

Posebni uvjeti korištenja Iskon.TV

01.01.2024.

Članak 1. Predmet Posebnih uvjeta

1. Ovim Posebnim uvjetima Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: Pružatelj usluge) za Iskonovu uslugu Iskon.TV (dalje u tekstu: Posebni uvjeti) uređuju se uvjeti pružanja usluge programskog sadržaja putem Internet protokola koju Pružatelj usluge pruža u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Iskon.TV usluga) te odnosi između Pružatelja usluge i podnositelja zahtjeva za zasnivanje Korisničkog odnosa i Korisnika Iskon.TV usluge (pod zajedničkim imenom u daljnjem tekstu: Korisnik).
2. U smislu ovih Posebnih uvjeta, Iskon.TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio, interaktivnih te multimedijalnih sadržaja sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili dostupnih na zahtjev Korisnika, a koji sadržaji mogu biti organizirani u odgovarajuće pakete odnosno skupine sadržaja (osnovni, posebni itd.) (dalje u tekstu: Sadržaj) putem Internet protokola, a temeljem širokopojasnog pristupa Korisnika u mreži Pružatelja usluge, uključujući isporuku Iskon.TV Terminalne opreme.

Na sve međusobne odnose između Pružatelja usluge i Korisnika koji nisu uređeni ovim Posebnim uvjetima (primjerice korištenje osobnih podataka, cijene i način plaćanja, podnošenje prigovora, prestanak Korisničkog ugovora itd.) primjenjuju se Opći uvjeti Iskon usluga za javne komunikacijske usluge za krajnje korisnike (dalje u tekstu: Opći uvjeti), te podredno važeći propisi Republike Hrvatske. U slučaju neslaganja Posebnih uvjeta i Općih uvjeta u pogledu uređenja Iskon.TV usluge, prednost u primjeni imaju Posebni uvjeti.

Članak 2. Uvjeti za zasnivanje Korisničkog odnosa

1. Pružatelj usluge će prihvatiti Zahtjev za Iskon.TV ako postoje tehnički uvjeti rada Iskon.TV usluge na lokaciji priključenja Korisnika.
2. Pružatelj usluge ima pravo odbiti Zahtjev Korisnika ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za Iskon.TV uslugu Korisnik nema važeći Korisnički odnos s Pružateljem usluge za priključak na mrežu Pružatelja usluge na lokaciji priključenja i ako na istoj lokaciji nisu ispunjeni tehnički uvjeti za Iskon.TV uslugu, što procjenjuje Pružatelj usluge, odnosno ako nisu ispunjeni ostali uvjeti određeni u Općim uvjetima.

3. Pri zasnivanju Korisničkog ugovora, odnosno naknadno Korisnik može zatražiti dodatne usluge i funkcionalnosti u sklopu Iskon.TV usluge (npr. Dodatni programi, Snimalica) kao i promjenu paketa dodatnih usluga i funkcionalnosti.

Članak 3. Opis Iskon.TV usluge

1. Usluga Iskon.TV uključuje Programe, Videoteku (VOD) i Interaktivni sadržaj te s time povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.
2. Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja te pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem TV vodiča koji omogućava pronalaženje programa te pristup informacijama o programu. Informacije o programima ovise o pružatelju programskog sadržaja te su podložne promjenama bez prethodne najave. Teletekst je moguć kod svih programa koji isti podržavaju. Postoji mogućnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. Parental Lock), odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa.
3. Pružatelj usluge zadržava pravo mijenjati raspored Programa, dodavati ili izuzimati pojedine Programe iz paketa ili pojedine Programe iz paketa zamjenjivati novima, odnosno prestati distribuirati pojedine Programe koje distribuira u paketima ili pojedinačno ili započeti distribuirati nove Programe pa prestati ili započeti s distribucijom cijelog novog paketa Programa. Uz navedeno, Pružatelj usluge ima pravo izmijeniti naknade navedene u Cjeniku Iskona.
4. Korisnik može u sklopu Iskon.TV usluge koristiti Dodatne programe tijekom unaprijed određenog vremenskog razdoblja (npr. jedan, šest ili dvanaest mjeseci), uz plaćanje dodatne naknade sukladno Cjeniku Iskona za Dodatne programe. Ugovaranjem korištenja takvih Dodatnih programa, Korisnik pristaje platiti punu cijenu za Dodatne programe za ugovoreno razdoblje korištenja.
5. Korisnik daje suglasnost da sustav prati navike gledanja Korisnika te da mu sukladno istima preporučuje druge programe i sadržaje. Navedeni rezultati praćenja navika Korisnika se neće koristiti u bilo kakve promotivne, prodajne ili druge svrhe.
6. Videoteka (VOD) nudi mogućnost svakodobnog gledanja filmova i ostalih sadržaja na zahtjev. Tijekom razdoblja za koje je sadržaj unajmljen, a nije kraći od 24 sata, Korisnik može neograničeni broj puta gledati određeni sadržaj uz mogućnost korištenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (eng. play, forward, rewind, stop). Kućna videoteka ima dodatnu funkcionalnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. Parental Lock) koji omogućava blokadu sadržaja za odrasle te

ostalog sadržaja neprimjerenog djeci.

7. Interaktivni sadržaj pruža Korisnicima Iskon.TV usluge pristup interaktivnim sadržajima putem televizijskog prijamnika.
8. Snimalica nudi Korisniku mogućnost korištenja mrežnih resursa Pružatelja usluge pomoću kojih Korisnik može snimati sadržaj programa koji Pružatelj usluge učini dostupnim Korisniku, a kako bi navedene sadržaje mogao pogledati u vrijeme po svojoj želji. Snimanje se pokreće izborom željenog sadržaja u TV vodiču. Snimljeni sadržaj Korisnik može pogledati neograničen broj puta u određenom razdoblju od trenutka snimanja tog sadržaja, ali bez mogućnosti arhiviranja, snimanja ili bilo kojeg drugog načina pohranjivanja istog na Korisnikovoj opremi u originalnom digitalnom obliku. Količina sadržaja koju Korisnik može snimiti izražena je u satima. Korisniku se omogućuje neograničen broj brisanja snimljenog sadržaja kako bi mogao snimiti drugi sadržaj. Nakon isteka određenog razdoblja od trenutka snimanja pojedinog sadržaja taj snimljeni sadržaj se automatski briše. Razdoblje čuvanja sadržaja te količina sadržaja koju Korisnik može snimiti određena je u Cjeniku Iskona. Pružatelj usluge će, prema potrebi, uvesti više opcija s različitim mogućnostima snimanja sadržaja.

Članak 4. Korištenje osobnih identifikacijskih brojeva

Za potrebe korištenja usluge Iskon.TV Korisnik dobiva jedan osobni identifikacijski broj (eng. Personal Identification Number-PIN). Pružatelj usluge daje Korisniku početni identifikacijski broj s tim da ga Korisnik može sam naknadno izmijeniti.

- Identifikacijski broj omogućava Korisniku da izvrši slijedeće radnje:
 - Postavljanje glavnih postavki;
 - Postavljanje funkcionalnosti roditeljskog nadzora sadržaja;
 - Ulazak u Iskon.TV korisničke stranice;
 - Kupnja različitih usluga, predmeta i sadržaja (npr. posudba VOD sadržaja, aktivacija dodatnih usluga i funkcionalnosti, odnosno promjena paketa dodatnih usluga i funkcionalnosti u slučaju podnošenja Zahtjeva za dodatne usluge i funkcionalnosti putem on-line sučelja kojeg Pružatelj usluge učini dostupnim Korisniku i ostalo).

Članak 5. Najam Terminalne opreme

U svrhu korištenja Iskon.TV usluge, Korisnik, ovisno o ponudi, uzima u najam Terminalnu opremu od Pružatelj usluge

Terminalna oprema u smislu ovih Posebnih uvjeta sastoji se od raspoloživog djelitelja, modema i/ili terminalne opreme potrebne za bežični pristup te Iskon.TV prijamnika i daljinskog upravljača zajedno s odgovarajućim priborom za ugradnju opreme. U slučaju kad Korisnik na istoj telekomunikacijskoj priključnoj liniji već koristi uslugu širokopojasnog pristupa Internetu, Terminalna oprema sastoji se samo od Iskon.TV prijamnika i daljinskog upravljača.

Korisnik je dužan Terminalnu opremu koju je uzeo u najam od Pružatelja usluge čuvati pažnjom dobrog gospodara te je pri korištenju Terminalne opreme dužan pridržavati se uputa Pružatelja usluge. U slučaju prestanka Korisničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan vratiti Pretplatničku terminalnu opremu u krajnjem roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja računa u kojem mu je naplaćena naknada za opremu, u kojem slučaju će predmetna naknada biti stornirana.

Članak 6. Instalacija Terminalne opreme

Pružatelj usluge će u roku od najviše 30 dana od dana sklapanja Korisničkog ugovora dostaviti Korisniku Terminalnu opremu zajedno s uputama o samo-instalaciji Terminalne opreme (dalje u tekstu: samo-instalacija, odnosno Iskon.TV samo-instalacijski paket), osim u slučaju da je Korisnik u Zahtjevu za Iskon.TV zatražio instalaciju Terminalne opreme od strane Pružatelja usluge (dalje u tekstu: instalacija), odnosno u slučaju da je Iskon.TV usluga u određenom trenutku dostupna isključivo putem instalacije.

Korisnik je dužan osigurati odgovarajuću kućnu instalaciju od mjesta telekomunikacijske priključne točke u prostorijama Korisnika do mrežne zaključne točke. Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću Terminalnu opremu te dodatnu opremu (npr. televizor) te odgovarajuće napajanje sa zaštitnim uzemljenjem, kao i odgovarajuće mikroklimatske uvjete na lokaciji priključenja.

Pružatelj usluge ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Iskon.TV usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik zamijeni Terminalnu opremu bez suglasnosti Pružatelja usluge, ne osigura potrebne uvjete u skladu sa stavkom 2. ovog članka, odnosno ako je kućna instalacija ili konfiguracija Terminalne opreme neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi Terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Pružatelja usluge i ovim Posebnim uvjetima.

Članak 7. Aktivacija Iskon.TV usluge

Kod postojećih Korisnika Usluga Iskona koji dodatno zatraže Iskon.TV uslugu ili tarifni paket koji uključuje Iskon.TV uslugu:

- U slučaju samo-instalacije – aktivacija Iskon.TV usluge nastupa slijedeći radni dan nakon primitka Iskon.TV samo-instalacijskog paketa;
- U slučaju instalacije – aktivacija Iskon.TV usluge nastupa po obavljenoj instalaciji od strane ovlaštenog djelatnika ili partnera Iskona.

Kod novih Korisnika Usluga Iskona:

- U slučaju samo-instalacije – aktivacija Iskon.TV usluge nastupa u točno dogovoreni dan o kojem Pružatelj usluge obavještava korisnika;
- U slučaju instalacije – aktivacija Iskon.TV usluge nastupa po obavljenoj instalaciji od strane ovlaštenog djelatnika ili partnera Pružatelja usluge.

Članak 8. Smetnje na Iskon.TV usluzi

Korisnik je upoznat i prihvaća da je Iskon.TV usluga primarna u odnosu na uslugu širokopojasnog pristupa Internetu. Za vrijeme korištenja Iskon.TV usluge postoji mogućnost smanjenja pristupne brzine usluge širokopojasnog pristupa Internetu.

Pružatelj usluge će poduzeti najveće napore da u okviru svojih tehnoloških mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže Pružatelja usluge te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja i/ili popravka i/ili zamjene Terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu Pružatelj usluge ima pravo provesti pregled ispravnosti Terminalne opreme, te pripadajuće instalacije za koje postoji opravdana sumnja da uzrokuju smetnje u mreži Pružatelj usluge. U tom slučaju Korisnik će omogućiti Pružatelj usluge nesmetan pristup Terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.

Korisnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost Pružatelju usluge da daljinskim putem pristupi Terminalnoj opremi radi pokretanja dijagnostike Terminalne opreme te obavljanja drugih radnji vezano uz Terminalnu opremu. Dijagnostika opreme je radnja kojom Pružatelj usluge utvrđuje njena ispravnost, što se očituje u ispravnosti hardware-a i/ili software-a u smislu da oboje podržavaju ispravno funkcioniranje Iskon.TV usluge. Pod drugim radnjama smatra se, npr., resetiranje opreme, nadogradnja novom verzijom software-a ili ispitivanje pravilno i kvalitetno uspostavljene veze modema i ostatka telekomunikacijske infrastrukture s Iskon.TV prijamnikom.

Članak 9. Privatna uporaba Iskon.TV usluge

Korisnik jamči da će Iskon.TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe te istu neće ni na koji način priopćavati ili učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima, a osobito jamči da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući ali ne ograničeno na zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, kolodvorima, aerodromima i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima i to neovisno o tome ostvaruje li kakvu imovinsku korist pružanjem Iskon.TV usluge.

Kršenje jamstva iz ovog članka predstavlja bitnu povredu Korisničkog ugovora te Korisnik odgovara Iskonu za svu štetu koja izravno ili neizravno nastane uslijed kršenja navedenog jamstva.

Članak 10. Ograničenje odgovornosti za Sadržaj

Pružatelj usluge nije odgovoran za Sadržaj koji se nudi temeljem ovih Posebnih uvjeta te ne provjerava čini li se Sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima te propisima o zaštiti potrošača.

Pružatelj usluge nije odgovoran za nepostojanje oznake Sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu Sadržaja i njegovu kategorizaciju (eng. Parental Guidance) te za posljedice nepostojanja oznake potrebe roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja da Sadržaj nije primjeren djeci prema propisima koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.

Pružatelj usluge nije odgovoran za štetu koja nastane objavljivanjem Sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.

Pružatelj usluge nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati kao posljedica netočnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima emitiranja istih.

Pružatelj usluge nije odgovoran za nemogućnost emitiranja Sadržaja koja nemogućnost je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i neovisan od volje stranaka, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći poduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, onemogućavanje rada, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije, teroristička djela i slično.

Korisnik se obvezuje da će koristiti sadržaj Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima te u propisima o pravu industrijskog vlasništva. Korisnik je suglasan da Pružatelj usluge ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje Iskon.TV usluge, ukoliko Korisnik postupi suprotno odredbi iz prethodnog stavka ovog članka. Pružatelj usluge neće odgovarati za nikakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku zbog ograničavanja/uskraćivanja korištenja Iskon.TV usluge.

Članak 11. Prestanak važenja Korisničkog ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje ugovora

Ako je Korisnički ugovor za Iskon.TV uslugu sklopljen uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, a Korisnik jednostrano raskine Korisnički ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora prije isteka obveznog trajanja ugovora, Korisnik je dužan Pružatelju usluge nadoknaditi iznos mjesečnih naknada do isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Ukoliko Korisnik već ima ugovoreno razdoblje obveznog trajanja ugovora po nekoj drugoj usluzi Iskona ili tarifnom paketu, to razdoblje obveznog trajanja se prekida bez ikakvih posljedica za Korisnika te počinje teći novo razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno ovoj odredbi.

U slučaju da tijekom Ugovorenog razdoblja korištenja Dodatnih programa, sukladno članku 3. stavak 4. ovih Posebnih uvjeta, Korisnik jednostrano raskine Korisnički ugovor u dijelu korištenja konkretnog Dodatnog programa, ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora u navedenom dijelu prije isteka Ugovornog razdoblja korištenja Dodatnog programa, Korisnik će biti dužan platiti cijenu Dodatnog programa prema Cjeniku Iskona za preostale mjesece do isteka Ugovorenog razdoblja korištenja Dodatnog programa.

Članak 12. Usklađivanje cijena

U slučaju inflacije Pružatelj usluge ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene svojih usluga s Indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj koji Državni zavod za statistiku (<https://dzs.gov.hr/>) objavljuje početkom godine i koji obuhvaća cijelu proteklu godinu. Relevantan je godišnji prosjek cijena dobara i usluga za osobnu potrošnju tj. prosječna godišnja stopa inflacije koja mjeri inflaciju na temelju promjene prosječnog indeksa potrošačkih cijena iz godine u godinu.

Pružatelj usluge je ovlašten uskladiti cijene svojih usluga s indeksom potrošačkih cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj Državni zavod za statistiku objavi prosječnu godišnju stopu inflacije za prethodnu godinu. U slučaju deflacije, Pružatelj usluge će uskladiti cijene svojih usluga u roku od 90 dana od dana objave Indeksa potrošačkih cijena. Pružatelj usluge nema pravo niti obvezu provesti usklađenje cijena usluga kada prosječna godišnja stopa inflacije tj. deflacije iznosi između -2 posto i +2 posto. U slučaju usklađivanja cijena usluga Pružatelja usluge u skladu s odredbama ovog stavka, Korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade propisan člankom 8. stavkom 9. Općih uvjeta.

Pružatelj usluge ima pravo uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je

uskладiti cijene i u manjem postotku od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. Ni u kojem slučaju, usklađenjem cijena koje Pružatelj usluge provede temeljem ovog stavka, ne može doći do povećanja cijena koje premašuje 10 posto godišnje.

Članak 13. Završne odredbe

Ovi Posebni uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima i na službenoj Internet stranici: <http://www.Iskon.hr>. Ovi Posebni uvjeti dostavit će se Korisniku prilikom zasnivanja Korisničkog odnosa uz Zahtjev za Iskon.TV ili tarifne pakete koji uključuju Iskon.TV uslugu. Pružatelj usluge će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i nadopune ovih Posebnih uvjeta na način propisan važećim propisima.

Ovi Posebni uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se danom objave.

Pružatelj usluge zadržava pravo izmijeniti ove Posebne uvjete, uključujući cijene usluga koje su predmet ovih Posebnih uvjeta, u skladu s primjenjivim propisima. Izmjene Posebnih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena. Ukoliko Korisnik izričito pisanim putem ne odbije te izmjene u roku od dva mjeseca po objavi, smatrat će se da je suglasan s uvedenim izmjenama.