

**MINIMALNA PONUDA TELUR d.o.o.-a ZA  
USLUGU PRISTUPA PASIVNOJ SVJETLOVODNOJ  
MREŽI NA LOKACIJI DISTRIBUCIJSKOG ČVORA**

1. srpnja 2026.

## **SADRŽAJ**

1. Zahtjev i uvjeti za sklapanje ugovora o korištenju usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora
2. Zahtjev, izrada i realizacija za pristup distribucijskom čvoru
3. Zahtjev – (uključenje, isključenje, odbijanje zahtjeva) za pojedinačni pristup pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora
4. Otklanjanje kvara
5. Prekidi u mreži
6. Cijene
7. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja
8. Privremena i trajna obustava pružanja usluge
9. Privremena i trajna obustava pružanja usluge
10. Rješavanje sporova

## **1. Zahtjev i uvjeti za sklapanje ugovora o korištenju usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora**

(1) U svrhu sklapanja Ugovora, Operator korisnik (operator koji podnosi zahtjev TELUR-u za pružanje

usluga krajnjem korisniku putem usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora i/ili koji je s TELUR-om sklopio ugovor za uslugu koja je predmet ove Minimalne ponude) je dužan dostaviti TELUR-u Zahtjev za sklapanje Ugovora uz popis lokacija distribucijskih čvorova na kojima se traži spajanje na distribucijski čvor. Prije sklapanja samog Ugovora o korištenju usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora, Operator korisnik i TELUR pristupit će sklapanju ugovora o povjerljivosti. Predložak ugovora o povjerljivosti nalazi se u Dodatku 5 ove Minimalne ponude.

(2) Nakon sklapanja Ugovora o povjerljivosti, TELUR i Operator korisnik pristupaju sklapanju Ugovora

o korištenju usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora, uvjeti za sklapanje kojeg su:

a) da je Operator korisnik operator elektroničkih komunikacijskih usluga i da se ponosi Zahtjev u svrhu pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjim korisnicima;

b) da Operator korisnik nema dospjelih i neosporenih dugovanja prema TELUR-u, koja nisu plaćena u roku od 30 dana od dana dospijeca.

(3) Na temelju sklopljenog Ugovora, Operator korisnik stječe pravo na podnošenje zahtjeva za pristup distribucijskom čvoru i najam prostora u distribucijskom čvoru. Nakon spajanja na distribucijski čvor, Operator korisnik može početi podnositi pojedinačne zahtjeve za uslugu pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora, putem koje će pružiti elektroničku komunikacijsku uslugu Krajnjem korisniku (fizičkoj ili pravnoj osobi koja se koristi elektroničkim komunikacijskim uslugama).

## **2. Zahtjev za pristup distribucijskom čvoru**

(1) Zahtjev za pristup distribucijskom čvoru podnosi se pisanim putem na adresu [sdm@telur.hr](mailto:sdm@telur.hr) putem obrasca iz Priloga 1 ove Minimalne ponude.

(2) TELUR će se očitovati na podneseni Zahtjev za pristup distribucijskom čvoru u roku od petnaest (15) dana od zaprimanja Zahtjeva te će u odgovoru informirati Operatora korisnika o tehničkim preduvjetima za zatraženi pristup i raspoloživosti kapaciteta u distribucijskom čvoru.

(3) Ako nisu ispunjeni tehnički preduvjeti za zatraženi pristup u pogledu kapaciteta u distribucijskom čvoru TELUR će odbiti zahtjev za pristup u roku od deset (10) radnih dana od zaprimanja Zahtjeva Operatora korisnika.

(4) Obilazak lokacije zahtjevan od strane Operatora korisnika obaviti će se u roku od sedam (7) dana od zaprimanja takvog zahtjeva.

## **2.1 Izrada tehničkog rješenja**

- (1) Ako postoji tehnička mogućnost za pristup distribucijskom čvoru, TELUR će u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja Zahtjeva izraditi ponudu s tehničkim rješenjem koje će obuhvaćati sve potrebne radove u distribucijskom čvoru, uključujući potreban prostor u distribucijskom čvoru iskazanu broju modula.
- (2) Operator korisnik će u roku od maksimalno trideset (30) dana od dobivanja ponude prihvatiti ili odbiti ponudu. Ako Operator korisnik ne odgovori u navedenom roku, smatra se da je odustao od zahtjeva za pristup distribucijskom čvoru. (3) U slučaju da Operator korisnik odustane od realizacije pristupa distribucijskom čvoru nakon što je TELUR isporučio ponudu s tehničkim rješenjem, trošak izrade tehničkog rješenja i ponude snosi Operator korisnik.

## **2.2. Realizacija tehničkog rješenja**

- (1) Maksimalno petnaest (15) dana od dana prihvatanja TELUR ponude, Operator korisnik je dužan platiti TELUR 25% procijenjenih troškova kao predujam, u suprotnom će se smatrati da je odustao od povezivanja na distribucijski čvor. Nakon uplate predujma od strane Operatora korisnika, TELUR će pristupiti izvođenju radova u svrhu realizacije pristupa. Rok za realizaciju izvedenih radova je (30) dana od dana uplate predujma.
- (2) Troškove realizacije povezivanja spojne pristupne mreže Operatora korisnika na distribucijski čvor TELUR-a snosi Operator korisnik.
- (3) Nakon realizacije pristupa obavlja se primopredaja radova, u kojem se utvrđuju izvršeni radovi. Operator korisnik može početi koristiti uslugu pristupa nakon što plati preostali trošak tj. razliku između finalnih izračunatih troškova i plaćenog predujma.

## **2.3 Zahtjev za proširenje kapaciteta u distribucijskom čvoru**

- (1) Zahtjev za proširenje kapaciteta u distribucijskom čvoru u kojem već postoji ostvaren pristup Operatora korisnika podnosi se na [sdm@btnet.hr](mailto:sdm@btnet.hr)
- (2) TELUR će se očitovati na Zahtjev u roku od trideset (30) dana.
- (3) TELUR će zahtjev odbiti ako nema slobodnog prostora u distribucijskom čvoru pri čemu će se navesti razlozi odbijanja.

## **3. Zahtjev za pojedinačni pristup pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora**

- (1) Operator korisnik može podnijeti zahtjev za uključenje, isključenje i preseljenje pojedinačne usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora putem obrasca iz Priloga 2 ove Minimalne ponude na [sdm@telur.hr](mailto:sdm@telur.hr).
- (2) U slučaju promjene operatora i/ili prijenosa broja Operator korisnik obavezan je definirati datum aktivacije usluge i držati se procedure o promjeni operatora i/ili prenosivosti broja sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- (3) Prosječni dnevni broj zahtjeva je pet (5) zahtjeva. Ako broj zahtjeva u danu odstupa od prosječnog dnevnog broja za više od 20%, podnesene zahtjeve koji prelaze broj prosječnog broja zahtjeva,

TELUR će realizirati u roku od dodanih 5 radnih dana u odnosu na standardne rokove realizacije definirane ovom Minimalnom ponudom.

(4) Zahtjevi se rješavaju po redoslijedu zaprimanja.

### **3.1. Uključenje usluge pristupa**

(1) TELUR će obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije Zahtjeva u roku od deset (10) radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za uključenje za Postojeći pojedinačni pristup (svjetlovodna nit koja se koristi, odnosno korisnik ima aktivnu uslugu putem optičke niti), odnosno u roku od trideset (30) radnih dana za Novi pojedinačni pristup (nit se ne koristi, odnosno korisnik nema aktivnu uslugu putem optičke niti).

(2) Za Postojeći pojedinačni pristup, TELUR će realizirati zahtjev u roku od najviše sedam (7) dana. Iznimno, Operator korisnik može zahtijevati duži rok, ali ne duži do trideset (30) dana.

(3) Za Novi pojedinačni pristup TELUR će realizirati zahtjev u roku od najviše sedam (7) dana. Iznimno, Operator korisnik može zahtijevati duži rok, ali ne duži od trideset (30) dana.

(4) Uključenje usluge pristupa pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora na strani TELUR mreže obavlja TELUR. Operator korisnik obavlja sljedeće, te za isto odgovara: - instalaciju opreme na strani Krajnjeg korisnika dostavu dovoljnog broja adekvatnih kabela za povezivanje (patch cord) svjetlovodne okosnice zgrade i opreme operatora korisnika.

### **3.2. Isključenje usluge pristupa**

(1) TELUR će isključiti uslugu pristupa u roku od najviše deset (10) dana po primitku zahtjeva. Operator korisnik može zahtijevati duži rok ako je to u interesu Krajnjeg korisnika u kojem slučaju ne može biti duži od trideset (30) dana.

### **3.3. Preseljenje**

(1) TELUR će realizirati pojedinačni zahtjev za preseljenje u roku od petnaest (15) dana, pod uvjetom da je preseljenje moguće, pri čemu će obavijestiti Operatora korisnika o tehničkoj mogućnosti realizacije zahtjeva.

### **3.4. Razlozi za odbijanje zahtjeva**

(1) TELUR može odbiti zahtjev Operatora korisnika ili prekinuti pružanje usluge u sljedećim situacijama: ako je protiv Operatora korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje ili je prezadužen; - ako u trenutku podnošenja zahtjeva, Operator korisnik Minimalne ponude ima dospjela i neosporena dugovanja, koja nisu plaćena u roku 30 dana od dana dospijeca; do predaje novog instrumenta osiguranja plaćanja ako je TELUR predao prethodno dostavljene instrumente osiguranja plaćanja na naplatu; - ako postoji osnovana sumnja da Operator korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati uslugu koja je predmet ove Minimalne ponude ili ako trećoj osobi omogućava neovlašteno korištenje uslugama; - ako je zahtjev za uključenje, isključenje ili preseljenje pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev - ako nisu ispunjeni tehnički uvjeti realizacije zahtjeva; ako suvlasnici zgrade odbiju, onemogućavaju ili na bilo koji drugi način uskrate pristup i korištenje svjetlovodne okosnice zgrade i/ili pristupa zajedničkim dijelovima zgrade;

- ako je pogrešna ili nepoznata adresa priključenja;
- u svim drugim slučajevima sukladno ovoj Minimalnoj ponudi ili primjenjivim propisima.

### **3.5 Povlačenje zahtjeva**

(1) Operator korisnik Minimalne ponude ima pravo povući pojedinačni zahtjev za traženu realizaciju najkasnije tri (3) radna dana nakon primitka zahtjeva za uključenje, isključenje ili preseljenje od strane TELUR-a, bez naknade.

(2) Za svako povlačenje zahtjeva izvan roka i stavka (1) ovog članka Operator korisnik plaća TELUR-u 25% jednokratne naknade za traženu realizaciju (aktivaciju, deaktivaciju, preseljenje).

## **4. Utvrđivanje i otklanjanje kvarova**

(1) Operator korisnik zahtjev za otklon kvarova podnosi TELUR-u putem obrasca iz Priloga 3 ove Minimalne ponude.

(2) Operator korisnik dostavlja zahtjev za otklon kvara u prilogu kojeg je tehnička dokumentacija, odnosno mjerni rezultati iz kojih je vidljivo da se radi o kvaru ili prekidu na svjetlovodnoj niti.

(3) Za otklanjanje kvarova/smetnji radno vrijeme je određeno radnim danom od ponedjeljka 07:00 sati do petka 15:00 sati.

(4) Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje su dva (2) radna dana od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanjem kvara/smetnje za 80% kvarova u jednoj godini i četiri radna dana za preostalih 20% kvarova u jednoj godini.

(5) Kod prijava kvarova/smetnji koji se zaprime nakon 15:30 sati u petak odnosno u dane državnih praznika i blagdana, vrijeme otklona kvara/smetnje počinje teći od prvog sljedećeg radnog dana u 07:00 sati.

(6) TELUR neće ni u kojem slučaju biti odgovoran za štetu uslijed neispravnog funkcioniranja mreže i/ili pripadajuće opreme Operatora korisnika, odnosno za bilo koju štetu koja je u odgovornosti Operatora korisnika.

TELUR neće biti odgovoran za štetu uslijed nedostupnosti/ neispravnog funkcioniranja svjetlovodne okosnice zgrade ako ista nije u vlasništvu TELUR-a.

## **5. Prekid u mreži**

(1) Planirani prekidi u mreži moraju biti najavljeni najmanje deset (10) radnih dana unaprijed. TELUR neće ni u kojem slučaju biti odgovoran za štetu nastalu uslijed planiranog prekida rada mreže koji je najavljen sukladno ovom članku.

## 6. Cijene

### 6.1. Jednokratne naknade (u EUR)

|                                                                     |                                              |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Jednokratna naknada za uključenje (novi)                            | 25,00                                        |
| Jednokratna naknada u uključenje (postojeći)                        | 25,00                                        |
| Jednokratna naknada za isključenje                                  | 5,00                                         |
| Jednokratna naknada za preseljenje                                  | 5,00                                         |
| Neosnovana prijava kvara (potreban izlazak tehničara na teren)      | 150,00                                       |
| Neosnovana prijava kvara (nije potreban izlazak tehničara na teren) | 100,00                                       |
| Povlačenje zahtjeva                                                 | 50% jednokratne naknade za traženu aktivnost |
| Izrada tehničkog rješenja                                           | 250,00                                       |
| Neosnovana prijava kvara (nije potreban izlazak tehničara na teren) | 100,00                                       |
| Postavljanje prespojenog optičkog kabela                            | 100,00                                       |
| Spajanje optičkog vlakna; varenje-mjerenje                          | 10,00                                        |

Administrativna obrada zahtjeva u slučaju neispravnog ili nepotpunog zahtjeva 5,00

### 6.2 Mjesečne naknade (U EUR)

|                                                                                                                                |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Mjesečna naknada za korištenje svjetlovodne niti od distribucijskog čvora do korisnika, uključujući i dio instalacije u zgradi | 7,00  |
| Mjesečna naknada za najam prostora u distribucijskom čvoru za smještaj pasivne opreme (djelitelj, kazeta itd.)                 | 10,00 |
| Kućna svjetlovodna instalacija u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika - u vlasništvu TELUR-a                            | 10,00 |

Sve cijene su izražene bez PDV-a.

## 7. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja

(1) Mjesečne naknade za uslugu pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora i mjesečne naknade za najam prostora u distribucijskom čvoru obračunavaju se i naplaćuju za mjesečno razdoblje (kalendarski mjesec). TELUR račun izdaje u tekućem mjesecu za usluge pružene u prethodnom mjesecu.

(2) Jednokratne naknade za uslugu pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora obračunavaju se na prvom računu izdanom nakon realizacije tražene aktivnosti.

(3) Rok plaćanja iznosi 60 dana od dana zaprimanja računa.

(4) Ako Operator korisnik ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku od 30 dana od dana dospijea, TELUR će potraživanje naplatiti iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja.

(5) Prilikom sklapanja ugovora o pristupu pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora, a prije aktivacije usluge, Operator korisnik je dužan dostaviti javnobilježnički solemniziranu bjanko zadužnicu na iznos od 10.000 EUR-a.

(6) Operator korisnik je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja u slučajevima kada je TELUR predao na naplatu prethodno dostavljene instrumente osiguranja plaćanja i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 10 dana.

## **8. Privremena i trajna obustava pružanja usluge**

(1) TELUR može privremeno obustaviti Operatoru korisniku pružanje usluge pristupa, uz pisanu obavijest Operatoru korisniku u sljedećim slučajevima:

- u slučaju kršenja odredbi ove Minimalne ponude;

- ako Operator korisnik ili njegov Krajnji korisnik ili bilo koja treća osoba za koju odgovora Operator korisnik ponaša na način koji ometa pružanje usluga TELUR-a ili se ponaša na bilo koji način koji je suprotan primjenjivim propisima;

- ako oprema Operatora korisnika na bilo koji način može prouzročiti ili uzrokuje smetnje funkcioniranju i/ili cjelovitosti mreže TELUR- u ili ako Operator korisnik ne podmiri bilo koje dospjelo i nesporno dugovanje za usluge iz ove Minimalne ponude u roku od 30 dana od dana dospijea.

(2) Tijekom privremene obustave usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora iz razloga navedenih u prethodnom stavku, Operator korisnik je dužan plaćati puni iznos mjesečnih naknada za najam prostora u distribucijskom čvoru i uslugu pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora.

(3) U slučajevima privremene obustave, Operator korisnik neće imati pravo na naknadu štete ili na oslobođenje od naknade štete koja je uslijed toga nastala, osim ako je to pravo predviđeno prisilnim propisima.

(4) Operator korisnik nema pravo na naknadu bilo kakve štete u slučaju privremene obustave osim ako je šteta nastala isključivo kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje TELUR-a.

(5) TELUR može trajno obustaviti pružanje usluga iz ove Minimalne ponude, uz pisanu obavijest Operatoru korisniku, u sljedećim slučajevima: - ako je pružanje usluga privremeno obustavljeno sukladno stavku 1. ovog članka, a razlozi koji su uzrokovali privremenu obustavu nisu otklonjeni u 30 dana od dana privremene obustave;

- ako suvlasnici zgrade naknadno odbiju, onemoguće ili uskrate pristup i korištenje svjetlovodne okosnice (u njihovom vlasništvu) ili pristup i korištenje fizičke infrastrukture u njihovom vlasništvu.

(6) U slučajevima trajne obustave iz razloga navedenih u ovom članku, Operator korisnik neće imati pravo na naknadu štete osim ako je to pravo predviđeno prisilnim propisima.

## **9. Odgovornost i naknada štete**

(1) Svaka ugovorna strana odgovara i obvezna je nadoknaditi stvarnu štetu koja može nastati drugoj ugovornoj strani kao posljedica neispunjenja odnosno kašnjenja u ispunjenju svojih obaveza.

(2) Ugovorne strane neće se smatrati odgovornim za neispunjenje odnosno kašnjenje u ispunjenju svojih obaveza iz Ugovora, kao i za bilo koju štetu nastalu na temelju neispunjenja odnosno kašnjenja u ispunjenju obaveza zbog djelovanja više sile. Višom silom se smatraju događaji koje Ugovorne strane nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao što su vremenske nepogode, potres, poplava, požar, udar groma, prekid kabela uslijed iskopa trećih osoba itd.

(3) TELUR ne odgovara za štetu koja može nastati krajnjim korisnicima Operatora korisnika uslijed pružanja odnosno ne pružanja usluga Operatora korisnika. Operator korisnik je obavezan obavijestiti svoje krajnje korisnike o eventualnim smetnjama koje mogu imati učinak na pružanje usluga.

## **10. Rješavanje sporova**

(1) Spor nastao iz ili u vezi ove Minimalne ponude nastojat će se riješiti sporazumnim putem. Pokušaj sporazumnog rješenja spora smatrat će se neuspjelim čim jedna strana o tome pisanim putem obavijesti drugu stranu.

(2) Za sporove koje ugovorne strane ne mogu riješiti sporazumnim putem, a u nadležnosti su regulatornog tijela, bit će nadležno to tijelo.

(3) Za sporove koje ugovorne strane ne mogu riješiti sporazumnim putem, a nisu u nadležnosti regulatornog tijela, rješavat će se pred sudom u Zagrebu.