VOYO

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA VOYO USLUGE

Općenito

RTL Hrvatska d.o.o. sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, Zagreb, Krapinska 45, OIB: 07330149920 (u daljnjem tekstu "RTL") pruža audiovizualnu medijsku uslugu na zahtjev, trenutno poznatu kao VOYO, putem www.voyo.hr ili druge web-stranice ili aplikacije određene od strane RTL-a (u daljnjem tekstu "Web stranica"), sa sadržajem dostupnim na web-stranici s vremena na vrijeme (u daljnjem tekstu "Usluga").

Ovi Opći uvjeti korištenja (u daljnjem tekstu zajednički "Uvjeti korištenja") odnose se i obvezujući su i za RTL i za Korisnika. Korištenjem i/ili registracijom na VOYO, Korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja kao i sve njegove izmjene i dopune. Smatra se da su korisnici korištenjem usluge VOYO ili bilo kojeg njegovog dijela, u svakom trenutku upoznati s aktualnim Uvjetima korištenja te da su ih razumjeli u cijelosti. Registriranjem na VOYO Korisnik je obavezan proći postupak registracije te unijeti ispravnu e-mail adresu.

Registriranjem na VOYO Korisnik pristaje i na korištenje njegovih osobnih podataka od strane RTL-a, u svrhe navedene u ovim Uvjetima korištenja i u Pravilima o zaštiti privatnosti.

Korisnik je dužan odmah prijaviti na VOYO neovlašteno korištenje njegovog korisničkog računa. RTL nije odgovoran za neovlašteno korištenje korisničkog računa ni za eventualnu štetu nastalu na taj način. Pojedinom Korisniku može biti zabranjeno korištenje uslugom ili dijelom usluge, ukoliko se ustanovi da je Korisnik kršio Uvjete korištenja.

Definicije

„Aplikacija": označava aplikaciju VOYO koju uređuje RTL i koja je dostupna putem trgovina App Store® i Play Store®, putem kojih korisnici pristupaju usluzi VOYO na mobilnim uređajima s iOS i Android sustavima.
„Datum aktivacije": označava datum od kojeg Pretplatnik može koristiti uslugu.
„Korisnik": svaka punoljetna fizička osoba koja registrira svoj korisnički račun vezan za Uslugu sukladno Uvjetima korištenja. U slučaju obrade podataka korisnika isti će se ujedno smatrati i ispitanikom.
„Pretplata": označava pretplatu u okviru usluge VOYO, koja uz mjesečnu naknadu tijekom mjesec dana i u vrijeme koje odabere korisnik omogućuje gledanje sadržaja na računalu, tabletu, pametnom telefonu, pametnom televizoru, ili nekom drugom mediju koji podržava Uslugu.
„Teritorij": Republika Hrvatska.
„Pretplatnik": Korisnik koji je fizička osoba stara 18 ili više godina s prebivalištem i/ili boravištem na Teritoriju koja je pretplaćena na najmanje jedan pretplatnički paket.
„Probni period": Vrijeme u kojem korisnik ima mogućnost korištenja usluge bez plaćanja pretplate. Trajanje probnog perioda i ostala pravila vezana za isti određuje RTL.
„Sadržaj": označava sav sadržaj.

„Osobni podatak“: svaki podatak koji može odvesti ili dovodi do identifikacije Korisnika kao ispitanika.
„Politika kolačića“: interni akt RTL-a/ dokument kojim se uređuje pitanje korištenja i regulacije kolačića i drugih metoda praćenja Korisnika radi personalizacije sadržaja i/ ili radi pružanja usluga RTL-a.
„Pravila o zaštiti privatnosti“: interni akt RTL-a kojim se uređuje pitanje obrade podataka Korisnika, prava Korisnika kao ispitanika te druga relevantna pitanja za reguliranje pitanja o privatnosti Korisnika.
„Prilagođeni audio i vizualni sadržaji te druge usluge“: paket usluga odnosno dio paketa usluga u kojem Korisniku omogućavamo da čita i/ili gleda odnosno da mu pružimo sadržaje koji njega kao Korisnika zanimaju.

Sadržaj Usluge

Usluga se sastoji od audiovizualnih sadržaja, prilagođenih audiovizualnih i drugih sadržaja te usluga u odnosu na Korisnika/e i njegova/e interese te audiovizualnih programskih kanala distribuiranih od strane RTL-a po vlastitom nahođenju s vremena na vrijeme (u daljnjem tekstu: "Sadržaj"). Nakon registracije računa Korisnik stječe pravo na pristup njemu prilagođenom, ali i drugom sadržaju zasnivanjem pretplatničkog odnosa s RTL-om, sukladno uvjetima pretplate.

Korisnik posebnim pristankom mora potvrditi mogućnost pristupa audiovizualnim programskim kanalima distribuiranih od strane RTL-a ili partnera. Tek nakon izričitog pristanak korisnika RTL će korisniku pružiti usluge distribucije kanala.

Dodatno zasnivanjem pretplatničkog odnosa s RTL-om, sukladno uvjetima pretplate, Pretplatnik stječe pravo na besplatnu registraciju na portalima www.net.hr i www.zena.net.hr, na komentiranje članaka odnosno sadržaja sukladno pravilima koje postavlja RTL te na čitanje sadržaja na navedenim portalima bez prikaza oglasa odnosno reklamnog sadržaja koji nije vezan uz RTL.

Sadržaj na VOYU je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje takvog sadržaja moguće je samo uz prethodno pisanu dozvolu RTL-a. Ukoliko se utvrdi da Korisnik neovlašteno distribuira i/ili preuzima sadržaj dostupan na VOYU, RTL zadržava pravo trenutno i bez upozorenja ukinuti pristup sadržajima na VOYU za korisnički račun za koji je utvrđeno da krši odredbe ovog članka, bez obzira na status tog korisničkog računa (korisnički račun u statusu probnog pristupa ili pretplate). RTL neovlaštenu distribuciju sadržaja može utvrditi, primjerice, tehnologijom vodenog žiga, utvrđivanjem jednoznačne IP adrese s koje su izvršene nedopuštene radnje ili sličnim metodama.

Korištenje Usluge

Kako bi mogao koristiti Uslugu, Korisnik mora registrirati korisnički račun na način da unese podatke (elektroničku adresu i lozinku) kojima će se kasnije identificirati i pristupati Usluzi. Tek nakon registracije korisničkog računa Korisnik može aktivirati Pretplatu i pristupiti sadržaju. Korisnički račun mogu imati samo punoljetne osobe, pri čemu RTL zadržava pravo da deaktivira račun osobe za koju se utvrdi da nije ispunila navedeni uvjet ili ostale tražene uvjete navedene u ovim Pravilima.

VOYO

Korisnici koji imaju prebivalište i/ili boravište u Hrvatskoj i koji su fizički prisutni u zemlji prebivališta i/ili boravišta u vrijeme registracije mogu registrirati račun za pristup Usluzi. Usluga se može primarno koristiti samo na Teritoriju.

Pretplatnik usluge VOYO s prebivalištem i/ili boravištem u RH je u mogućnosti koristiti Uslugu tijekom privremene prisutnosti u drugim državama članicama Europskog gospodarskog prostora (u daljnjem tekstu: "EGP") u skladu s Uredbom 2017/1128 Europskog parlamenta i Vijeća o prekograničnoj prenosivosti usluga internetskog sadržaja na unutarnjem tržištu. VOYO platforma je dostupna za gledanje u svim zemljama Europske unije te u Švicarskoj, Islandu, Lihtenštajnu i Norveškoj. Kada Korisnici pristupaju web-stranici ili pokreću reprodukciju sadržaja, RTL će provjeriti nalazi li se IP adresa Korisnika u nekoj od prethodno navedenoj državi. Kvaliteta usluge može se razlikovati od kvalitete usluge u RH te u pojedinim slučajevima biti i u potpunosti nedostupna zbog tehničkih razloga. Ako se IP adresa Korisnika ne može identificirati ili se ne nalazi u nekoj od navedenih država, neće biti omogućen pristup web-stranici i reprodukcija sadržaja bit će odbijena.

Korisnicima izvan Republike Hrvatske može se omogućiti pristup za gledanje lokalnog sadržaja ukoliko dostave dokaz o svom hrvatskom prebivalištu i/ili boravištu, kao što je npr. putovnica ili osobna iskaznica.

Navedene dokumente korisnici mogu poslati na e-mail adresu: podrska@voyo.hr, time da se preporučuje prilikom slanja istih dokumenata zacrniti dio koji se odnosi na podatke koji nisu nužni za dokazivanje hrvatskog prebivališta odnosno boravišta odnosno da se dokument kao prilog pošalje metodom enkripcije („zipa“), a da se lozinka za otvaranje dokumenta u prilogu pošalje u odvojenom mailu ili dojavi putem telefona na broj + 385 1 6700 600. Podaci koji su nam potrebni u prethodno navedenu svrhu jesu adresa odnosno dokaz o prebivalištu i/ili boravištu, ime i prezime, datum rođenja korisnika te razdoblje trajanja dokumenta koji se šalje („vrijedi do“).

RTL je dužan u roku od 24 sata od dostave dokumenata provjeriti vjerodostojnost istih te ukoliko su dostavljeni dokumenti ispravni, RTL će korisniku odobriti pristup za gledanje platforme Voyo. Navedeni rok od 24 sata je moguće produžiti na 48 sati u slučaju kada se prenose live eventi na platformi Voyo. Osobne dokumente korisnika čuvamo sve do prestanka pretplatničkog odnosa.

Korisnik je obvezan osigurati da su navedene informacije u trenutku registracije točne i, prema potrebi, ažurirati svoj korisnički račun s točnim informacijama. Korisnički podaci za prijavu su osobni i ne smije ih koristiti treća strana. Korisnik će pohraniti podatke za prijavu kako bi ih zaštitio od neovlaštenog pristupa. Korisnik je odgovoran za svako korištenje Usluge putem njegovog korisničkog računa. Ako Korisnik posumnja u neovlašteno korištenje podataka za prijavu, Korisnik će odmah obavijestiti RTL o toj činjenici i promijeniti Korisničku lozinku. U slučaju da RTL posumnja da su podaci za prijavu razotkriveni ili na drugi način zloupotrijebljeni od strane neovlaštene osobe, RTL ima pravo onemogućiti pristup Usluzi. RTL ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti od Korisnika promjenu korisničke lozinke. Promjene će imati trenutni učinak i mogu uzrokovati privremene prekide u korištenju Usluge.

VOYO

Korisnik može koristiti Uslugu samo za osobnu uporabu i u skladu s ovim Uvjetima korištenja korisnika.

Korisnik ne smije:
(a) koristiti Uslugu u komercijalne ili javne svrhe;
(b) koristiti Uslugu u nezakonite ili neprikladne svrhe;
(c) kopirati/reproducirati, posuditi, prodati, emitirati, ili inače distribuirati, urediti ili na drugi način prenositi ili prilagoditi sadržaj Usluge;
(d) zaobići, izmijeniti, ukloniti, produljiti ili na drugi način manipulirati bilo sigurnost, šifriranje ili druge tehnologije ili softver koji je dio Usluge; ili
(e) na drugi način koristiti Uslugu protivno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima, drugim zakonima ili ovim Uvjetima korištenja korisnika.
Korištenje Usluge protivno ovom odjeljku smatrat će se materijalnom povredom ugovora, što ovlašćuje RTL da raskine Uslugu s trenutnim učinkom.

Pristup Usluzi

Kako bi pristupio Usluzi, Korisnik mora koristiti opremu koja podržava zahtjeve sustava. Specifikacija trenutnih zahtjeva sustava dostupna je na web-stranici. Ispunjavanje ovih zahtjeva sustava ne jamči da će Korisnik biti u mogućnosti koristiti Uslugu neograničeno i iz razloga izvan kontrole RTL-a. Korištenje Usluge može zahtijevati od Korisnika instalaciju softvera treće strane. RTL će pružiti informacije na web-stranici o tome koji se softver treće strane može koristiti, ali RTL nema svoj vlastiti softver i neće biti odgovoran za softver treće strane i nadogradnju istih.

Usluga zahtijeva da Korisnik ima pristup potrebnoj internetskoj vezi. Korisnik je odgovoran za sve troškove povezane s takvom vezom, uključujući troškove prometa podataka bez obzira gdje unutar Teritorija Korisnik koristi Uslugu. Specifikacija zahtjeva za minimalnu brzinu učitavanja potrebnu za korištenje Usluge dostupna je na web-stranici.

Samo one vrste uređaja trenutno navedene na web-stranici mogu biti korištene i registrirane za Uslugu. RTL će imati pravo s vremena na vrijeme utvrditi koji uređaj će se smatrati odobrenim na temelju trenutnog tehničkog razvoja i standarda. RTL ne osigurava vlastite uređaje i ne preuzima odgovornost za nikakve performanse odobrenih uređaja ili njihovu kontinuiranu kompatibilnost s Uslugom i njezinih nadogradnji.

Ovisno o pretplati Korisnik ima pravo koristiti i registrirati Uslugu na broju uređaja i paralelnih streamova određenih za pojedini paket. Uređaji uključuju računala, mobitele, tablete, pametne televizore ili druge odobrene uređaje. Promjene registriranih odobrenih uređaja mogu se izvršiti na računu Korisnika. RTL može odrediti pravila o učestalosti kojom registrirani odobreni uređaji mogu biti mijenjani od strane Korisnika.

RTL neće biti odgovoran za nemogućnost korištenja Usluge ili za ograničeni pristup Usluzi zbog preopterećenosti interneta ili zbog greški ili problema vezanih uz računala ili druge uređaje, mreže, elektroniku ili komunikacije, koji su izvan kontrole RTL-a, niti će biti odgovoran ukoliko postoji

određeno vremensko odstupanje glede određenog Sadržaja, a što ovisi isključivo o tehničkim uređajima koje Korisnik koristi za praćenje Sadržaja.

Računalo
Korisnik nakon registracije korisničkog računa Pretplate može sa svog računala pristupiti Usluzi putem stranice VOYO.hr, korištenjem najčešćih i najnovijih pretraživača.
U slučaju potpune ili djelomične nekompatibilnosti s pretraživačem, Korisnik je odgovoran za instalaciju pretraživača potrebnog za pristup Usluzi VOYO.

Mobilni uređaji
Za ugodnije gledanje putem mobilnih uređaja savjetuje se korištenje bežičnog interneta. Korištenje Usluge putem EDGE/3G/4G mreža može, ovisno o pretplati mobilnih operatera, uzrokovati dodatne troškove povezane s gledanjem video sadržaja. Korisnik je obvezan provjeriti uvjete pretplate s operaterom telekomunikacijskih usluga i prikladnost istih za korištenje Usluge VOYO putem tih mreža. RTL ni u kojem trenutku ne snosi odgovornost za na taj način nastale moguće dodatne troškove.
Usluga VOYO dostupna je na Teritoriju uz preuzetu aplikaciju „VOYO" putem internetske mreže (bežični internet, 3G/3G+/4G) na svim mobilnim uređajima s operativnim sustavom iOS 9, Android 4.1 ili njihovim novijim inačicama.

Pametni televizor
Sadržaj možeš pratiti putem instalirane VOYO aplikacije na svom pametnom televizoru i Google Chromecastu, gdje se nakon prijave svojom VOYO e-mail adresom i lozinkom tvoj online pristup povezuje se s aplikacijom VOYO na tvom pametnom TV-u.

Zbog velikog broja modela pametnih televizora i TV sučelja, različitih softvera i njihovih brojnih ažuriranih verzija, ne možemo jamčiti nesmetano praćenje sadržaja na svim uređajima.

Zasnivanje pretplate

Pretplata se obavlja isključivo putem internetske stranice VOYO.hr. Nakon aktivacije Pretplate Pretplatnik može pristupiti sadržajima nakon prijave.

Pretplatom Pretplatnik ostvaruje pristup na sav sadržaj tog paketa na podržanim uređajima. Pretplata je aktivna od Datuma aktivacije.

Pretplatom Pretplatnik ostvaruje i pravo na besplatnu registraciju na portalima www.net.hr i www.zena.net.hr, na komentiranje članaka odnosno sadržaja sukladno pravilima koje postavlja RTL te na čitanje sadržaja na navedenim portalima bez prikaza oglasa odnosno reklamnog sadržaja koji nije vezan uz RTL.

Probni period

RTL može ponuditi korištenje sadržaja bez naknade za ograničeno razdoblje pod uvjetima određenim u vezi s ponudom i pretplatom. Korisnici imaju pravo na jedan Probni period po jednom korisničkom računu, time da RTL određuje kada ga Korisnik može iskoristiti. Korisnik može prekinuti korištenje sadržaja, u bilo koje vrijeme tijekom Probnog perioda, bez plaćanja bilo kakve naknade. RTL ne naplaćuje nikakve naknade tijekom Probnog perioda. Ako Korisnik nije raskinuo korištenje Premium sadržaja tijekom Probnog perioda, Probni period će se automatski i bez prethodne obavijesti Korisniku preoblikovati u redovnu pretplatu za koju Korisnik mora platiti redovnu Pretplatu. Korisnik mora raskinuti Pretplatu tijekom Probnog perioda ako ne želi platiti istu.

Trajanje i prekid Pretplate

Pretplata za pristup na računalu, tabletu i pametnom telefonu ili nekom drugom mediju koji podržava Uslugu zaključuje se na trajanje od jednog (1) mjeseca od Dana aktivacije.

Pretplata je na snazi do raskida Pretplate na inicijativu Pretplatnika ili na inicijativu RTL-a. Po aktivaciji pretplate, Korisniku će se svakih mjesec dana naplaćivati iznos pretplate koji je odabrao.
Datum isteka Pretplate naznačen je u rubrici „Moj profil".

U slučaju da Pretplatnik ne raskine Pretplatu prije datuma mjesečnog isteka, Pretplata se automatski produžuje na sljedeće razdoblje od mjesec dana. Međutim, automatska obnova Pretplate može se deaktivirati na VOYO.hr/postavke .

Pretplata se može raskinuti jedino putem internetske stranice VOYO.hr/postavke.
Pretplatnik može otkazati Pretplatu u bilo koje vrijeme i bez ikakvog razloga. U tom slučaju, Pretplatniku neće biti izvršen povrat novca za mjesec koji je u tijeku i nastavit će imati pristup Pretplati do kraja plaćenog razdoblja.

RTL može u potpunosti raskinuti/otkazati Pretplatu u slučaju:

- neispunjenja obveza Pretplatnika o plaćanju Pretplate;
- ako Pretplatnik ne ažurira podatke o bankovnoj kartici po isteku njezina roka valjanosti;
- kršenja prava intelektualnog vlasništva vezanih za Sadržaj i/ili Uslugu;
- ako Pretplatnik ne ispuni bilo koju od obveza nametnutih ovim Uvjetima.

Raskid ili otkazivanje Pretplate na snazi je od dana isteka Pretplate.

Korisnik može tražiti povrat Pretplate samo ukoliko su ispunjeni neki od sljedećih uvjeta:

1) Korisnik nije bio u mogućnosti gledati VOYO jer traženi Sadržaj nije bio dostupan u državi u kojoj je htio koristiti Uslugu (primjerice Korisnik nema dokaznicu ili je aktivirao Voyo.hr, a Sadržaj želi gledati u Bosni i Hercegovini ili Voyo.rs želi gledati u Austriji), o čemu je dužan obavijestiti RTL odmah po nastupu okolnosti radi kojih nije u mogućnosti gledati Sadržaj, time da se u ovom slučaju povrat plaćenog iznosa Pretplate može tražiti za najviše 1 mjesec Pretplate;
2) Korisnik nije bio u mogućnosti gledati VOYO radi tehničkih poteškoća koje su uzrokovane od strane RTL-a, o čemu je dužan obavijestiti RTL odmah po nastupu okolnosti radi kojih mu je

onemogućeno gledanje Sadržaja, u kojem slučaju Korisnik može tražiti povrat Pretplate za period dok traju tehničke poteškoće.

Korisnik nema pravo na povrat Pretplate ukoliko nije bio u mogućnosti gledati određeni Sadržaj u točno određeno vrijeme, a koje tehničke poteškoće nisu uzrokovane od strane RTL-a, već su isključivo vezane za tehničke karakteristike uređaja koje Korisnik koristi za praćenje Sadržaja..

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Kupnjom Paketa izričito pristajete da pružanje usluga započinje prije isteka roka iz članka 79. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 19/22) te ste upoznati da davanjem pristanka gubite pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 79. Zakona o zaštiti potrošača.

Prigovor

Kupac sukladno Zakonu o zaštiti potrošača ima pravo podnijeti pisani prigovor, neposredno ili putem pošte na adresu: RTL Hrvatska d.o.o. za usluge, Krapinska ulica 45, 10000 Zagreb ili na adresu elektroničke pošte: podrska@voyo.hr. Bez odgađanja ćemo pisanim putem potvrditi primitak prigovora koji je predan neposredno u poslovnim prostorijama te na zaprimljene prigovore odgovoriti u zakonskom roku od 15 dana.

Rješavanje potrošačkih sporova

U slučaju potrošačkog spora, a kojeg Korisnik može pokrenuti sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine, broj 121/16, 32/19), ne priznajemo bilo koje tijelo za alternativno rješavanja potrošačkih sporova kao nadležno za rješavanje tih sporova. Svi sporove će se rješavati pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

Cijene i uvjeti plaćanja Pretplate

Mjesečne cijene Pretplate navedene su na stranici VOYO.hr koja je na snazi na dan aktiviranja Pretplate. Navedene cijene uključuju porez.

RTL može izmijeniti cijene Pretplate. Pretplatnik će o povećanju cijene biti obaviješten putem obavijesti poslane na adresu elektroničke pošte navedene prilikom izrade računa, a najmanje sedam (7) dana prije stupanja povećanja cijene na snagu. Izmjene cijena Pretplate stupaju na snagu od idućeg razdoblja Pretplate koje slijedi datum izmjene cijena. Ako Pretplatnik nastavi koristiti pretplatu nakon datuma stupanja izmjene cijena na snagu, smatrat će se da automatski prihvaća nove cijene. Ako Pretplatnik ne prihvaća izmjenu cijene, može prekinuti Pretplatu na Premium paket prije stupanja izmjene cijene na snagu i u skladu s uvjetima predviđenima ovim Uvjetima korištenja.

Način plaćanja

VOYO

Pretplata se plaća unaprijed svaki mjesec. Naplata se obavlja na web-stranici VOYO.hr, gdje je moguće odabrati jednu od kartica (MasterCard, Visa, Diners) Aircash ili Revolut kartice ili plaćanje putem aplikacije KEKS Pay. Račun se prvi put tereti na dan prve aktivacije Pretplate, a sljedeće pretplate za neposredno predstojeći mjesec vršit će se unaprijed na isti dan u svakom mjesecu koji odgovara danu na koji je Korisnik sklopio Ugovor za Uslugu. Ako takav dan u tom mjesecu ne postoji, posljednji dan tog mjeseca bit će datum plaćanja.

Pretplatnik je suglasan da ustupanjem podataka o bankovnoj kartici pristaje na mjesečno terećenje svojeg bankovnog računa putem broja bankovne kartice u korist RTL-a, a u iznosu mjesečne cijene Pretplate. U slučaju neplaćanja Pretplate u roku ili u slučaju neažuriranja podataka o bankovnoj kartici po isteku roka valjanosti, pristup će biti ukinut.

RTL može periodično stavljati pakete pretplate na akcijsku prodaju, umanjenjem cijene putem kupona/vaučera ili promotivnih kodova koji su izdani od strane RTL-a ili njegovih partnera. Svi uvjeti korištenja koji su sadržani u posebnim i akcijskim ponudama i materijalno su različiti od ovih Uvjeta korištenja, bit će krajnjem korisniku dani na uvid na prikladan način.

Akcijske usluge mogu biti dostupne svim kupcima pod istim uvjetima, a mogu biti i dostupne određenim kupcima točno specificirane skupine. Uvjeti akcijske prodaje bit će detaljno opisani, posebice trajanje akcijske prodaje, ograničenje količina, visina popusta i sl. Nakon isteka roka akcijske prodaje RTL neće primati nove narudžbe pod uvjetima koji se odnose na akcijsku prodaju kojoj je istekao rok.

Raskid ugovora

Korisnik može raskinuti ugovor samo radi razloga koji su uzrokovani višom silom, kao što su primjerice potresi, poplave, požari, rat, epidemije i sl. odnosno radi nekog drugog događaja više sile koji Ako nastupi onemogućava Korisnika u korištenju Usluge odnosno samo ukoliko Korisnik nije bio u mogućnosti koristiti Uslugu radi tehničkog razloga koji su na strani RTL-a, u kojem slučaju o tome mora obavijestiti RTL s jasnim navođenjem razloga putem elektronske pošte na podrska@voyo.hr ili putem preporučene pošiljke na adresu u Zagrebu, Krapinska 45 ili, ako RTL nudi takvu mogućnost, putem web-stranice. U slučaju raskida putem web-stranice, RTL će poslati elektronsku poštu Korisniku s potvrdom prijema obavijesti o raskidu. Ako RTL želi raskinuti Ugovor, RTL će o tome obavijestiti Korisnika elektronskom ili preporučenom pošiljkom, s tim da će Ugovor biti raskinut krajem u tom trenutku važećeg jednomjesečnog razdoblja trajanja Ugovora.
Pojašnjenja radi, ukoliko Korisnik više ne želi koristiti Uslugu, Pretplata se može raskinuti jedino putem internetske stranice VOYO.hr/postavke, kao što je prethodno navedeno u dijelu „Trajanje i prekid Pretplate“.

RTL će biti ovlašten raskinuti ugovor s trenutnim učinkom i u isto vrijeme učiniti Uslugu trenutačno nedostupnom Korisniku u slučaju da:

(a) Korisnik zloupotrebljava Probno razdoblje ili Promotivno razdoblje ili njihove uvjete, ili
(b) došlo je do neovlaštenog korištenja Usluge ili postoje opravdani razlozi za sumnju da dolazi do takvog neovlaštenog korištenja, ili

(c) Korisnik je pokušao koristiti Probno razdoblje više od jedan (1) put tijekom bilo kojeg razdoblja od uzastopnih 12 mjeseci, ili
(d) Korisnik je na drugi način počinio materijalnu povredu ovih Uvjeta korištenja ili opetovano krši Uvjete korištenja.

Sigurnost

Korisnik nije ovlašten poduzeti ni jednu radnju koja može utjecati na Uslugu ili web-stranicu na način da iste više ne rade, postanu preopterećene, oštećene ili oslabljene. Korisnik također nije ovlašten utjecati na korištenje Uslugom od strane drugog Korisnika.

Korisnik ne može pokušati dobiti neovlašteni pristup mrežama, računalnom sustavu, sadržaju ili informacijama koje se odnose na web-stranicu ili Uslugu. Kršenje odredaba ovog odjeljka će se u svako doba smatrati materijalnom povredom Ugovora koja, između ostalog, može dovesti do raskida ugovora s trenutnim učinkom.

Tehnička i korisnička podrška

Trebate li pomoć s Uslugom, kliknite na FAQ (Česta pitanja). Ondje ćete pronaći odgovore na mnoga često postavljana pitanja i informacije kako izravno kontaktirati s predstavnikom korisničke podrške. Za sva dodatna pitanja koja niste pronašli u Čestim pitanjima, molimo da pošaljete upit na podrska@voyo.hr, na drugi digitalno prikladan način (chat, kontakt-forma). U slučaju kontradikcije između ovih Uvjeta korištenja i informacija koje ste dobili od Korisničke podrške ili s drugih dijelova web-stranice, prednost imaju ovi Uvjeti korištenja.

Kako bismo olakšali komunikaciju za pitanja tehničke i korisničke podrške omogućili smo i uslugu Chata. Na pitanja vezana uz raskid primjenjuju se odredbe ovih Uvjeta korištenja *Raskid ugovora.*

Ograničenje odgovornosti, prekidi i zastoji u radu

RTL nastoji kontinuirano raditi na poboljšanju korisničkog gledateljskog iskustva, no Korisnik je svjestan da tijekom korištenja Usluge može doći do prekida i zastoja. RTL će nastojati održati dostupnost Usluge 7 dana u tjednu, 24 sata na dan, ali nije u obvezi to postići. RTL može povremeno prekinuti pristup Usluzi VOYO zbog tehničkih potreba (poput popravaka ili redovitog održavanja Usluge VOYO) bez prethodne najave Korisnicima.

RTL ne odgovara za smetnje u pregledavanju video sadržaja koje korisnici mogu imati zbog nezadovoljavajućih tehničkih preduvjeta ili nedovoljne brzine internetske veze.
VOYO preporuča korisnicima da prije registracije sa svojim pružateljem elektroničkih komunikacijskih usluga ili drugom stručnom osobom neovisno provjere tehničke uvjete za pristup na VOYO.

Također, RTL nije odgovoran za (i) prekide ni nedostupnost Usluge nastale zbog bilo kakve neispravnosti uređaja ili (ii) u slučaju nedostupnosti i/ili nefunkcioniranja ili kvarova na elektroničkoj komunikacijskoj mreži i mobilnoj radio komunikacijskoj mreži koji mogu potpuno ili djelomično

ograničiti ili otežati pristup Usluzi (na primjer: zagušenje mreže, propust opskrbljivača internetske mreže, električni kvar, nefunkcioniranje softvera ili opreme, itd.).

RTL ni u kojem slučaju nije odgovoran za slučajne događaje i višu silu. Slučajnim događajima ili višom silom smatraju se iznimno nevrijeme, prirodne katastrofe, požari i poplave, udari groma, atentati, slučajevi prekida i blokade telekomunikacijske mreže, šteta prouzročena virusima koje postojeća sredstva sigurnosti na tržištu ne mogu ukloniti te sve pravne i zakonodavne javne obveze koje nameću nadležna tijela, a koja mogu značajno utjecati na ove Uvjete korištenja, ili bilo koji drugi slučaj više sile ili slučajan događaj.

Maloljetnici

Usluga može sadržavati dijelove koji se smatraju neprikladnima za djecu i maloljetnike.
Usluga nije namijenjena za korištenje djeci i maloljetnicima bez uključenosti, nadzora i suglasnosti roditelja ili skrbnika. Roditelj, skrbnik ili druga odrasla osoba koja je omogućila djeci i maloljetnicima korištenje Usluge snosi svu odgovornost za utvrđivanje prikladnosti sadržaja Usluge.

Prava intelektualnog vlasništva

Korisnik može koristiti Uslugu i njezin sadržaj sukladno Uvjetima korištenja isključivo za svoju osobnu uporabu.

Sadržaj web-stranice i sadržaj Usluge zaštićeni su autorskim pravom, pravom o žigu i/ili drugim pravima intelektualnog vlasništva. Korištenje Usluge ni na koji način ne predstavlja prijenos na Korisnika bilo kojeg ovlaštenja ili bilo kojeg drugog prava intelektualnog vlasništva na sadržaje Usluge ili Uslugu.

Korištenje „kolačića“

Kada pristupate Usluzi, općeniti se, neosobni podaci (broj posjete, prosječno vrijeme posjete sadržaju, posjećeni sadržaj) automatski bilježi (ne kao dio prijave). Te podatke ne možemo povezati s vašim osobnim podacima i oni su u potpunosti neosobni. Te informacije koristimo za mjerenje privlačnosti naše Usluge i poboljšavanje sadržaja i korisnosti same Usluge. Vaše podatke ne koristimo u druge svrhe i ne posredujemo trećim osobama. Kolačići su nevidljivi dokumenti koji su trenutno sačuvani na vašem tvrdom disku i omogućavaju prodavatelju prepoznavanje vašeg uređaja kada sljedeći put pristupite Usluzi. Koristimo kolačiće samo za skupljanje informacija koje se koriste za upotrebu Usluge i za optimizaciju svojih Usluga. Korištenjem ove Usluge dajete svoju suglasnost za korištenjem kolačića. Ukoliko ne želite omogućiti spremanje kolačića, to možete podesiti u svom internetskom pregledniku. Politika kolačića sastavni je dio Općih uvjeta i može se pročitati ovdje **Politika kolačića.**

Uporaba i zaštita osobnih podataka

VOYO

Cijenimo vašu privatnost i zato sve Vaše osobne podatke čuvamo u strogoj tajnosti. Sve naše internetske aktivnosti su u skladu s europskim zakonima (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ , dalje u tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka ili GDPR) i zakonima Republike Hrvatske.

Politika privatnosti određuje upotrebu informacija koje ćemo zaprimiti od Vas kada posjetite VOYO, registrirate se i izvršite kupovinu ili podatke koje ćete podijeliti s korisničkom službom ili drugim odgovornim osobama ukoliko nas kontaktirate putem e-maila. Kao prijavljeni korisnik dobivate vlastiti korisnički račun (u daljnjem tekstu: Korisnički račun). VOYO savjetuje da nikome ne otkrivate podatke o Vašem Korisničkom računu. Isključivo ste odgovorni za održavanje tajnosti i sigurnosti Vašeg Korisničkog računa te za sve aktivnosti koje se dogode na ili putem Vašeg Korisničkog računa. Kupac je obvezan osigurati da su navedene informacije u trenutku registracije točne, i, prema potrebi, ažurirati svoj korisnički račun točnim informacijama. O svakoj zlouporabi Vašeg Korisničkog računa dužni ste nas bez odgađanja obavijestiti. Ne odgovaramo za bilo koji oblik štete koja nastane neovlaštenim korištenjem Korisničkog računa. Imamo pravo u bilo kojem trenutku zatražiti od Vas promjenu korisničke lozinke. Promjene će imati trenutni učinak i mogu uzrokovati privremene prekide u korištenju Usluge.

Pravila o zaštiti privatnosti sastavni je dio Općih uvjeta i može se pročitati ovdje **Pravila o zaštiti privatnosti**.

RTL je imenovao službenika za zaštitu podataka kojem se uvijek možete javiti po pitanju zaštite privatnosti i osobnih podataka na: gdpr.general@rtl.hr.

Promjene Uvjeta korištenja

Ovi uvjeti korištenja stupaju na snagu danom objave dok se odredbe vezane uz pravo na besplatno korištenje registracijske forme na www.net.hr i www.zena.net.hr te komentiranje na navedenim web stranicama primjenjuje danom puštanja navedenih funkcionalnosti u javnu primjenu. Datum primjene u odnosu na potonje navedeno ne mora biti isti dan kao i dan stupanja na snagu ovih Uvjeta korištenja.

RTL zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ili modificirati Uvjete korištenja Usluge. Svaka promjena bit će objavljena na web-stranici. O važnim izmjenama i dopunama Uvjeta korištenja RTL može obavijestiti Korisnike objavljivanjem na web-stranici i/ili putem e-maila. Korištenjem bilo kojeg sadržaja u sklopu Usluge smatra se da ste upoznati i suglasni s najnovijim pravilima.

Datum zadnje promjene: 26.03.2026.