

# Uvjeti korištenja Iskon.Play TV

09.03.2023.

## 1. članak – predmet uvjeta

1.1. Ovim uvjetima korištenja Iskon Interneta d.d. za uslugu Iskon.Play TV (dalje u tekstu: uvjeti korištenja) uređuju se uvjeti pod kojima Iskon Internet d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje u tekstu: Iskon) čini dostupnom svoju uslugu pružanja programskog sadržaja (dalje u tekstu: Iskon.Play TV usluga) te odnosi između Iskona i korisnika Iskon.Play TV usluge (dalje u tekstu: Korisnik).

1.2. U smislu ovih uvjeta korištenja Iskon.Play TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio, interaktivnih te multimedijalnih sadržaja koji se temelje na personaliziranim preporukama te s time povezanih dodatnih usluga i funkcionalnosti, sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili videa dostupnih na zahtjev, a koji mogu biti organizirani u odgovarajuće skupine sadržaja (paketiće, grupe paketića) (dalje u tekstu: Sadržaj) preko otvorene mrežne infrastrukture temeljene na IP protokolu (internet).

1.3. U smislu uvjeta korištenja Korisnik može uz Iskon.Play TV uslugu opcionalno ugovoriti najam Android TV uređaja od Iskona (dalje u tekstu: Iskon.Play TV oprema) ili može samostalno osigurati adekvatan Android TV uređaj za korištenje Iskon.Play TV usluge.

1.4. Android TV uređaj podrazumijeva televizijski uređaj, prijemnik (set-top box) ili drugi uređaj koji radi na operativnom sustavu Android TV™ 8+ (u daljnjem tekstu: Android TV uređaj).

## 2. članak – opis Iskon.Play TV usluge

2.1. Iskon.Play TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio, interaktivnih te multimedijalnih sadržaja koji se temelje na personaliziranim preporukama te s time povezanih dodatnih usluga i funkcionalnosti, sadržanih u linearnom kanalu (programu) ili videa dostupnih na zahtjev, kroz Iskon.Play TV aplikaciju, kojoj Korisnik pristupa preko uređaja koji radi na operativnom sustavu Android TV™8+ (naziv Android TV zaštitni je znak Google LLC-a), čime je omogućen pristup Google Play trgovini (u vlasništvu Google LLC-a) na kojoj se Iskon Play TV aplikacija nalazi.

2.2. Iskon.Play TV usluga sastoji se od Sadržaja te opcionalno od najma adekvatne opreme te je konkretna ponuda i cijena definirana Cjenikom. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme od Iskona, usluga Iskon.Play TV uključuje Sadržaj i opremu koja se sastoji od Iskon.Play TV prijemnika i daljinskog upravljača, zajedno s odgovarajućim priborom (strujni adapter, kabeli) te uputom o samoinstalaciji (dalje u tekstu: Iskon.Play TV oprema). Nije moguće koristiti više Iskon.Play TV usluga na jednoj Iskon.Play TV opremi koja je u najmu.

2.3. Sastavni dio usluge Iskon.Play TV personalizirana je preporuka programskog sadržaja. Iskon.Play TV usluga podrazumijeva praćenje navika gledanja korisnika i njegovih aktivnosti na Iskon.Play TV sučelju te mu se na temelju tih podataka preporučuje programski sadržaj koji odgovara dotadašnjim navikama gledanja.

2.4. Sadržaj Iskon.Play TV usluge jesu video na zahtjev i linearne usluge uz dodatne funkcionalnosti vraćanja sadržaja do sedam dana unatrag te mogućnost postavljanja snimanja sadržaja unaprijed, u slučaju čega se sadržaj čuva do 30 dana, na linearnim kanalima (programima) na kojima je ista funkcionalnost dostupna.

2.4.1. Video na zahtjev nudi mogućnost gledanja filmova i ostalih sadržaja na zahtjev koji su uključeni u paketić sadržaja. Tijekom razdoblja na koje je paketić ugovoren Korisnik može neograničen broj puta gledati određeni sadržaj uz mogućnost korištenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (engl. play, forward, rewind, stop). U svrhu otklanjanja dvojbe, Korisnik je suglasan i prihvaća da sadržaji uključeni u paketiće te broj i vrsta videa mogu ovisiti o pružateljima programskog sadržaja videa na zahtjev te da Iskon zadržava pravo izmjene programskih sadržaja, odnosno broja i vrste videa na zahtjev bez prethodne najave. Iskon zadržava pravo dodavati ili izuzimati pojedine sadržaje iz paketića ili pojedine sadržaje iz paketića zamjenjivati novima, odnosno prestati distribuirati pojedine sadržaje videa na zahtjev koje distribuira u paketiću ili pojedinačno ili započeti s distribucijom novih sadržaja videa na zahtjev, pa prestati ili započeti s distribucijom cijelog paketića videa na zahtjev. Uz navedeno, Iskon ima pravo izmijeniti naknade navedene u Cjeniku.

2.4.2. Linearne usluge označavaju linearne audiovizualne medijske usluge i uključuju pružanje programskih sadržaja. U svrhu otklanjanja dvojbe, Korisnik je suglasan i prihvaća da programski sadržaji uključeni u Linearne usluge te broj i vrsta Linearnih usluga mogu ovisiti o pružateljima programskog sadržaja te da Iskon zadržava pravo izmjene programskih sadržaja, odnosno broja i vrste Linearnih usluga bez prethodne najave. Iskon zadržava pravo mijenjati raspored Linearnih usluga, dodavati ili izuzimati pojedine Linearne usluge iz paketića ili pojedine Linearne usluge iz paketića zamjenjivati novima, odnosno prestati distribuirati pojedine Linearne usluge koje distribuira u paketićima ili pojedinačno ili započeti distribuirati nove Linearne usluge pa prestati ili započeti s distribucijom cijelog novog paketića Linearnih usluga. Uz navedeno, Iskon ima pravo izmijeniti naknade navedene u Cjeniku.

2.4.3. Funkcionalnost gledanja do sedam dana unatrag nudi Korisniku mogućnost gledanja propuštenog sadržaja s Linearnih usluga koji Iskon učini dostupnim Korisniku. Propušteni sadržaj pokreće se izborom željenog sadržaja na sučelju Iskon.Play TV usluge, a Korisnik ga može pogledati neograničen broj puta u određenom razdoblju od trenutka snimanja tog sadržaja, uz mogućnost korištenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (engl. play, forward, rewind, stop), ali bez mogućnosti arhiviranja, snimanja ili bilo kojeg drugog načina pohranjivanja istog na Korisnikovu opremu u originalnom digitalnom obliku. Iskon zadržava pravo mijenjati, dodavati ili izuzimati ovu funkcionalnost s pojedinih Linearnih usluga koje distribuira u paketiću ili pojedinačno. Uz navedeno, Iskon ima pravo izmijeniti naknade navedene u Cjeniku.

2.4.4. Funkcionalnost postavljanja snimanja nekog sadržaja od strane Korisnika nudi Korisniku mogućnost korištenja mrežnih resursa Iskona pomoću kojih Korisnik može unaprijed postaviti snimanje sadržaja s Linearnih usluga koji Iskon učini dostupnim Korisniku, a kako bi navedene sadržaje mogao pogledati u vrijeme po svojoj želji. Snimanje se pokreće izborom željenog sadržaja na sučelju Iskon.Play TV usluge. Snimljeni sadržaj Korisnik može pogledati neograničen broj puta u razdoblju do 30 dana od trenutka snimanja tog sadržaja, uz mogućnost korištenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (engl. play, forward, rewind, stop), ali bez mogućnosti arhiviranja, snimanja ili bilo kojeg drugog načina pohranjivanja istog na Korisnikovu opremu u originalnom digitalnom obliku. Nakon isteka perioda u kojem je sadržaj snimljen taj snimljeni sadržaj automatski se briše. Iskon zadržava pravo limitiranja količine sati sadržaja koje Korisnik može snimiti ako utvrdi prekomjerno korištenje od strane Korisnika. Iskon zadržava pravo mijenjati, dodavati ili izuzimati ovu funkcionalnost s pojedinih Linearnih usluga koje distribuira u paketiću ili pojedinačno. Uz navedeno, Iskon ima pravo izmijeniti naknade navedene u Cjeniku.

2.5. Nakon zasnivanja ugovora Korisnik može zatražiti dodatan TV sadržaj i funkcionalnosti, kao i promjenu TV sadržaja i funkcionalnosti u sklopu Iskon.Play TV usluge, ovisno o ponudi koja je definirana u Cjeniku Iskona.

2.6. U svrhu otklanjanja dvojbe, Iskon može u svakom trenutku prilagoditi, izmijeniti ili dopuniti sadržaje i funkcionalnosti dostupne u okviru Iskon.Play TV usluge, a Sadržaj će objaviti na stranicama [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr).

Usluga Iskon.Play TV za Korisnike uključuje i dodatnu funkcionalnost roditeljskog nadzora sadržaja (engl. parental lock), koja onemogućuje pristup sadržaju za odrasle, odnosno ostalom sadržaju neprimjerenom maloljetnicima. Ovu funkcionalnost Korisnik može deaktivirati ili aktivirati u svakom trenutku na sučelju Iskon.Play TV usluge.

### **3. članak – uvjeti za zasnivanje korisničkog odnosa**

3.1. Iskon će omogućiti Korisniku korištenje Iskon.Play TV usluge nakon što prihvati zahtjev za zasnivanje Iskon.Play TV usluge (dalje u tekstu: Zahtjev). Zahtjev zajedno s ovim uvjetima korištenja te Cjenikom čini ugovor.

3.2. Korisnik može biti fizička ili pravna osoba koja u trenutku podnošenja Zahtjeva ispunjava uvjete koje je javno objavio Iskon, ovisno o konkretnoj ponudi Iskon.Play TV usluge za koju podnosi Zahtjev, a koja je detaljno određena Cjenikom Iskon.Play TV usluge.

3.3. U slučaju podnošenja Zahtjeva elektroničkim putem (online) ili kojim drugim sredstvom daljinske komunikacije koje Iskon učini javno dostupnim Korisnik daje suglasnost za uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora.

3.4. Korisnik koji je fizička osoba može ugovoriti i koristiti istovremeno najviše tri (3) Iskon.Play TV usluge, dok korisnik koji je pravna osoba može ugovoriti i koristiti istovremeno najviše osam (8) Iskon.Play TV usluga.

3.5. Iskon ima pravo odbiti Zahtjev Korisnika iz sljedećih razloga:

- ako u trenutku podnošenja zahtjeva nisu ispunjene pretpostavke iz ovih uvjeta korištenja

- ako je Korisnik maloljetna osoba ili osoba ograničene poslovne sposobnosti ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje

- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Korisnika i njegovoj platnoj sposobnosti netočni ili neistiniti

- ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili koji sličan postupak, ako postane nesposoban za plaćanje, tj. prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni Iskona, neće moći podmirivati dugove za pružene usluge

- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva Korisnik ima dospjele nepodmirene dugove ili je trajno isključen zbog nepodmirenog dugovanja u Iskonu i/ili povezanom društvu Iskona

- ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zlorabi ili ima namjeru zlorabiti neku od usluga koju pruža Iskon ili ako omogućava trećoj osobi zloporabu tih usluga, ili ako je Korisnik zatajio ili nije prijavio zloporabu tih usluga od strane trećih osoba (uključujući, ali ne ograničavajući se na, povredu prava intelektualnog vlasništva)

- ako postoji osnovana sumnja da će se Iskon.Play TV uslugom neovlašteno koristiti treća osoba

- ako Korisnik na zahtjev Iskona ne pruži na uvid podatke potrebne za sklapanje korisničkog ugovora, odnosno ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja usluga u skladu s ovim uvjetima korištenja

- ako je Iskon trajno raskinuo prethodni pretplatnički odnos s Korisnikom za neku od usluga Iskona i/ili povezanog društva zbog povrede ugovornih obveza od strane Korisnika.

#### **4. članak – korištenje Iskon.Play TV usluge**

4.1. Ugovor za Iskon.Play TV uslugu se sklapa na neodređeno vrijeme.

4.2. Ugovor za Iskon.Play TV uslugu se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa

4.3. Ako je ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 4.2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta i pogodnosti na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika sukladno Cjeniku Iskona. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Iskona, koje su

za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade propisane ovim stavkom u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten sukladno primjenjivim propisima.

4.4. U skladu s odredbama ovih Uvjeta korištenja Iskon korisniku dodjeljuje osobnu, neekskluzivnu, neprenosivu, ograničenu i opozivu licencu za preuzimanje, pokretanje i korištenje Iskon.Play TV aplikacije za osobno korištenje na odgovarajućim uređajima opisanim u Članku 2. ovih Uvjeta, koji su u vlasništvu ili pod kontrolom korisnika. Iskon zadržava vlasništvo nad svim kopijama Iskon.Play TV aplikacije, čak i nakon instalacije na uređaje korisnika. Nije dozvoljen prijenos prava i obveza korisnika, ili podugovaranje ili podlicenciranje obveza korisnika na drugi pravni subjekt.

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

4.6. Korisnik Iskon.Play TV uslugu može koristiti i izvan teritorija Republike Hrvatske ako putuje ili privremeno boravi u nekoj od država članica EU-a. Korištenje usluge izvan teritorija Republike Hrvatske ograničeno je na maksimalno tri mjeseca tijekom perioda od godine dana.

4.7. Kršenje jamstva iz ovoga članka predstavlja bitnu povredu ugovora te Korisnik odgovara Iskonu za svu štetu koja izravno ili neizravno nastane zbog kršenja navedenog jamstva.

4.8. Iskon nije odgovoran za TV sadržaj koji se nudi na temelju ovih uvjeta korištenja te ne provjerava čini li se TV 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.

4.9. Iskon nije odgovoran za nepostojanje oznake TV sadržaja za odrasle, odnosno pogrešnu ocjenu TV sadržaja i njegovu kategorizaciju (engl. Parental Guidance) te za posljedice nepostojanja oznake potrebe roditeljskog nadzora i nepostojanje upozorenja

da TV sadržaj nije primjeren djeci prema propisima koji reguliraju audiovizualne djelatnosti.

4.10. Iskon nije odgovoran za štetu koja nastane objavljivanjem TV sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.

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

4.12. Iskon nije odgovoran za nemogućnost emitiranja TV sadržaja koje je izazvano višom silom. Događaj više sile događaj je 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.

4.13. Korisnik se obvezuje da će koristiti TV sadržaj u skladu s 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.

4.14. Korisnik je suglasan da Iskon ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje Iskon.Play TV usluge ako Korisnik postupa suprotno odredbi iz prethodnog stavka ovog članka. Iskon neće odgovarati ni za kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku zbog ograničavanja/uskraćivanja korištenja Iskon.Play TV usluge.

## **5. članak– preduvjeti potrebni za rad Iskon.Play TV usluge**

5.1. Za korištenje usluge Korisnik mora samostalno osigurati odgovarajući pristup internetu na koji žičano ili bežično (Wi-Fi) spaja adekvatan Android TV 8+ uređaj. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme od Iskona, Korisnik mora samostalno osigurati odgovarajući pristup internetu za dostavljeni Iskon.Play TV prijemnik, dodatnu opremu za gledanje s HDMI 2.0+ ulazom (npr. televizor), odgovarajuće električno napajanje sa zaštitnim uzemljenjem za Iskon.Play TV prijemnik, kao i odgovarajuće mikroklimatske uvjete na lokaciji korištenja usluge Iskon.Play TV.

5.2. Iskon.Play TV usluga se koristi putem Iskon.Play TV aplikacije na televizijskom uređaju, prijemniku (set-top box-u) ili drugom uređaju koji radi na operativnom sustavu

Android TV™ 8+ (naziv Android TV zaštitni je znak Google LLC-a), što tom uređaju omogućuje i pristup Google Play trgovini (u vlasništvu Google LLC-a). Android TV 8+ uređaj je potrebno spojiti na internet te preuzeti Iskon.Play TV aplikaciju iz Google Play trgovine.

5.3. Ako Korisnik nema osiguran adekvatan uređaj za korištenje Iskon.Play TV usluge opisan u stavku 2. ovog Članka, Korisnik adekvatan uređaj može unajmiti od Iskona, ovisno o konkretnoj ponudi Iskon.Play TV usluge, a kako je određeno Cjenikom Iskon.Play TV usluge.

5.4. Korisnik je dužan samostalno osigurati odgovarajuću uslugu pristupa internetu, strujni priključak i adekvatnu opremu za gledanje u prostoru u kojem želi koristiti Iskon.Play TV uslugu. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme od Iskona, Korisniku je za gledanje potrebna oprema s HDMI 2.0 + ulazom (npr. televizor).

5.5. Za korištenje Iskon.Play TV usluge potreban je pristup internetu. Navedeno uključuje mogućnost generiranja i naplate određenog podatkovnog internetskog prometa. Iskon preporučuje korištenje neograničenog (flat) interneta kako Korisnik ne bi imao dodatne troškove zbog potrošnje internetskog prometa.

5.6. Korisnik je upoznat i suglasan da je za korištenje usluge potreban kvalitetan pristup internetu te da korištenje usluge ovisi o uvjetima i kvaliteti internetske veze. Za gledanje Iskon.Play TV sadržaja potrebna je kontinuirana brzina u downloadu prema sljedećim kriterijima:

- 2,0 Mbps za minimalnu kvalitetu slike (rezolucija 704 x 528 px – SD)

- 3,5 Mbps za optimalnu kvalitetu slike (rezolucija 1280 x 720 px – HD Ready)

- 5,5 Mbps za visoku kvalitetu slike (rezolucija 1920 x 1080 px – Full HD).

5.7. Dostupna kvaliteta slike ovisi o dostupnoj kvaliteti streama koju Iskon nudi za pojedini program. Iskon zadržava pravo dodavati i uklanjati pojedine kvalitete streamova ovisno o tehničkim mogućnostima.

5.8. Ako korisnik koristi više Android TV uređaja spojenih na istu internetsku vezu, svaki uređaj troši zaseban internetski promet i zasebnu brzinu.



## **6. članak – aktivacija i početak naplate Iskon.Play TV usluge i paketića**

6.1. Iskon se obvezuje isporučiti Iskon.Play TV uslugu u roku od maksimalno 30 dana od dana sklapanja ugovora.

6.2. Naplata Iskon.Play TV usluge, te eventualno obvezno razdoblje trajanja ugovora, ako je isto ugovoreno sukladno ovim Uvjetima korištenja, započinje na dan dostave korisničkih podataka potrebnih za pristup usluzi (jedinственog korisničkog KOD-a za aktivaciju Iskon.Play TV aplikacije), odnosno na dan dostave Iskon.Play TV opreme ako je Korisnik odabrao opciju najma opreme.

6.3. Za vrijeme korištenja Iskon.Play TV usluge korisnik može zatražiti gašenje nekog od paketića sadržaja. U slučaju Zahtjeva za gašenjem pojedinog paketića unutar prvih 30 dana korištenja paketića, deaktivacija tog paketića izvršava se nakon isteka prvih 30 dana i naplaćuje se prvih 30 dana korištenja paketića kako je definirano Cjenikom. U slučaju Zahtjeva za gašenjem pojedinog paketića nakon 30 dana korištenja tog paketića, deaktivacija tog paketića izvršava se u roku od 24 sata od podnošenja potpunog Zahtjeva te se naplaćuje naknada razmjerno broju dana korištenja tog paketića.

## **7. članak – opcija najma opreme za Iskon.Play TV uslugu**

7.1. U slučaju Korisnikovog odabira opcije najma Iskon.Play TV opreme, Iskon se obvezuje dostaviti o svom trošku Iskon.Play TV opremu na adresu Korisnika navedenu u Zahtjevu. Iskon.Play TV oprema sastoji se od Iskon.Play TV prijemnika i daljinskog upravljača, zajedno s odgovarajućim priborom (strujni adapter, kabeli) i uputom o samoinstalaciji. Iskon.Play TV usluga spremna je za korištenje s danom dostave Iskon.Play TV opreme. Oprema dana u najam naplaćuje se u skladu s cijenama i uvjetima navedenima u Cjeniku.

7.2. Korisnik je dužan opremu koju je dobio u najam od Iskona čuvati pažnjom dobrog gospodara te je pri korištenju opreme dužan pridržavati se uputa Iskona. U slučaju prestanka ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan vratiti Iskonu opremu o svom trošku u roku od najviše 15 dana od dana prestanka ugovora, u stanju u kakvom ju je primio. Ako Korisnik ne vrati opremu danu u najam u skladu s prethodno navedenim, Iskon je ima pravo naplatiti prema cijenama navedenima u Cjeniku. Ako dođe do oštećenja ili gubitka opreme tijekom razdoblja korištenja usluge ili Korisnik vrati opremu koja je neispravna ili oštećena, Iskon ima pravo naplatiti opremu kao da ista nije vraćena u skladu s cijenama navedenim u Cjeniku.

7.3. Iskon ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Iskon.Play TV usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik zamijeni unajmljenu opremu bez suglasnosti Iskona, ne osigura potrebne uvjete za korištenje usluge, odnosno ako je internet neodgovarajuće kvalitete ili konfiguracija interneta ili kućne instalacije neispravna ili neodgovarajuća te ako koristi opremu na način suprotan uputama Iskona i ovim uvjetima korištenja.

7.4. Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu opreme koja mu je dana u najam, ostale opreme te računalnih programa i podataka pri korištenju Iskon.Play TV usluge.

## **8. članak – uvjeti plaćanja Iskon.Play TV usluge**

8.1. Iskon zaračunava mjesečnu naknadu te sve ostale naknade za Iskon.Play TV uslugu putem Iskonova mjesečnog računa.

8.2. Mjesečna naknada te sve ostale naknade za Iskon.Play TV uslugu koju Iskon zaračunava na temelju ovih uvjeta korištenja utvrđene su Cjenikom Iskona.

8.3. Iskon je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim Korisnicima u skladu s propisima. Cjenik Iskona bit će dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Iskona te na službenim internetskim stranicama <http://www.iskon.hr>.

8.4. Korisnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi s plaćanjem Iskonova računa. Prigovori na iznos računa podnose se pisanim putem u roku od 30 dana od dana dospjeća plaćanja računa poštom na adresu Iskona: Radnička cesta 21, Zagreb ili elektroničkim putem na e-mail adresu: [reklamacije@iskon.hr](mailto:reklamacije@iskon.hr).

8.5. Obračun za korištenje Iskon.Play TV usluge vrši se na mjesečnoj bazi, a može ovisiti, između ostalog, o programskom paketiću ili grupi paketića Iskon.Play TV usluge, prema ponudi koja je definirana u Cjeniku Iskona. Obračun se vrši na kraju mjeseca za prethodni mjesec, uzimajući pritom u obzir da se u mjesecu aktivacije naknada naplaćuje razmjerno broju dana korištenja usluge u tom mjesecu, odnosno kako je definirano u članku 6. ovih uvjeta i Cjeniku Iskona. Isto tako, u slučaju deaktivacije usluge, obračun za taj mjesec se vrši u skladu s člankom 6. i člankom 11. ovih uvjeta korištenja.

8.6. Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa te drugi podaci potrebni za pravilno evidentiranje uplate nisu ispravno uneseni u obrazac za plaćanje, Iskon neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate proizašlu iz navedenih razloga sve dok Korisnik ne dostavi Iskonu dokaz o izvršenoj uplati.

8.7. Ako s obzirom na platnu sposobnost Korisnika njegovo dosadašnje ponašanje glede plaćanja te prosječno korištenje uslugama Iskon utvrdi da postoji osnovana sumnja da Korisnik neće moći ili ne namjerava podmiriti svoje dugove za pružene usluge, Iskon može od Korisnika zatražiti odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga koje Iskon smatra potrebnim (uplata pologa, bankovno jamstvo i sl.).

8.8. Korisnik će biti dužan naknaditi sve troškove nastale korištenjem njegove Iskon.Play TV usluge od strane trećih osoba, uz uvjet da Korisnik odgovara za navedeno korištenje.

## **9. članak – naplata potraživanja**

9.1. Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Iskona.

9.2. Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Iskon će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa u pisanom ili elektroničkom obliku (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Iskon privremeno isključiti Iskon.Play TV uslugu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.

9.3. Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 16. ovih uvjeta bit će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

9.4. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 16. ovih uvjeta, Iskon ima pravo privremeno isključiti Iskon.Play TV uslugu.

9.5. Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, uz iznimku iz članka 16. ovih uvjeta, Iskon ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Korisnički ugovor

9.6. Korisnik je suglasan i prihvaća da Iskon možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te da Iskon ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se u skladu s Cjenikom Iskona.

9.7. U slučajevima navedenim u stavcima 9.4. i 9.5. ovog članka Iskon neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja usluga.

9.8. Iskon je ovlašten ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

## **10. članak – privremeno ograničenje Iskon.Play TV usluge**

10.1. Iskon može privremeno ograničiti ili onemogućiti Korisniku korištenje Iskon.Play TV usluge:

- ako tijekom trajanja Korisničkog ugovora Iskon utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva

- ako Iskon utvrdi postojanje kojeg drugog razloga za ograničenje korištenja Iskon.Play TV usluge na temelju odredbi ovih uvjeta, odnosno na temelju propisa Republike Hrvatske.

10.2. Prestankom razloga za privremeno ograničenje Iskon će ponovno omogućiti korištenje Iskon.Play TV usluge. Tijekom privremenog ograničenja korištenja Iskon.Play TV usluge Iskon će Korisniku zaračunati mjesečnu naknadu za Iskon.Play TV uslugu.

10.3. U slučaju privremenog ograničenja ili isključenja Iskon.Play TV usluge Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Iskona.

## **11. članak – prestanak ugovora za Iskon.Play TV uslugu**

11.1. Zahtjev za deaktivacijom Iskon.Play TV usluge Korisnik može uputiti Iskonu slanjem pisane obavijesti o raskidu ugovora poštom ili e-mailom u kojem je potrebno navesti

naziv usluge koju raskida, korisničke podatke: ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte te odgovarajući dokaz identiteta. Obavijest o raskidu Korisnik može poslati na e-mail adresu [iskonovac@iskon.hr](mailto:iskonovac@iskon.hr) ili za poslovne korisnike na poslovna-podrska@iskon.hr. U ovom slučaju Korisnik obavijest šalje na jedan od sljedećih načina: e-mailom poslanim s e-mail adrese koja je navedena kao e-mail adresa za kontakt prilikom sklapanja ugovora; slanjem e-maila putem web-portala [moj.iskon.hr](http://moj.iskon.hr), e-mailom poslanim s neke druge e-mail adrese, a u tom slučaju obavezno je priložiti i odgovarajući dokaz identiteta korisnika. Također, Korisnik može kontaktirati Iskon i pisanim putem ili osobnim dolaskom u jedan od Iskonovih regionalnih ureda, čije se adrese nalaze na Iskonovoj internetskoj stranici [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr). Moguće je raskinuti ugovor i telefonskim putem, uz dodatno slanje pisane suglasnosti. Za raskid ugovora Korisnik može koristiti i Obrazac za jednostrani raskid ugovora, koji može pronaći na [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr).

11.2. U slučaju Zahtjeva za raskid ugovora za uslugu Iskon.Play TV unutar prvih 30 dana korištenja usluge, deaktivacija se izvršava nakon isteka 30 dana i naplaćuje se prvih 30 dana korištenja usluge, a u slučaju da je Korisnik odabrao opciju najma Iskon.Play TV opreme, naplatit će se i jednokratni i mjesečni iznos za korištenje opreme. Obrada korisničkog Zahtjeva za raskid ugovora traje do 5 radnih dana, a naplaćuje se naknada razmjerno broju dana korištenja usluge do dana izvršene deaktivacije usluge. U slučaju Zahtjeva za raskidom ugovora nakon prvih 30 dana korištenja, deaktivacija se izvršava u roku 5 radnih dana, a naplaćuje se naknada razmjerno broju dana korištenja usluge.

11.3. U slučaju prestanka ugovora Korisnik je obvezan podmiriti sva dugovanja vezana za uslugu nastala do prestanka ugovora.

## **12. članak – ograničenje odgovornosti**

12.1. Iskon nije odgovoran za bilo kakav prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, prekid ili smetnju usluge pristupa internetu, uključujući kvalitetu usluge interneta, a povezano uz mjesto i uvjete lokacije na kojoj se koristi Iskon.Play TV usluga, za neadekvatnu opremu kod Korisnika, za promjenu ili prekid koji bi nastali uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke, za lošu ili neodgovarajuću instalaciju na lokaciji, poteškoće s opremom za gledanje (npr. televizor).

12.2. Iskon nije odgovoran za nezadovoljavajuću kvalitetu Iskon.Play TV usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik svoje uređaje koristi na način suprotan uputama Iskona i ovim uvjetima korištenja, ako ne osigura potrebne uvjete za korištenje Iskon.Play TV usluge, odnosno ako je Korisnikov pristup internetu neodgovarajuće kvalitete.

12.3. Iskon nije odgovoran za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih ugovorom i ovim uvjetima korištenja koje proizlaze iz slučaja, više sile te događaja na koje Iskon ne može utjecati kao na primjer, ali ne isključivo, požar, potres, poplava, oluja, rat, terorizam, građanski nemiri, blokada, akti državnih organa, štrajk, prirodne katastrofe, nestanak struje i drugo.

### **13. članak – obrada i zaštita osobnih podataka Korisnika**

13.1. Informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka Korisnika Iskon.Play TV usluge dostupne su na [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr). Na sva pitanja obrade i zaštite osobnih podataka korisnika koja nisu regulirana u ovim Uvjetima korištenja primjenjuje se Politika zaštite privatnosti korisnika Iskon Interneta objavljena na internetskoj stranici Iskona.

13.2. Korisnik je upoznat i prihvaća da sustav prati navike gledanja korisnika i njegove aktivnosti u Iskon.Play TV aplikaciji te mu se na temelju tih podataka preporučuje programski sadržaj koji odgovara dotadašnjim navikama gledanja.

13.3. Podaci iz čl. 13.2. koji se prikupljaju jesu Iskon ID korisnika, ime i prezime, adresa, gledanje TV kanala/videoa na zahtjev, početak gledanja, trajanje gledanja, vrijeme i pozicija aktivnosti u Iskon.Play TV aplikaciji.

13.4. Podaci iz čl. 13.3. obrađuju se u svrhe pružanja personaliziranih preporuka programskog sadržaja kao sastavnog dijela Iskon.Play TV usluge, a na temelju čl. 6. st. 1.b) Opće uredbe o zaštiti podataka.

13.5. Podaci iz čl. 13.3. koriste se za svrhu navedenu u čl. 13.4. najduže 13 mjeseci od trenutka kreiranja podatka, nakon čega se brišu.

### **14. članak – korištenje osobnih identifikacijskih brojeva**

14.1. Za potrebe korištenja Iskon.Play TV usluge Korisnik dobiva jedan osobni identifikacijski broj (engl. Personal Identification Number – PIN). Iskon daje Korisniku početni identifikacijski broj s tim da ga Korisnik može sam naknadno izmijeniti. Uključivanje, isključivanje i promjena PIN-a moguća je na Iskon.Play TV sučelju.

14.2. Identifikacijski broj omogućava Korisniku da izvrši sljedeće radnje:

- postavljanje glavnih postavki
- upravljanje glavnim profilom
- upravljanje roditeljskom zaštitom
- promjena paketića sadržaja u slučaju podnošenja Zahtjeva za dodatne paketiće i funkcionalnosti putem Iskon.Play TV sučelja, a koje Iskon učini Korisniku dostupnima za aktivaciju i deaktivaciju putem Iskon.Play TV sučelja.

14.3. Korisnik će o svakoj promjeni postavki identifikacijskog broja zadanih od strane Iskona biti pravodobno obaviješten pisanom obavijesti na Iskon.Play TV sučelju ili na drugi odgovarajući način.

## **15. članak – smetnje na Iskon.Play TV usluzi**

15.1. Korisnik je upoznat i prihvaća da je za korištenje Iskon.Play TV usluge potrebna kontinuirana i stabilna usluga pristupa internetu prema uvjetima navedenima u članku 5. ovih uvjeta te da u slučaju degradacije odnosno smanjenja pristupne brzine internetu može doći do poteškoća s korištenjem Iskon.Play TV usluge.

15.2. Korisnik je upoznat i prihvaća da je preduvjete potrebne za rad Iskon.Play TV usluge definirane u članku 5. ovih uvjeta korištenja, potrebno ispuniti, međutim isti ne ovise o Iskonu, već o usluzi pristupa internetu koju Korisnik koristi.

15.3. Iskon će poduzeti najveće napore da u okviru svojih tehnoloških mogućnosti osigura integritet i kontinuitet Iskon.Play TV usluge.

15.4. Korisnik je upoznat s time da Iskon nije odgovaran za funkcioniranje ili konfiguraciju postavki Android TV uređaja koji je u vlasništvu Korisnika, a na kojem Korisnik koristi Iskon.Play TV uslugu.

15.5. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme, Iskon će poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja i/ili popravka i/ili zamjene Iskon.Play TV opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu Iskon ima pravo provesti pregled ispravnosti

Iskon.Play TV opreme. U tom slučaju Korisnik će omogućiti Iskonu nesmetan pristup Iskon.Play TV opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.

15.6. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme, Korisnik je upoznat i prihvaća da je Iskon ovlašten daljinskim putem pristupiti Iskon.Play TV opremi i podacima na opremi navedenima u točki 13.3. ovih uvjeta radi pokretanja dijagnostike iste te obavljanja drugih radnji vezano uz Iskon.Play TV opremu. Dijagnostika opreme radnja je kojom Iskon utvrđuje njenu ispravnost, što se očituje u ispravnosti hardvera i/ili softvera u smislu da oboje podržavaju ispravno funkcioniranje Iskon.Play TV usluge. Pod drugim radnjama smatra se npr. resetiranje opreme, uspostavljanje ispravnog funkcioniranja opreme/usluge, nadogradnja novom verzijom softvera koja osigurava ispravan rad ili poboljšanje u radu opreme/usluge ili ispitivanje pravilno i kvalitetno uspostavljene veze Iskon.Play TV prijemnika s internetom.

15.7. U slučaju Korisnikovog najma Iskon.Play TV opreme, Korisniku nije dozvoljeno ni na koji način modificirati operativni sustav Iskon.Play TV prijemnika te onemogućiti Iskonu redovito ažuriranje istoga.

15.8. Korisnik je upoznat s time da je Google Play trgovina u vlasništvu Google LLC-a te da Iskon nije odgovoran za bilo koju poteškoću u radu usluge uzrokovanu instalacijom aplikacija trećih strana dobavljenih i instaliranih na Android TV uređaj preko Google Play trgovine te za korištenje navedenih aplikacija.

15.9. Iskon nije odgovoran za bilo koju poteškoću u radu usluge uzrokovanu instalacijom i korištenjem aplikacija trećih strana dobavljenih iz ostalih izvora (izvan Google Play trgovine) na Android TV uređaj te za korištenje navedenih aplikacija.

15.10. Iskon nije odgovoran za smetnje u radu usluge uzrokovane prekomjernim zauzećem memorije Android TV uređaja radi instalacija aplikacija trećih strana te preuzimanjem i spremanjem datoteka na memoriju Android TV uređaja od strane Korisnika.

## **16. članak – prigovori Korisnika**

16.1. Ako Korisnik ima potrebu za eventualnim slanjem prigovora u vezi s pružanjem usluge, iznosom za koji je zadužen, kakvoćom pružene usluge, povredom odredaba ugovora, prigovor može dostaviti Službi reklamacija Iskona u pisanom obliku na adresu Iskona ili elektroničkim putem na adresu [reklamacije@iskon.hr](mailto:reklamacije@iskon.hr).



## 17. članak – usklađenje cijena

17.1 U slučaju inflacije Iskon 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.

17.2 Iskon 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, Iskon će uskladiti cijene svojih usluga u roku od 90 dana od dana objave Indeksa potrošačkih cijena. Iskon nema pravo niti obvezu provesti usklađenje cijena usluga kada prosječna godišnja stopa inflacije tj. deflacije iznosi između -2 posto i +2 posto.

17.3 U slučaju usklađivanja cijena usluga Iskona u skladu s odredbama ovog stavka, Korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade propisan člankom 4. stavkom 4.3. Iskon ima pravo uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je uskladiti cijene i u manjem postotku od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. Ni u kojem slučaju, usklađenjem cijena koje Iskon provede temeljem ovog stavka, ne može doći do povećanja cijena koje premašuje 10 posto godišnje.

## 18. članak – završne odredbe

17.1. Ovi uvjeti korištenja dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Iskona i na službenoj internetskoj stranici Iskona: <http://www.iskon.hr>.

17.2. Iskon zadržava pravo izmjene ovih uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.iskon.hr](http://www.iskon.hr) ili na drugi prikladan način.

17.3. Ovi uvjeti korištenja stupaju na snagu i primjenjuju se danom objave.