

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Općih uvjeta

(1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane IstriaNet Umaga d.o.o.

(2) Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između krajnjeg korisnika usluga odnosno Korisnika usluga kao potrošača usluga (dalje: korisnik) i društva za pružanje tih usluga IstriaNet Umag d.o.o. (dalje: IstriaNet Umag)

Predmet Općih uvjeta

Članak 2.

(1) U smislu ovih Općih uvjeta Usluge IstriaNet Umaga obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

(2) Na odnose između IstriaNet Umaga i korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

Članak 3.

(1) Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži slijedeće: podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis priloženih dokumenata od strane Krajnjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi, IstriaNet Umag online računu, podatke o usluzi, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama IstriaNet Umaga.

(2) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga IstriaNet Umaga (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Podnositelj Zahtjeva prihvaća uvjete korištenja IstriaNet Umag usluga utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji mu se dostavljaju na potpis zajedno sa uvjetima korištenja ugovorene usluge. Zahtjev se podnosi na obrascu IstriaNet Umaga, na kojem Korisnik potvrđuje da je preuzeo Opće uvjete, odnosno da će iste preuzeti s IstriaNet Internet stranice. IstriaNet Umag zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

Provjera dostupnosti usluge koju obavlja bilo prodajni predstavnik IstriaNet Umaga, bilo Korisnik sam putem IstriaNet Internet stranice, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge.

(3) IstriaNet Umag će prihvatiti Zahtjev trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 25 dana ako ne postoje zapreke za uključenje Korisnika na IstriaNet Umag mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima. Potpisom zahtjeva za uslugu i prihvaćanjem zahtjeva od strane IstriaNet Umaga korisnik sklapa pretplatnički ugovor. Rok za uspostavu usluge je 45 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, odnosno potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim Operatorom.

(4) Vrijeme u kojem IstriaNet Umag nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu IstriaNet Umaga iz razloga za koje je odgovoran Korisnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge IstriaNet Umaga.

(5) Korisnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s IstriaNet Umagom, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno

proizašle za IstriaNet Umag koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Korisnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.

(6) Zahtjev prihvaćen od strane IstriaNet Umaga zajedno s ovim Općim uvjetima, cjenikom i Specifikacijom usluge IstriaNet Umaga čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

(7) Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija IstriaNet Umaga, Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

(8) Pojedina dodatna usluga IstriaNet Umaga, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika IstriaNet Umaga, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.

(9) Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest IstriaNet Umagu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane IstriaNet Umaga sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju da IstriaNet Umag ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 2. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Korisnik pisanim putem suglasio sa produljenjem roka isporuke usluge, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 4.

(1) IstriaNet Umag će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Pretplatniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.

(2) IstriaNet Umag će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije, osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Pretplatnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Pretplatnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se koristiti kod postojećih Pretplatnika, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.

(3) Upućivanjem zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Pretplatnik daje suglasnost IstriaNet Umagu na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.

(4) IstriaNet Umag će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Pretplatnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju za informacije i sl.

(5) Po primitku Zahtjeva, IstriaNet Umag će u roku iz članka 3 ovih Općih uvjeta poslati elektroničku ili pisanu potvrdu o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva. Ukoliko IstriaNet Umag prihvati Zahtjev, navedena potvrda će se smatrati potvrdom prethodne obavijesti u smislu odredaba važećeg propisa o zaštiti potrošača. Pretplatnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Pretplatniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Raskid se podnosi u pisanoj obliku, a stupa na snagu u trenutku kada je IstriaNet Umag zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

(6) Za postojeće Pretplatnike IstriaNet Umag usluga koji je sredstvom daljinske komunikacije zatraži aktivaciju dodatne usluge, ista će biti aktivirana i prije nego im je dostavljena pisana potvrda o sklopljenom ugovoru. Neovisno o navedenom, Pretplatnik ima pravo na raskid aktivacije dodatne usluge sukladno prethodnom stavku.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 5.

IstriaNet Umag ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu IstriaNet Umaga, odnosno pružanje Usluge IstriaNet Umaga;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva IstriaNet Umagu ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene 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 podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni IstriaNet Umaga, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža IstriaNet Umag ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika IstriaNet Umaga.

Aktivacija Usluga

Članak 6.

(1) Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu IstriaNet Umaga na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane IstriaNet Umaga.

(2) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge, te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ukoliko je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane IstriaNet Umaga nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ukoliko je korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme IstriaNet Umaga, uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je IstriaNet Umag ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme IstriaNet Umaga prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku terminalnu opremu od strane IstriaNet Umaga. IstriaNet Umag će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefon za pomoć.

(3) IstriaNet Umag će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge, te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.

(4) Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući lokalnu instalaciju, koja se priključuje u IstriaNet Umagovu mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.

(5) Korisnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s IstriaNet Umagom osigurati odgovarajuću lokalnu instalaciju za pružanje Usluga IstriaNet Umaga, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrat će se da je Korisnik otkazao Pretplatnički ugovor te je dužan snositi sve troškove koje je IstriaNet Umag imao u vezi s instalacijom/aktivacijom Usluga IstriaNet Umaga ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku IstriaNet Umaga.

(6) Korisnik će o svom trošku omogućiti IstriaNet Umagu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem IstriaNet Umagu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole IstriaNet Umaga, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

Članak 7.

(1) Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge IstriaNet Umaga dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, IstriaNet Umag će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva datumom aktivacije usluge.

(2) Danom aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. IstriaNet Umag je obavezan izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

Članak 8.

(1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem IstriaNet Umag zatraži, a sukladno posebnim propisima.

(2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:

- pružanja telekomunikacijske usluge;
- obračuna i naplate pruženih usluga;
- provjere platežne sposobnosti;
- rješavanja prigovora;
- osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprečavanja zlouporaba i prijevара.

Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.

(3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima IstriaNet Umaga, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevара, IstriaNet Umag mora raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).

(4) Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, IstriaNet Umag je ovlašten:

4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom (dalje u tekstu: „ugovorni podaci“) u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unapređivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda IstriaNet Umaga, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga IstriaNet Umaga.

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda IstriaNet Umaga radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga IstriaNet Umaga putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.

4.3. prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s IstriaNet Umagom, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa IstriaNet Umaga u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.

(5) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4 ovog članka. Pretplatnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrada podataka iz ovoga stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole iz stavka 4. ovog članka, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.

(6) Svaka privola dana u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva IstriaNet Umagu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.

(7) Korisnik mora obavijestiti IstriaNet Umag o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

(8) Uz privolu Korisnika, podaci o Korisniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Korisnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika - javne dostupnosti podataka o Pretplatnicima, jesu ime i prezime, telefonski broj i adresa). Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Korisnika. Uz privolu Korisnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).

(9) Korisnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Usluzi IstriaNet Umaga, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. IstriaNet Umag neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom

Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijske oznake, Korisnik je suglasan da ga IstriaNet Umag ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave IstriaNet Umagu. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 8 do 16 sata, na broj IstriaNet Umaga 052 200 040, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Cijene i uvjeti plaćanja

Članak 9.

- (1) Cijene usluga koje IstriaNet Umag naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom IstriaNet Umaga. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku IstriaNet Umaga. IstriaNet Umag je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
- (2) Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja Usluga IstriaNet Umaga, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima IstriaNet Umaga kao i na službenoj Internet stranici IstriaNet Umaga: <http://www.IstriaNetUmag.hr>
- (3) Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Korisnika. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa IstriaNet Umaga. Cijena instalacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu IstriaNet Umaga za uslugu koja je bila predmet instalacije.
- (4) Naknada za pruženu uslugu IstriaNet Umaga plaća se na mjesečnoj osnovi. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži IstriaNet Umaga i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.
- (5) Cijena pojedinog poziva za Korisnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
- (6) Usluge IstriaNet Umaga u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje IstriaNet Umag. Račun se izdaje u papirnatom obliku. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Račun Korisnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- (7) Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
- (8) IstriaNet Umag može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge IstriaNet Umaga, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu IstriaNet Umaga pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako IstriaNet Umag prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge IstriaNet Umaga nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima IstriaNet Umaga koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi IstriaNet Umag u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga IstriaNet Umaga, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
- (9) Smatra se da Korisnik prima redovni račun IstriaNet Umaga redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
- (10) Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, IstriaNet Umag neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi IstriaNet Umagu dokaz o izvršenoj uplati.
- (11) Za kašnjenje u plaćanju IstriaNet Umag računa od strane Korisnika, IstriaNet Umag ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Naplata potraživanja

Članak 10.

(1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu IstriaNet Umaga.

(3) Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati IstriaNet Umag usluge pri čemu IstriaNet Umag ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji IstriaNet Umag usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok korisnici koji su se obvezali na 12 ili 24 mjeseca čine to pod uvjetima naznačenima u članku 18, stavka 5. Detalji o rješavanju prigovora i sporova s korisnicima objašnjeni su u članku 15., odnosno članku 20. ovih Općih uvjeta.

(4) Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, IstriaNet Umag će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će IstriaNet Umag privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.

(5) Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih 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.

(6) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, IstriaNet Umag ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima IstriaNet Umaga, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

(7) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Korisnike operatora.

(8) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz članka 17. st. 7. Općih uvjeta, IstriaNet Umag ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta. Korisnik je suglasan i prihvaća da IstriaNet Umag možda neće biti u mogućnosti nastaviti sa isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku IstriaNet Umaga.

(9) U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, IstriaNet Umag neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

(10) IstriaNet Umag je ovlašten, uz prethodnu suglasnost Korisnika, 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.

Obveze IstriaNet Umaga

Članak 11.

(1) U svrhu pružanja Usluga IstriaNet Umaga, IstriaNet Umag će:

- dodijeliti Korisniku određeni telefonski broj u mreži Softnet d.o.o. pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, IstriaNet Umag i Korisnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu Softneta telefonskog broja koji je Korisniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama IstriaNet Umaga o prenosivosti broja;
- dodijeliti Korisniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Korisnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa IstriaNet Umagu i njegovim uslugama;
- omogućiti podroban pregled i ispis svih poziva i računa za razdoblje unatrag godinu dana na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;
- povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;

- proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja Korisnika;
- osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
- pružiti korisničku podršku u pogledu Usluga IstriaNet Umaga na broju telefona **052 200 040**
- ovisno o prirodi Usluge IstriaNet Umaga, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga IstriaNet Umaga;
- besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika IstriaNet Umaga;
- automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga IstriaNet Umaga, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu IstriaNet Umaga, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane IstriaNet Umaga, Korisnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te IstriaNet Umag ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kakvoću;
- prigodom aktivacije usluge pristupa Internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, na način da jedino Korisnik usluge ima pristup Internetu preko svog korisničkog računa;
- najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži, a čije zaprimanje Korisnik potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem dokumentu.

(2) Ukoliko je IstriaNet Umag ispunio obvezu iz posljednje dvije točke stavka 1. ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. IstriaNet Umag ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama IstriaNet Umaga i ovim Općim uvjetima.

Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

Članak 12.

(1) IstriaNet Umag pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

(2) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge IstriaNet Umaga je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(3) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti IstriaNet Umag sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga IstriaNet Umaga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem IstriaNet Umagovog sustava.

(4) Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga IstriaNet Umaga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge IstriaNet Umaga koje se temelje na IP tehnologiji IstriaNet Umag ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge IstriaNet Umaga koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga IstriaNet Umaga detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku IstriaNet Umaga. U opisanim slučajevima IstriaNet Umag ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani IstriaNet Umaga.

(5) Korisnik je suglasan prihvaća da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr.

Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa Internetu“ za IstriaNet Umagove pakete širokopojasnog pristupa Internetu do 10 MBit/s smatra se najmanje 50% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa, mjerene u vršnom prometu od 19 do 23 h, ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa Internetu“ za IstriaNet Umagove pakete širokopojasnog pristupa Internetu iznad 10 MBit/s smatra se najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa, mjerene u vršnom prometu od 19 do 23 h, ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

(6) U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti IstriaNet Umagu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu,

izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 14. Općih uvjeta.

(7) Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara IstriaNet Umag, pristup ili korištenje usluga IstriaNet Umaga bilo Korisniku onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu IstriaNet Umaga. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja biti će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

IstriaNet Umag nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika, i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.

(8) Terminalna oprema koju IstriaNet Umag stavlja na raspolaganje Korisniku, u isključivom je vlasništvu IstriaNet Umaga, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, IstriaNet Umag održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obavezan u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu IstriaNet Umagu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovisi u pojedinoj ugovorenoj usluzi, te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

(9) IstriaNet Umag će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, IstriaNet Umag ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obavezan omogućiti IstriaNet Umagu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane IstriaNet Umaga.

(10) IstriaNet Umag osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu IstriaNet Umag će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima, te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprečavanja zagušenja mreže, IstriaNet Umag poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

(11) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane IstriaNet Umaga, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge IstriaNet Umaga.

(12) Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zlouporabe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu IstriaNet Umaga. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti IstriaNet Umagu na telefonski broj Službe za tehničku podršku IstriaNet Umaga 052 200 040, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

(13) IstriaNet Umag ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge IstriaNet Umaga ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.

(14) IstriaNet Umag pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom Europskom broju za hitne službe (broj 112) kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih brojeva. IstriaNet Umag će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.

(15) U slučaju prestanka pružanja usluga IstriaNet Umaga, a iz razloga prelaska na drugog operatora, IstriaNet Umag će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 6. ovog članka vratiti unajmljenu opremu IstriaNet Umagu.

Zaštita od zlouporaba

Članak 13.

- (1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži IstriaNet Umag će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže IstriaNet Umaga.
- (2) IstriaNet Umag je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Korisnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje IstriaNet Umagovih korisnika unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za Korisnika.
- (3) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, IstriaNet Umag utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, IstriaNet Umag ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, IstriaNet Umag ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 14. Općih uvjeta.
- (4) Neovisno o prethodno navedenom, IstriaNet Umag zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristupi korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара radi zaštite interesa Korisnika i IstriaNet Umaga te drugih korisnika Interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga Interneta od strane Korisnika).
- (5) IstriaNet Umag je obvezan na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. IstriaNet Umag će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva)prijeđu unaprijed odabrani iznos; IstriaNet Umag će pisanim putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
- (6) IstriaNet Umag nudi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Korisnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu podrska@istrianet.hr
- (7) Korisnik se obvezuje da će Usluge IstriaNet Umaga koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu, ili njene pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge IstriaNet Umaga, bez prethodnog pisanog odobrenja IstriaNet Umaga.
- (8) Korisnik je dužan i tijekom korištenja IstriaNet Umagovih usluga, ako je IstriaNet Umag ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge IstriaNet Umaga, navedene u članku 10. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje IstriaNet Umag pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevара, sukladno novim uputama IstriaNet Umaga, a koje su Korisniku dostupne putem službenih Internet stranica IstriaNet Umaga ili na drugi prikladan način.
- (9) Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga IstriaNet Umaga u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav IstriaNet Umaga. Također, zabranjeno je korištenje usluga IstriaNet Umaga na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje usluga IstriaNet Umaga i/ili mrežom IstriaNet Umaga protivno važećim propisima.
- (10) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga IstriaNet Umaga, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte. Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. IstriaNet Umag

redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka Korisnika.

(11) Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga IstriaNet Umaga, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

(12) IstriaNet Umag osigurava pristup Internetu za sve svoje Korisnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja IstriaNet Umag ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

(13) U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, IstriaNet Umag će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, IstriaNet Umag ima pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.

(14) IstriaNet Umag nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima IstriaNet Umaga u sklopu pružanja Usluga IstriaNet Umaga, osim ako nije drugačije ugovoreno. IstriaNet Umag također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. IstriaNet Umag ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

(15) Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati IstriaNet Umagu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

Smetnje u mreži IstriaNet Umaga

Članak 14.

(1) IstriaNet Umag neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga IstriaNet Umaga proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.

(2) U slučaju planiranog prekida rada mreže IstriaNet Umaga u razdoblju dužem od 2 sata IstriaNet Umag će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.

(3) Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara IstriaNet Umag, pristup ili korištenje Usluga IstriaNet Umaga onemogućeno Korisniku dulje od 24 sata, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na Lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača (eng. router), računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.

(4) IstriaNet Umag neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga IstriaNet Umaga ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom IstriaNet Umaga, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

(5) IstriaNet Umag neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili Lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisniku, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).

(6) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.

(7) Ukoliko način korištenja Usluge IstriaNet Umaga od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga IstriaNet Umaga, IstriaNet Umag ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

Rješavanje prigovora

Članak 15.

(1) Korisnik ima pravo IstriaNet Umagu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Prigovori se podnose Službi reklamacija IstriaNet Umaga u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte **podrska@istrianel.hr**, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis, uz predočenje identifikacijskog dokumenta podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa) i to:

- a) u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,
- b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
- c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust IstriaNet Umaga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

(2) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

(3) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva IstriaNet Umaga.

(4) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, IstriaNet Umag je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, IstriaNet Umag može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

(5) Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.

(6) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, IstriaNet Umag ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun IstriaNet Umaga u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, IstriaNet Umag neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.

(7) Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, IstriaNet Umag rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

(8) IstriaNet Umag će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe IstriaNet Umaga za rješavanje reklamacija.

(9) Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike IstriaNet Umaga te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike IstriaNet Umaga, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita IstriaNet Umag djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi IstriaNet Umag djelatnika i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima IstriaNet Umaga, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

(10) U slučaju prigovora Korisnika na račun, IstriaNet Umag je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikova računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

(11) Ako se utvrdi da je IstriaNet Umag povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

Prijenos Pretplatničkog odnosa

Članak 16.

(1) Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s IstriaNet Umagom na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenos potrebna je pisana suglasnost IstriaNet Umaga i treće osobe. IstriaNet Umag može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa, ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

(2) U slučaju prijenos Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.

(3) U slučaju smrti Korisnika, IstriaNet Umag će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti IstriaNet Umag. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu IstriaNet Umaga.

(4) U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja IstriaNet Umagu. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni Korisnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Korisnik je obavezan obavijestiti IstriaNet Umag o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.

(5) Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na Privremenog Korisnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijensa, a za obveze nastale od trenutka prijensa postaje odgovoran Privremeni Korisnik.

Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

Članak 17.

(1) Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem. IstriaNet Umag će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni Korisnik.

(2) IstriaNet Umag će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost IstriaNet Umagove infrastrukture na željenom području, itd.

(3) U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Korisnik ima pravno na naknadu za kašnjenje na način opisanu u članku 3. stavak 9. ovih Općih uvjeta.

(4) U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, pretplatnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje dokaza o promjeni osobnih dokumenata putem potvrde „Promjena boravišta/prebivališta“ koju izdaje nadležna policijska uprava. Pod naknadom se smatra isključivo naknada za trošak priključenja i aktivacije ili mjesečne naknade do isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Naknada u visini popusta na iskorištene proizvode i usluge (promotivne pogodnosti), naplaćuje se prema važećem Cjeniku.

(5) Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, IstriaNet Umag ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom IstriaNet Umaga.

Privremeno isključenje

Članak 18.

(1) IstriaNet Umag može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže IstriaNet Umaga:

- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora IstriaNet Umag utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta;
- ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
- ako IstriaNet Umag utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa;

• U slučaju povrede odredbi članka 12. stavka 8. do 12. Općih uvjeta.

(2) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlorabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.

(3) Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, IstriaNet Umag će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijediti će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijediti će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 12. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijediti će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe IstriaNet Umaga.

(4) Na zahtjev Korisnika, IstriaNet Umag će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Korisnika iz mreže IstriaNet Umaga na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora.

Neovisno o prethodno navedenom, IstriaNet Umag može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u navedeno u Cjeniku IstriaNet Umag Internet usluga.

Privremeno isključenje na zahtjev nastupa u roku od 12 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva od strane Korisnika.

(5) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku.

(6) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje IstriaNet Umaga.

(7) U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je sukladno članku 15. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslati će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog Korisnika, operator neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja

Članak 19.

(1) Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

(2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.

(3) Korisnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti IstriaNet Umagu. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od 12 radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

(4) Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od 12 radnih dana.

(5) Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog 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 na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika sukladno Cjeniku IstriaNet Umaga što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga IstriaNet Umaga.

(6) U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Korisnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi IstriaNet Umagu sve troškove koje je IstriaNet Umag imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku IstriaNet Umaga.

(7) Ukoliko Korisnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. IstriaNet Umag će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.

(8) Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga IstriaNet Umaga za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

(9) IstriaNet Umag je obvezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnik kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

(10) U slučaju nepravovremenog prijenosa broja ili otkaza prijenosa broja od strane samog Korisnika, a koji je trajao dulje od 8 dana korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju. Zahtjev za naknadu podnosi se IstriaNet Umagu, pisanim putem na adresu podrska@istrianet.hr, ili poštom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja. Odgovor na Zahtjev zaprimiti će od operatora koji je odgovoran za nepravovremeni prijenos broja, i to u roku od 7 dana od dana slanja zahtjeva za naknadu. U slučaju pozitivnog rješenja, korisnik ima pravo na odgovarajuće umanjenje mjesečne naknade ili isplatu u novcu, ovisno o izboru samog korisnika. Umanjenje ili isplata naknade biti će izvršena najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju umanjenja, u dogovoru s korisnikom isto može biti provedeno i kroz više mjesečnih naknada. U slučaju negativnog rješenja, korisnik ima pravo podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja iz ovog članka isključuje pravo na ostvarivanje naknade iz članka 3. stavka 9. ovih Općih uvjeta.

(11) Korisnik je upoznat da IstriaNet Umag može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ukoliko ga Korisnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Korisniku.

(12) Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom IstriaNet Umaga, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

Raskid Pretplatničkog ugovora

Članak 20.

(1) Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako IstriaNet Umag naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže IstriaNet Umaga, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Korisnik ne podmiri dospelje, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže IstriaNet Umaga temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
 - ako IstriaNet Umag utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu IstriaNet Umaga bez ovlaštenja ili da je mreža IstriaNet Umaga na drugi način zlouporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
 - ako IstriaNet Umag utvrdi, kod Usluga IstriaNet Umaga koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Korisnik ne koristi Uslugu IstriaNet Umaga u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže IstriaNet Umaga, a Korisnik ne plati IstriaNet Umagu dospelje a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev IstriaNet Umaga, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa Internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
 - ako IstriaNet Umag naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti IstriaNet Umaga na području Republike Hrvatske nepoznata;
 - ako IstriaNet Umag, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima IstriaNet Umaga koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u IstriaNet Umagu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje IstriaNet Umagovih usluga drugim Pretplatnicima;
 - ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.
- (2) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

(3) U slučaju kada IstriaNet Umag nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 18. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospelog a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i IstriaNet Umag ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(4) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, potrebno je uz vlastoručno potpisani zahtjev za raskid Pretplatničkog ugovora priložiti dokaz o identitetu. IstriaNet Umag u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa ukoliko nije priložen dokaz o identitetu.

Rješavanje sporova

Članak 21.

(1) IstriaNet Umag i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Završne odredbe

Članak 22.

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s IstriaNet Umagom nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s IstriaNet Umagom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

(2) Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima IstriaNet Umaga kao i putem službenih Internet stranica IstriaNet Umaga. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na IstriaNet Umagove Internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge IstriaNet Umaga.

(3) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta IstriaNet Umag će objaviti na svojim službenim Internet stranicama sukladno važećim propisima.

(4) IstriaNet Umag zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. IstriaNet Umag će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na Internet stranicama IstriaNet Umaga i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena početak će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.

(5) U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Korisnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje IstriaNet Umag nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.

U Zagrebu, datum objave: 06. rujan 2016.