja Obveznog trajanja Ugovora, bez plaćanja naknade navedene u članku 14.1.2. ovih Općih uvjeta. Obavješćavanje Korisnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje putem SMS-a ili e-maila, ukoliko je Korisnik dao svoj pristanak.

6. Obveza čuvanja podataka o Pretplatnicima

Članak 6.

- 6.1. MAGIC NET - d.o.o. će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne podatke o svojim Pretplatnicima u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022., 14/2024.) i podzakonskih propisa i u skladu s važećim propisima u području zaštite osobnih podataka, posebice u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).
- 6.2. Sve informacije o načinu postupanja s osobnim podacima Korisnika, obradama osobnih podataka i pravnim temeljima za takve obrade, kao i o pravima Korisnika s obzirom na vlastite osobne podatke, dostupne su unutar javno objavljene Politike privatnosti na službenim internetskim stranicama MAGIC NET - d.o.o.

7. Cjenik i uvjeti plaćanja

Članak 7.

7.1. Cjenik

7.1.1. Cjenikom je utvrđeno sljedeće:

- a) načela obračunskog sustava uz detaljan opis vrste, vremena i trajanja poziva, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu Uslugu, paket Usluga ili dodatnu uslugu,
- b) cijene Usluga, paketa Usluga i dodatnih usluga, uključujući i naknade za pristup,
- c) naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži MAGIC NET - d.o.o., a za čije uključivanje ili korištenje Korisnik mora dati izričitu prethodnu privolu,
- d) troškovi održavanja, uključujući i sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid Ugovora i svim dodatnim troškovima,
- e) obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi,
- f) načini plaćanja usluga koje MAGIC NET - d.o.o. nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja,

- g) najmanja potrošnja ili razdoblje Obveznog trajanja ugovora koje zahtijevaju promidžbeni uvjeti,
 - h) svi troškovi u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje,
 - i) svi troškovi koji proizlaze iz raskida Ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na terminalnu opremu,
 - j) sve druge naknade na koje MAGIC NET - d.o.o. bude imao pravo temeljem Ugovora.
- 7.1.2. MAGIC NET - d.o.o. će Cjenik, kao i sve njegove izmjene, objaviti na svojim internetskim stranicama te će isti učiniti dostupnim i na svim ovlaštenim prodajnim mjestima MAGIC NET - d.o.o.
- 7.1.3. Izmjene Cjenika će se primijeniti na postojeće Korisnike istekom roka od 30 (trideset) dana od dana njihove objave u skladu sa stavkom 7.1.2. ovog članka.
- 7.1.4. U slučaju izmjena Cjenika MAGIC NET - d.o.o. će obavijestiti Korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i pravu na raskid Ugovora u skladu s ovim Općim uvjetima, a MAGIC NET - d.o.o. može primijeniti izmjene na postojeće Korisnike najranije 30 (trideset) dana od dana njihove Objave.
- 7.1.5. Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 7.1.2. ovog članka.
- 7.1.6. Ako su izmjene Cjenika za Korisnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluga, Korisnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 2 (dva) mjeseca od dana dostave obavijesti iz stavka 7.1.4, osim ako su predložene izmjene ugovornih uvjeta:
- i. isključivo u korist Korisnika
 - ii. administrativne prirode i ne utječu štetno na Korisnika
 - iii. izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravo Europske unije.
- 7.1.7. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa Usluga ili dodatnih usluga, MAGIC NET - d.o.o. će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno ponuditi drugi paket Usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 7.1.5. i 7.1.6. ovog članka.
- 7.1.8. Posebne pogodnosti, kao npr. popusti na naknade i/ili promotivne minute korištenja usluge, koje MAGIC NET - d.o.o. dodijeli Korisniku prilikom zasnivanja ili za vrijeme trajanja Pretplatničkog odnosa ne mogu se zamijeniti za novac.

7.2. Pristup brojevima hitnih službi

- 7.2.1. MAGIC NET - d.o.o. će omogućiti Pretplatnicima besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

- 7.2.2. Besplatni pozivi iz stavka 7.2.1. ovoga članka će biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja neovisno o ugovorenoj tarifi.
- 7.2.3. MAGIC NET - d.o.o. je dužan jedinstvenom operativno-komunikacijskom centru za sve vrste hitnih situacija (dalje u tekstu: Centar 112) dostavljati 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.
- 7.2.4. Za pozive upućene s osobnog („nomadskog“) broja (brojevi s pristupnim kodom 74, 75) prema broju 112 MAGIC NET - d.o.o. će dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112 iz stavka 7.2.3. ovih Općih uvjeta osim podatka o lokaciji s koje je upućen poziv.
- 7.2.5. MAGIC NET - d.o.o. će podatke o pozivajućem broju iz stavka 7.2.3. ovoga članka dostavljati Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj Korisnika prikriven.
- 7.2.6. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.
- 7.2.7. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 MAGIC NET - d.o.o. ima obvezu, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničku terminalnu opremu Korisnika, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.
- 7.2.8. Ako se utvrdi da je Korisnik iz stavka 7.2.7. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova pretplatnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.
- 7.2.9. Ako se i nakon isteka razdoblja iz stavka 7.2.8. ovoga članka utvrdi da je isti Korisnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, MAGIC NET - d.o.o. će njegovu pretplatničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti Pretplatnički ugovor, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

7.3. Ograničenje potrošnje Usluga

- 7.3.1. MAGIC NET - d.o.o. će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos. Navedenu zabranu Korisnik ostvaruje putem usluge Limit mjesečne potrošnje.
- 7.3.2. MAGIC NET - d.o.o. će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.
- 7.3.3. MAGIC NET - d.o.o. će, na zahtjev Korisnika i bez naknade, omogućiti:
- zabranu odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju,
 - u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,

- isključenje korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga.
- 7.3.4. Neovisno o zabranama iz prethodnih stavaka ovog članka MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku omogućiti dolazne pozive te odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike MAGIC NET - d.o.o. 042 420 420.

7.4. Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga

- 7.4.1. MAGIC NET - d.o.o. Korisniku ispostavlja mjesečne račune nakon isteka obračunskog razdoblja za ugovorene usluge, uz datum dospijeca naveden na računu. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti MAGIC NET - d.o.o. u pisanom obliku u rokovima navedenim u članku 10. ovih Općih uvjeta. U suprotnom će se smatrati da Korisnik prihvaća račun. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa, osim kod ustanova s kojima je MAGIC NET - d.o.o. ugovorio posebne uvjete.
- 7.4.2. Ispisani račun mora biti dostupan svim Pretplatnicima. MAGIC NET - d.o.o. Pretplatnicima može nuditi i mogućnost dobivanja e-računa, odnosno računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno sa ispisanim računom) temeljem suglasnosti Korisnika.
- 7.4.3. MAGIC NET - d.o.o. će, na zahtjev Korisnika, bez naknade, pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana.
- 7.4.4. Pretplatnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu iako unutar određenog razdoblja uslugu nisu koristili ili pokušali koristiti osim u slučaju neosnovanog isključenja Korisnika kao i u slučajevima definiranim u članku 13. ovih Općih uvjeta.
- 7.4.5. MAGIC NET - d.o.o. je ovlašten prenijeti na banke kreditore pravo naplate računa Korisnika. Ako primi pisanu obavijest od MAGIC NET - d.o.o., Korisnik je dužan dospjeli iznos računa za obavljene Usluge i naknade platiti izravno bankama kreditorima u skladu s obavijesti, pri čemu Korisnik ne snosi nikakve dodatne troškove i/ili naknade. MAGIC NET - d.o.o. je bankama kreditorima ovlašten predati potrebne podatke radi omogućavanja tog ustupa.
- 7.4.6. Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, MAGIC NET - d.o.o. će smatrati da je tražbina podmirena 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 dospjele, a neplaćene tražbine MAGIC NET - d.o.o. ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
- 7.4.7. Troškovi učinjeni za Usluge kao i usluge koje pruža treća strana, a naplaćuju se putem računa MAGIC NET - d.o.o., mogu biti obračunati i nakon obračunskog razdoblja u kojem su učinjeni.

7.5. Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara

- 7.5.1. U svrhu zaštite Korisnika, MAGIC NET - d.o.o. će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe Usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Usluga tijekom svakog pojedinačnog

obračunskog razdoblja. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja Usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom HAKOM-a.

- 7.5.2. U slučajevima kada Korisnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca MAGIC NET - d.o.o. će u najkraćem mogućem roku upozoriti Korisnika u trenutku kada ukupan trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
- 7.5.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluga MAGIC NET - d.o.o. može Korisniku obustaviti pružanje Usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca.
- 7.5.4. MAGIC NET - d.o.o. će u slučaju iz prethodnog stavka ovog članka tek nakon upozorenja Korisniku obustaviti pružanje Usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.
- 7.5.5. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. nije Korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada je MAGIC NET - d.o.o. Korisnika obavijestio.
- 7.5.6. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. 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.
- 7.5.7. U slučaju kada Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.6. Naplata neplaćenih tražbina

- 7.6.1. Ako Korisnik nije podnio pisani prigovor na iznos kojim je zadužen iz članka 10. ovih Općih uvjeta i ako ne podmiri dugovanje do datuma dospelja navedenog na računu, MAGIC NET - d.o.o. će mu dostaviti pisanu opomenu (dalje u tekstu: Opomena) zbog neplaćanja računa. Opomena sadrži upozorenje prema kojem će, po proteku roka od 30 dana od dana dostavljanja Opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, privremeno isključene, do podmirenja ukupnog dugovanja ili do prestanka Pretplatničkog odnosa, sukladno ovim Općim uvjetima.
- 7.6.2. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo obračunati Korisniku troškove ponovnog uključanja, sukladno ovim Općim uvjetima i važećem Cjeniku.
- 7.6.3. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od sljedećih 30 dana od dana privremenog isključenja Usluge, MAGIC NET - d.o.o. može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivirati) Korisnikovu Uslugu i raskinuti Pretplatnički odnos.

- 7.6.4. Po trajnom isključenju Usluge, MAGIC NET – d.o.o. će pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

8. Preseljenje Usluge

Članak 8.

- 8.1. Korisnik može zatražiti premještanje svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka) pisanim putem.
- 8.2. MAGIC NET - d.o.o. će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje.
- 8.3. Za preseljenje iz stavka 8.1. ovog članka, MAGIC NET - d.o.o. ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu Cjenikom.

9. Kakvoća usluga, smetnje, tehničke i operativne mogućnosti mreže

Članak 9.

- 9.1. MAGIC NET - d.o.o. pruža Usluge Korisniku unutar zadanih vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Ugovora. MAGIC NET - d.o.o. se obvezuje otkloniti sve eventualne smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze iz Ugovora. U protivnom, Korisnik ima pravo na naknadu sukladno odredbama članka 10. ovih Općih uvjeta.
- 9.2. Potpisom ugovorne dokumentacije koja sadrži Sažetak, odnosno potvrdom suglasnosti za sklapanje Ugovora, Korisnik prihvaća da MAGIC NET - d.o.o. Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže, koje zadovoljavaju vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Ugovora.
- 9.3. MAGIC NET - d.o.o. ne odgovara za štetu ako je razina kakvoće obavljene Usluge manja od propisane razine kakvoće Usluge zbog događaja više sile.
- 9.4. MAGIC NET - d.o.o. se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja mreže MAGIC NET - d.o.o. koje može utjecati na kvalitetu usluge. MAGIC NET - d.o.o. je dužan na prikladan način obavijestiti Korisnike o nastalim smetnjama.
- 9.5. U slučaju planiranog prekida rada mreže MAGIC NET - d.o.o. u razdoblju duljem od 2 sata, MAGIC NET - d.o.o. će na odgovarajući i prikladan način o istom obavijestiti Korisnika.
- 9.6. MAGIC NET - d.o.o. ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku nastala njihovom uporabom.
- 9.7. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava MAGIC NET - d.o.o. postoji mogućnost da pojedina Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također

Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava MAGIC NET - d.o.o.

- 9.8. Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja Usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji MAGIC NET - d.o.o. ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji neće biti dostupne u slučaju nestanka električne energije kod Korisnika. U opisanim slučajevima MAGIC NET - d.o.o. ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani MAGIC NET - d.o.o.
- 9.9. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu MAGIC NET - d.o.o. određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu u dolaznom i odlaznom smjeru na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70 % od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika.
- 9.10. MAGIC NET - d.o.o. neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane greškom Korisnika.
- 9.11. MAGIC NET - d.o.o. ne snosi odgovornost za smanjenu kakvoću Usluge ako Korisnik ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.
- 9.12. MAGIC NET - d.o.o. neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog neispravnosti terminalne opreme Korisnika, koja je nastala greškom ili nepažnjom Korisnika.
- 9.13. MAGIC NET - d.o.o. neće biti odgovoran za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (076 i 077 brojevi), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.
- 9.14. U svrhu zaštite od zlouporabe i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži MAGIC NET - d.o.o. će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže MAGIC NET - d.o.o. MAGIC NET - d.o.o. će prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga Korisnika upoznati sa zaštitom od zlouporaba i prijevара u pisanom obliku.
- 9.15. U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u vlastitoj mreži, MAGIC NET - d.o.o. će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa.
- 9.16. MAGIC NET - d.o.o. će poduzeti sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost ili cjelovitost mreže ili usluga MAGIC NET - d.o.o. ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti mreže MAGIC NET - d.o.o.
- 9.17. Ukoliko je MAGIC NET - d.o.o. ispunio svoju obavezu iz prethodnog stavka ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu terminalne opreme Korisnika, računalnih programa te podataka. MAGIC NET - d.o.o. neće snositi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi Terminalnu opremu ili Uslugu na način koji je suprotan uputama MAGIC NET - d.o.o., ovim Općim uvjetima i važećim propisima.

- 9.18. Ukoliko način korištenja Usluge MAGIC NET - d.o.o. od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga MAGIC NET - d.o.o., MAGIC NET - d.o.o. ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

10. Podnošenje prigovora Korisnika i zahtjevi za naknadu

Članak 10.

- 10.1. Korisnik ima pravo podnijeti u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog Ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi s zaštitom pristupa otvorenom internetu u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i podzakonskim propisima.
- 10.2. Prigovor iz stavka 10.1. ovoga članka Korisnik podnosi isključivo u pisanom obliku nadležnoj Službi za korisnike MAGIC NET - d.o.o., koja provodi postupak rješavanja prigovora u prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 10.3. Korisnik može podnijeti prigovor iz stavka 10.1. ovoga članka:
- na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospelja računa za pružene usluge,
 - na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge,
 - u svim drugim slučajevima iz stavka 10.1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust MAGIC NET - d.o.o.
- 10.4. Prigovor Službi za korisnike dostavlja se pismeno:
- na prodajnom mjestu tvrtke MAGIC NET - d.o.o. u Varaždinu, Kratka 2.
 - u pisanom obliku na adresu: MAGIC NET - d.o.o., Koprivnička ulica 17c, 42230 Ludbreg, s naznakom "Prigovor"
 - elektroničkim putem na adresu elektronske pošte prigovori@mtnet.hr s naznakom "Prigovor"
- 10.5. Služba za korisnike MAGIC NET - d.o.o. donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučajevima navedenim u stavku 10.6. ovog članka.
- 10.6. MAGIC NET - d.o.o. je dužan prigovor Korisnika, a koji se odnosi na usluge s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, riješiti u 30 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 10.7. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 10.1. ovog članka, MAGIC NET - d.o.o. mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog MAGIC NET - d.o.o. je dužan izdati Korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. MAGIC NET - d.o.o. u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

- 10.8. Korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 10.1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, plaća, do rješenja prigovora, nesporni dio iznosa računa za pružene Usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
- 10.9. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, MAGIC NET - d.o.o. ima pravo postupiti u skladu s odredbama stavka 7.6. ovih Općih uvjeta.
- 10.10. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 10.1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu koja uključuje širokopojasni pristup Internetu, MAGIC NET - d.o.o. će, uz podatke propisane za ispis računa, prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikovog korisničkog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa će sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.
- 10.11. Korisniku, koji je podnio prigovor iz stavka 10.1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, MAGIC NET - d.o.o. ne smije obustaviti pružanje Usluge, niti isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže sukladno članku 7.5. ovih Općih uvjeta, do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugoga izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo Pretplatnički odnos.
- 10.12. U slučaju kada je Korisnik podnio prigovor iz stavka 10.1. ovoga članka na kakvoću pružene usluge, MAGIC NET - d.o.o. će provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene Usluge koje osobito uključuju provjeru Terminalne opreme kao i provjeru pristupnog voda na elektroničku komunikacijsku mrežu MAGIC NET - d.o.o., a putem kojeg se navedena Usluga pruža.
- 10.13. Korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 10.1. ovog članka na kakvoću pružene Usluge, može tražiti naknadu štete od MAGIC NET - d.o.o., ako se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge manja od razine kakvoće ugovorene Usluge utvrđene Pretplatničkim ugovorom, ovim Općim uvjetima ili Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- 10.14. MAGIC NET - d.o.o. nije obavezan Korisniku nadoknaditi štetu iz prethodnog stavka ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). MAGIC NET - d.o.o. će pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvaćanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.
- 10.15. U slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, Korisnik mora dostaviti MAGIC NET – d.o.o., rezultate minimalno 3 (tri) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od 5 (pet) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. U slučajevima prigovora krajnjih korisnika koji koriste vlastitu terminalnu opremu operator je obavezan izvršiti provjeru u djelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu te ukoliko je nemoguće detektirati razlog smetnje uputiti krajnjeg korisnika na korištenje Terminalne opreme operatora u svrhu utvrđivanja smetnje.

Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa Internetu se nalazi na internetskim stranicama MAGIC NET - d.o.o. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika sukladno članku 10. ovih Općih uvjeta te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane MAGIC NET - d.o.o. i/ili HAKOM-a.

- 10.16. U slučaju da se prigovor iz prethodnog stavka ovog članka pokaže utemeljenim, MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa Internetu ili raskid Ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru Korisnika.
- 10.17. Ako se tijekom Pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu iz stavka 10.12. ovog članka ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Usluga MAGIC NET - d.o.o. ili neke druge tražbine iz Ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati samo ako MAGIC NET - d.o.o. prihvati ove tražbine ili ako su takve tražbine utvrđene pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.
- 10.18. Korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 10.1. ovoga članka, MAGIC NET - d.o.o. će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene Usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu Uslugu plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- 10.19. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u odgovornosti MAGIC NET - d.o.o., a koju MAGIC NET - d.o.o. nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje Usluga, umanjuje se njegova mjesečna naknada za svako obračunsko razdoblje u kojem Korisnik nije imao uslugu ili se Korisnika na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.
- 10.20. MAGIC NET - d.o.o. je obavezan utvrditi složenost kvara u roku od najviše 3 dana od prijave i obavijestiti Korisnika o vremenu otklona kvara. Ukoliko je kvar na Terminalnoj opremi koja je dodijeljena Korisniku, odnosno koja je u vlasništvu MAGIC NET - d.o.o., isti mora otkloniti u roku od 5 dana od dana prijave kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, MAGIC NET - d.o.o. je obavezan otkloniti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko 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 MAGIC NET - d.o.o. prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- 10.21. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. nije otklonio kvar u rokovima propisanim prethodnim stavkom ovog članka, a Korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, Korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 EUR po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade. Kvarom u smislu prethodnog i ovog stavka smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane krajnjeg korisnika.

- 10.22. Ukoliko MAGIC NET - d.o.o. ne otkloni kvar ni u roku od 45 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 prethodnog stavka ovog članka.
- 10.23. MAGIC NET - d.o.o. će nastojati sve sporove povodom prigovora s Pretplatnicima kao potrošačima riješiti mirnim i izvansudskim putem. MAGIC NET - d.o.o. je obvezan dostaviti pisani odgovor Korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 10.1. ovog članka u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora. Na pisani odgovor MAGIC NET - d.o.o. o utemeljenosti podnesenog prigovora, Korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora na podneseni prigovor, koji će sadržavati i obavijest o ovoj činjenici. Povjerenstvo razmatra reklamacije Korisnika u drugom stupnju, ako reklamaciju ili spor s Korisnikom nije riješila odnosno ako je za Korisnika negativno riješila Služba za korisnike MAGIC NET - d.o.o. u prvom stupnju povodom prigovora Korisnika. Povjerenstvo će ispitati osnovanost reklamacije i pisano odgovoriti Korisniku na podnesenu reklamaciju, u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (reklamacije).
- 10.24. Pritužbe (reklamacije) Povjerenstvu za pritužbe potrošača mogu se dostaviti:
- osobno u poslovnom uredu tvrtke MAGIC NET - d.o.o. u Varaždinu, Kratka 2
 - u pisanom obliku na adresu: MAGIC NET - d.o.o., Koprivnička 17c, 42230 Ludbreg, s naznakom "Povjerenstvo"
 - elektroničkim putem na adresu elektronske pošte prigovori@mtnet.hr s naznakom "Povjerenstvo"
- 10.25. Ako se utvrdi da je MAGIC NET - d.o.o. povrijedio odredbe Ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 10.1. ovoga članka zbog povreda odredaba Ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja Usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- 10.26. Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske Korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostave odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača, o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanom odgovoru od strane Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.
- 10.27. Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijekom rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštom preporučeno, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje organu kojem su upućeni.

11. Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge

Članak 11.

- 11.1. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Korisniku ako za vrijeme Pretplatničkog odnosa MAGIC NET - d.o.o. utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:
- postojanje okolnosti navedenih u članku 2.4., 7.5. i 7.6. ovih Općih uvjeta,
 - neispravnost Terminalne opreme,
 - Korisnik nije dopustio MAGIC NET - d.o.o. obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Korisnik upozoren pisanim putem,
 - Korisnik je 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 javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
 - temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda.
- 11.2. MAGIC NET - d.o.o. će, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz prethodnog stavka ovog članka, u najkraćem mogućem roku obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.
- 11.3. U slučaju privremenog isključenja iz članka 7.5.3. ovih Općih uvjeta MAGIC NET - d.o.o. će Korisniku omogućiti dolazne pozive, odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike MAGIC NET - d.o.o.
- 11.4. Usluga Korisniku će biti ponovno uključena najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od dana kada razlozi za ograničenje korištenja Usluge ili privremeno isključenje Usluge prestanu.
- 11.5. Korisnik ima pravo zatražiti Uslugu privremenog isključenja najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najviše 3 (tri) mjeseca.
- 11.6. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika MAGIC NET - d.o.o. neće naplaćivati mjesečnu naknadu za Uslugu. U slučaju da je pretplatnički odnos ugovoren na određeni rok trajanja ugovora, vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika neće se uračunavati protek vremena.
- 11.7. MAGIC NET - d.o.o. ima pravo naplatiti naknadu za uslugu ponovnog uključanja Privremeno isključene usluge i korisničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja ili na Zahtjev korisnika, sukladno Cjeniku.

12. Prestanak Pretplatničkog odnosa

Članak 12.

12.1. Raskid Ugovora

- 12.1.1. Korisnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora u pisanom obliku, preporučenom poštom, naslovljenom na važeću adresu MAGIC NET- d.o.o., odnosno putem elektronske pošte na info@mtnet.hr. Otkazni rok iznosi 5 (pet) radnih dana od dana primitka obavijesti o raskidu Ugovora.
- 12.1.2. Korisnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da Korisnik, koji raskine ugovor prije isteka ugovorenog razdoblja mora platiti mjesečnu naknadu, sukladno Cjeniku, za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika.
- 12.1.3. Naknada u visini popusta na ostvarene proizvode i usluge računa se kao zbroj sljedećih popusta koje je Korisnik ostvario od dana uključenja Usluge do dana raskida Ugovora:
- popust na priključne pristojbe i/ili jednokratne naknade za instalaciju/priključenje (razlika u cijeni između naknada sukladno Cjeniku i ugovorenih naknada),
 - popust na mjesečne naknade (razlika u cijeni između naknada sukladno Cjeniku i ugovorenih naknada),
 - popust na korištenje usluge (razlika u cijeni između potrošnje obračunate po tarifi sukladno Cjeniku i potrošnje obračunate po ugovorenoj tarifi).
- 12.1.4. Istekom razdoblja Obveznog trajanja Korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku bez plaćanja bilo kakve naknade.
- 12.1.5. Korisnik je po prestanku Pretplatničkog odnosa dužan vratiti MAGIC NET - d.o.o. svu Terminalnu opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Korisnik ne vrati Terminalnu opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je MAGIC NET - d.o.o. novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti Terminalne opreme prema javno objavljenom Cjeniku MAGIC NET - d.o.o. Krajnji rok za povrat je 15 dana od dana zaprimanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu koja će u slučaju povrata biti stornirana.
- 12.1.6. U slučaju raskida Ugovora od strane Korisnika prije samog uključenja Usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi MAGIC NET - d.o.o. sve troškove koje je MAGIC NET - d.o.o. imao u vezi s instalacijom, odnosno troškove za izvođenje radova vanjskog priključenja na svjetlovodnu mrežu, sukladno Cjeniku MAGIC NET - d.o.o.
- 12.1.7. U slučaju odustajanja od zatražene Usluge, a koju MAGIC NET – d.o.o. pruža preko infrastrukture drugog operatora, o čemu je budući Korisnik bio pravodobno obaviješten, MAGIC NET – d.o.o. zadržava pravo naplate stvarnih troškova aktivacije i deaktivacije usluge od strane Korisnika, a koje MAGIC NET – d.o.o. mora podmiriti veleprodajnom operatoru.

- 12.1.8. U slučaju kada MAGIC NET - d.o.o. nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obveze u skladu s ovim Općim uvjetima, Korisnik ima pravo na raskid Ugovora bez plaćanja naknade iz stavka 12.1.2. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene Usluge.
- 12.1.9. Korisnik je upoznat da MAGIC NET - d.o.o. može nakon isteka šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ukoliko ga Korisnik nije prenio na novog operatora. Također, nakon isteka roka od šest (6) mjeseci od prestanka Pretplatničkog odnosa, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Korisniku.
- 12.1.10. Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom MAGIC NET - d.o.o., a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge MAGIC NET - d.o.o., po prestanku Pretplatničkog odnosa, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.
- 12.1.11. U slučaju da MAGIC NET - d.o.o. zaprimi zahtjev za prijenos broja od drugog operatora primatelja broja za broj koji je Korisniku dodijeljen u sklopu Usluge za koju Korisnik s MAGIC NET - d.o.o. ima sklopljen važeći Pretplatnički ugovor, MAGIC NET - d.o.o. će prihvatiti navedeni zahtjev u slučaju da su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske. Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Ugovora za vrijeme do trenutka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja. Neovisno o prestanku Pretplatničkog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe Ugovora između MAGIC NET - d.o.o. kao operatora davatelja broja i Korisnika vezane uz naplatu i/ili povrat Terminalne opreme su primjenjive sve do trenutka podmirenja svih dugovanja od strane Korisnika.
- 12.1.12. U slučaju iz stavka 12.1.11. ovog članka, Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku završetka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja i ne primjenjuje se otkazni rok iz stavka 12.1.1. ovog članka.
- 12.1.13. U slučaju iz stavka 12.1.11. ovog članka MAGIC NET - d.o.o. će odbiti zahtjev za prijenos broja ako je Usluga u sklopu koje je Korisniku dodijeljen pretplatnički broj za koji se traži prijenos, trajno isključena iz elektroničke komunikacijske mreže MAGIC NET - d.o.o. dulje od 30 dana.
- 12.1.14. Pretplatnički odnos između MAGIC NET - d.o.o. i Korisnika mogu prestati zbog razloga navedenih u važećim propisima Republike Hrvatske, kao i zbog sljedećih razloga:
- u slučaju nepridržavanja važećih Općih uvjeta;
 - u slučaju opisanom u članku 2.4. ovih Općih uvjeta;
 - ako Korisnikova Usluga bude privremeno isključena zbog razloga opisanih u članku 7.5 ovih Općih uvjeta, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 (trideset) dana nakon dana privremenog isključenja;
 - ako Korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti MAGIC NET - d.o.o. ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
 - ako MAGIC NET - d.o.o. sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Korisnika lažan i nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljani u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti MAGIC NET - d.o.o.;
 - ako MAGIC NET - d.o.o. sazna da je Korisnik vršio zlouporabe Usluge koju pruža MAGIC NET - d.o.o. ili ako postoji opravdana sumnja da Korisnik omogućuje

trećima preko svoje opreme i uređaja takve zlouporabe, ili ako postoji opravdana sumnja da usluge MAGIC NET - d.o.o. koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;

- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti Terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
- ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
- ako Korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
- u slučaju opetovanog kršenja pravila korištenja IT Usluga, opisanih u članku 12.4.2. ovih Općih uvjeta.

12.2. Ostali razlozi za prestanak Pretplatničkog odnosa

Pretplatnički ugovor može biti raskinut i zbog sljedećih razloga:

- 12.2.1. U slučaju smrti Korisnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u zajedničkom kućanstvu dužni su obavijestiti MAGIC NET - d.o.o. o smrti Korisnika.
- 12.2.2. Ako se nakon smrti Korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti Uslugama sadržanim u njegovom Pretplatničkom ugovoru i zatraže prijenos Ugovora na svoje ime, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom Ugovora.
- 12.2.3. Ako Korisnikovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva u obavijesti o smrti ne zatraže od MAGIC NET - d.o.o. promjenu imena u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim po sili zakona danom smrti Korisnika. Nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju MAGIC NET - d.o.o. u skladu s odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Korisnika.
- 12.2.4. Zaprimanjem obavijesti o smrti krajnjeg korisnika, MAGIC NET – d.o.o. obvezan je izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti Korisnika do zaprimanja obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje Usluga.
- 12.2.5. MAGIC NET - d.o.o. će prestati pružati Usluge u slučaju prestanka općeg ovlaštenja sukladno važećim propisima. U tom slučaju svi Pretplatnički ugovori smatrat će se raskinuti danom prestanka dozvole. O navedenoj činjenici MAGIC NET - d.o.o. je obvezan obavijestiti sve svoje Korisnike najmanje 30 dana unaprijed.
- 12.2.6. MAGIC NET - d.o.o. će Korisnika obavijestiti o namjeri obustave pružanja Usluge, pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed.

13. Prestanak Korisnika - pravne osobe

Članak 13.

- 13.1. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika dolazi do raskida Ugovora, a ovlaštena osoba na strani Korisnika dužna je o toj činjenici izvijestiti MAGIC NET - d.o.o. odmah u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.
- 13.2. Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Korisnika ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika ili ako zatraži trajni prijenos Ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima. Korisnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja MAGIC NET- d.o.o. koja nastanu do trenutka isključenja usluge, a sukladno Stečajnom zakonu.

14. Uvjeti korištenja IT Usluga

Članak 14.

14.1. Uvodne odredbe

- 14.1.1. Uvjeti korištenja IT Usluga i prihvatljivi načini ponašanja Korisnika IT Usluga utvrđeni su s ciljem zaštite Korisnika od uznemirujućih i nezakonitih aktivnosti.

14.2. Korisnički račun

- 16.2.1. U svrhu autorizacije prilikom korištenja IT Usluga, Korisnik dobiva korisnički račun. Korisnik je dužan dobiveni korisnički račun čuvati od neovlaštenog korištenja.
- 16.2.2. Pod pretpostavkom da je MAGIC NET - d.o.o. ispunio obveze iz članka 11.17. ovih Općih uvjeta, Korisnik je odgovoran za sve aktivnosti autorizirane njegovim korisničkim računom. MAGIC NET - d.o.o. neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu i/ili troškove koji mogu nastati Korisniku i/ili trećim stranama, uslijed nepridržavanja ovih odredaba i/ili nepravilnog postupanja i/ili neovlaštenog korištenja korisničkog računa Korisnika.
- 16.2.3. Ukoliko Korisnik posumnja u zlouporabu svog korisničkog računa, Korisnik je odgovoran za sve moguće aktivnosti te štete i/ili troškove nastale radnjama autoriziranim njegovim korisničkim imenom do trenutka dok ne obavijesti MAGIC NET - d.o.o. o sumnji o neovlaštenom korištenju. Prijave neovlaštenog korištenja korisničkog računa smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, Službi za korisnike MAGIC NET - d.o.o., uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi utvrđivanja svih činjenica u vezi prijave.

14.3. Sadržaji

- 14.3.1. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže MAGIC NET - d.o.o., MAGIC NET - d.o.o. omogućuje pristup informacijama, podacima, programima, audio i video zapisima kao i svim drugim materijalima (dalje u tekstu: Sadržaj).
- 14.3.2. MAGIC NET - d.o.o. ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na Sadržaje koji su Korisniku dostupni korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže MAGIC NET - d.o.o. Isto tako, MAGIC NET - d.o.o. neće biti odgovoran ni za kakve izravne, neizravne, slučajne, posljedične ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja IT Usluga ili zbog bilo koje pogreške, točnosti ili nepotpunosti u Sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem IT Usluga ili za štete do kojih je na opisani način došlo u odnosu na treće strane.
- 14.3.3. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže MAGIC NET - d.o.o., MAGIC NET - d.o.o. omogućuje pristup Sadržajima zaštićenim pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava). Korisnik je suglasan da će koristiti Sadržaj sukladno ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske koji reguliraju prava intelektualnog vlasništva.
- 14.3.4. U sklopu IT Usluga Pretplatnicima je omogućen smještaj Sadržaja na poslužitelje MAGIC NET - d.o.o. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost, točnost, kvalitetu i korisnost svih Sadržaja, uključujući i pripadajuće servise, koje smjesti na poslužitelje MAGIC NET - d.o.o. i/ili koje učini dostupnima korištenjem IT Usluga. Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi Sadržaj koji je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava) bez pristanka vlasnika Sadržaja.
- 14.3.5. MAGIC NET - d.o.o. ima pravo u slučaju sumnje na zlouporabu kontrolirati Sadržaje koje Korisnik postavlja na poslužitelje MAGIC NET - d.o.o. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo trenutnog uklanjanja Sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima ili važećim propisima Republike Hrvatske te pravo poduzimanja daljnjih mjera opisanih u članku 16.4.1. ovih Općih uvjeta.
- 14.3.6. Niti u kojem slučaju MAGIC NET - d.o.o. ne snosi odgovornost za protupravnu aktivnost sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, a gdje su spomenute aktivnosti rezultat korištenja IT Usluga, odnosno do kojih je došlo neposredno ili posredno korištenjem IT Usluga.
- 14.3.7. Korisnik je odgovoran za izradu lokalnih kopija svojih podataka. U tom slučaju MAGIC NET - d.o.o. ne snosi odgovornost u slučaju gubitka podataka Korisnika.

14.4. Korištenje IT Usluga

- 14.4.1. U slučaju korištenja IT Usluga na nedozvoljen način, kako je to ovdje u nastavku utvrđeno, MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo, nakon utvrđivanja činjeničnog stanja, poduzeti odgovarajuće mjere. Ovisno o stupnju počinjene zlouporabe, MAGIC NET - d.o.o. može izdati upozorenje Korisniku, ograničiti korištenje, privremeno ili trajno isključiti IT Usluge, o čemu će bez odgode, u pisanom obliku, obavijestiti Korisnika. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za bilo

kakve štete koje nastaju ograničavanjem korištenja ili privremenim isključenjem IT Usluga zbog neprihvatljivog ili nedozvoljenog načina korištenja.

14.4.2. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja IT Usluga smatra se:

- a) **Nezakoniti Sadržaj**

Korisnik ne smije objavljivati ili prenositi informacije koje krše važeće propise Republike Hrvatske.
- b) **Neistinite informacije**

Korisnik je suglasan da neće objavljivati ili prenositi informacije za koje zna ili bi trebao znati da su neistinite, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim Pretplatnicima, odnosno korisnicima Interneta.
- c) **Neistinito oglašavanje**

Korisnik ne smije objavljivati ili prenositi promotivne i reklamne materijale koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Korisnik ne smije drugim korisnicima, Pretplatnicima i ostalim korisnicima Interneta slati ili prenositi reklamne ili promotivne materijale bez njihovog pristanka ili traženja te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena.
- d) **Objavljivanje, prenošenje ili slanje zaštićenih Sadržaja**

Korisnik ne smije objavljivati osobne i tajne podatke neke osobe, tvrtke, servisa ili drugog subjekta. Korisnik ne smije objavljivati, slati ili prenositi vrijeđajuće Sadržaje.
- e) **Lažno predstavljanje**

Korisnik se obvezuje da se neće lažno predstavljati pri korištenju Internet servisa.
- f) **Lančana pisma**

Korisnik se obvezuje da neće objavljivati, slati ili prenositi Sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama.
- g) **Neprikladni Sadržaji**

Korisnik se obvezuje da neće objavljivati Sadržaje za na to neprikladnim mjestima (npr. promotivne materijale na usenet news grupama koje nisu za to predviđene).
- h) **Neželjene poruke elektronske pošte (spam)**

Zabranjeno je, u bilo koje svrhe, slanje elektroničke pošte, u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, kao i slanje elektroničke pošte ili poruka bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije. Zabranjeno je objavljivanje ili slanje sadržaja iste poruke, neovisno o sadržaju, na više od 10 usenet news grupa.
- i) **PING/DDOS napadi**

Korištenje PING servisa dozvoljeno je isključivo za potrebe ispitivanja rada servisa na Internetu. Svaka zlouporaba PING servisa u svrhu preopterećenja servisa ili ometanja istih strogo je zabranjena i bit će adekvatno sankcionirana.

j) Maliciozni ili neispravan programski kod

Korištenje programskog koda na Korisnikovim internetstranicama koji zbog nestručnog ili nesavjesnog programiranja ili nedovoljnog ispitivanja na razvojnoj platformi ili zbog štetne namjere autora uzrokuje smetnje u radu poslužitelja na kojem je kod smješten ili drugih računala ili MAGIC NET - d.o.o. mrežne infrastrukture, gubitak podataka, zastoje u pružanju IT Usluga Pretplatnicima.

- 16.4.3. Korisnik se obvezuje da u sklopu korištenja IT Usluga neće koristiti servise i poslužitelje na bilo koji način koji bi mogao ugroziti njihov normalan rad. Korisnik se obvezuje da će temeljito i savjesno ispitati sve komponente koje smješta na poslužitelje, te da će na zahtjev MAGIC NET - d.o.o. pružiti na uvid izvorni kod i pružiti potrebna objašnjenja u smislu ispitivanja utjecaja Korisnikovih programskih komponenti na rad IT Usluga.

15. Uvjeti korištenja usluga distribucije audiovizualnih sadržaja

Članak 15.

15.1. Osnovni pojmovi

- 15.1.1. Usluge distribucije audiovizualnih sadržaja su telekomunikacijske usluge prijenosa, odnosno distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka (dalje u tekstu: AV sadržaji), odašiljanih iz jednog središta Pretplatnicima putem kabelske ili optičke distribucijske mreže MAGIC NET - d.o.o.
- 15.1.2. Audiovizualnim djelatnostima se smatraju razvoj, proizvodnja, promocija, distribucija i prikazivanje audiovizualnih djela, odnosno audiovizualnih sadržaja sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju to područje.

15.2. Zaštićeni AV sadržaji i ostala prava

- 15.2.1. MAGIC NET - d.o.o. ili pravni subjekti koji su MAGIC NET - d.o.o. odobrili prava za distribuciju AV sadržaja je/su te će ostati vlasnik(ci) prava intelektualnog vlasništva na materijale i AV sadržaje koje MAGIC NET - d.o.o. nudi unutar postojećih Usluga.
- 15.2.2. Osim ako je drugačije određeno, Korisniku će biti odobreno ne-ekskluzivno pravo korištenja AV sadržaja samo u svrhu korištenja Usluga. Korisnik ima pravo koristiti AV sadržaj isključivo za svoje potrebe te ne smije omogućiti pravo korištenja AV sadržaja javnosti. Javnost označava veći broj osoba koje su izvan uobičajenoga užeg kruga osoba usko povezanih s Korisnikom rodbinskim ili drugim osobnim vezama.

- 15.2.3. Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem Usluga, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
- 15.2.4. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem Usluga, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.
- 15.2.5. Cjelokupna programska podrška te audio ili video datoteke AV sadržaja (dalje u tekstu: Datoteke) koje su dane na raspolaganje Korisniku zaštićeni su po odredbama važećih propisa kojima se uređuju prava intelektualnog vlasništva. Upotreba Datoteke koju je Korisnik učitao s poslužitelja uređena je uvjetima licence za upotrebu (dalje u tekstu: Licenca). Licenca mora biti u potpunosti prihvaćena prije upotrebe pojedine Datoteke. Osim ako je u Licenci drugačije određeno, niti jedna od odredbi sadržanih u Pretplatničkom ugovoru ne podrazumijeva dodjelu Korisniku prava intelektualnog vlasništva nad Datotekom.
- 15.2.6. Kršenje jamstva iz ovog članka predstavlja bitnu povredu Ugovora, te Korisnik odgovara MAGIC NET - d.o.o. za svu štetu koja izravno ili neizravno nastane zbog kršenja navedenog jamstva.

15.3. Ograničenje odgovornosti za AV sadržaj

- 15.3.1. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za sadržaj i formu AV sadržaja koja se nudi te ne provjerava čini li se AV sadržajem povreda nekog zakonom zaštićenog prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava AV sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.
- 15.3.2. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za nepostojanje oznake AV sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu AV sadržaja i njegovu kategorizaciju (eng. parental guidance), te za posljedice nepostojanja oznake roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da AV sadržaj nije primjeren djeci prema propisima, koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.
- 15.3.3. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za štetu koja nastane objavljivanjem AV sadržaja kojim se čini povreda zakonom zaštićenih autorskih prava.
- 15.3.4. MAGIC NET - d.o.o. nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o AV sadržajima, programima ili vremenima njihovog emitiranja.
- 15.3.5. Korisnik se obvezuje da će koristiti AV sadržaj u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, te o propisima o pravu industrijskog vlasništva.
- 15.3.6. Korisnik je suglasan da MAGIC NET - d.o.o. ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ili trajno ograničiti ili uskratiti pristup AV sadržajima, ako Korisnik postupi protivno odredbi iz prethodnog stavka ovog članka. MAGIC NET - d.o.o. neće odgovarati ni za kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku zbog ograničenja ili uskraćivanja pružanja AV sadržaja.

15.4. Raspored kanala

- 15.4.1. Rasporedom kanala MAGIC NET - d.o.o. određuje TV i radio kanale koje distribuira Pretplatnicima u sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo mijenjanja rasporeda kanala na način da zamijeni postojeće kanale novim kanalima, uvodi nove kanale uz postojeće kanale ili ukida pojedine postojeće kanale. Korisnik će imati pravo na raskid ugovora bez obzira na razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno bez naplate naknade zbog prijevremenog raskida, u slučaju za pojedinog Korisnika značajnije izmjene pojedinog paketa programa koji se distribuira Korisniku.
- 15.4.2. MAGIC NET - d.o.o. ima pravo i prije izmjene rasporeda kanala prestati distribuirati pojedini kanal ako mu nakladnik kanala zabrani distribuiranje kanala ili distribuiranje uvjetuje plaćanjem naknade ili promjenom tehničkih uvjeta potrebnih za nesmetano emitiranje sadržaja te samim time poveća troškove u iznosu koji je MAGIC NET - d.o.o. neprihvatljiv iz poslovnih razloga. MAGIC NET - d.o.o. ne jamči Korisniku da nakladnik kanala neće prestati s emitiranjem kanala.

15.5. Zabrana pristupa AV sadržajima koji nisu namijenjeni djeci

- 15.5.1. U sklopu usluga distribucije audiovizualnih sadržaja putem optičke distribucijske mreže Pretplatnicima se nudi funkcionalnost Roditeljske zaštite koja im omogućuje da primjenom osobnog identifikacijskog koda (PIN kod) onemoguće pristup neprimjerenim AV sadržajima.

15.6. Naplata korištenja AV sadržaja

- 15.6.1. Budući da priroda usluga kabelaške distribucije to ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena Usluga, odnosno pretplata za pakete programa, bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

15.7. Oprema za prijem AV sadržaja

- 15.7.1. Korisnik je obavezan omogućiti MAGIC NET - d.o.o. slobodan pristup radi pregleda i provjere ispravnosti priključene Korisnikove opreme za prijem AV sadržaja (TV ili radijski prijemnik ili druga terminalna oprema), radi provjere izaziva li neispravna oprema smetnje u radu distribucijske mreže i provjere je li priključena oprema u skladu s Pretplatničkim ugovorom.
- 15.7.2. MAGIC NET - d.o.o. ne preuzima nikakvu obvezu, jamstvo niti odgovornost u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikove opreme za prijem AV sadržaja da prima ili pohrani sve programe i frekvencije koje MAGIC NET - d.o.o. distribuira i koji su predmet Pretplatničkog ugovora.

16. Naknada štete

Članak 16.

- 16.1. Ako neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje Usluga od strane Korisnika uzrokuje štetu MAGIC NET - d.o.o., drugim Pretplatnicima MAGIC NET - d.o.o. ili trećim osobama, Korisnik će snositi odgovornost sukladno važećim propisima ili pravomoćnoj odluci suda.

17. Rješavanje sporova

Članak 17.

- 17.1. Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih Pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, MAGIC NET - d.o.o. i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan sud u Varaždinu.

18. Završne odredbe

Članak 18.

- 18.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike od 1. travnja 2025. godine.
- 18.2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Usluge koje MAGIC NET - d.o.o. pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove Usluge, koje će MAGIC NET - d.o.o. pružati u budućnosti.
- 18.3. Ovi Opći uvjeti objavit će se sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i podzakonskih propisa te će biti dostupni na svim ovlaštenim prodajnim mjestima MAGIC NET - d.o.o. i na službenoj internet stranici www.mtnet.hr.
- 18.4. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na internetske stranice MAGIC NET - d.o.o. gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i posebni uvjeti pružanja usluga, ako isti postoje.
- 18.5. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta biti će objavljene na službenim internetskim stranicama MAGIC NET - d.o.o. na vidljivom i lako dostupnom mjestu sukladno važećim propisima.
- 18.6. MAGIC NET - d.o.o. zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete u skladu s važećim propisima o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. U slučaju izmjena koje su za Korisnika nepovoljnije, MAGIC NET - d.o.o. će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave i/ili dostave obavijesti. U tom slučaju Korisnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, kao i pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 2 (dva) mjeseca od dana dostave obavijesti.

18.7. Smatra se da izmjene ovih Općih uvjeta nisu nepovoljnije za Korisnika ako su:

- isključivo u koristi Korisnika,
- administrativne prirode i ne utječu štetno na Korisnika ili
- izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravom Europske unije.

18.8. Korisnik će o izmjenama ovih Općih uvjeta biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. Ukoliko Korisnik ne raskine Pretplatnički ugovor u roku iz stavka 18.6. ovog članka, smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama. Izmjene koje su isključivo u korist Korisnika mogu se primijeniti bez odgode.

18.9. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve nove Korisnike danom objave. Na sve postojeće Korisnike, isti se počinju primjenjivati protekom razdoblja od 30 (trideset) dana od dana dostave obavijesti i objavljivanja ovih Općih uvjeta pod uvjetom da u navedenom roku Pretplatnički odnos nije prestao.

18.10. U slučaju da je jedna od odredbi ovih Općih uvjeta nevaljana ili postane nevaljana, ostale odredbe ovih Općih uvjeta vrijede.

18.11. Na ove Opće uvjete se primjenjuje hrvatsko pravo.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su i pripadajući obrasci:

1. Zahtjev za privremeno isključenje usluge,
2. Zahtjev za ponovno uključenje usluge,
3. Zahtjev za raskid Ugovora,
4. Zahtjev za promjenu operatora.