

OPĆI UVJETI TVRTKE ZoNet D.O.O. ZA USLUGE U JAVNOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI ZA KRAJNJE KORISNIKE

Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja tvrtke ZoNet d.o.o. društvo s ograničenom odgovornošću za računalnu djelatnost i usluge, Ozalj, Zorkovac 10 (u daljnjem tekstu: ZoNet) za pružanje javnih komunikacijskih usluga ZoNet-a (dalje: Usluge Zonet-a) za krajnjeg korisnika.

2. U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Zonet-a 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.

3. Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijenosa programskog sadržaja putem Internet protokola te na druge usluge koje su u daljnjem tekstu isključene ili je njihovo korištenje uređeno posebnim uvjetima korištenja ZoNet-a koji se donose u skladu s važećim propisima.

4. Na sve međusobne odnose između ZoNet-a i krajnjih korisnika koji nisu posebno 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.

Članak 2.

Pojmovi i definicije

U smislu ovih Općih uvjeta svaki od dolje navedenih pojmova ima sljedeće značenje:

- Dodatne usluge - usluge ZoNet-a koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi ZoNet-a (npr. tarifne opcije) (napomena: pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću posebne terminalne opreme koja podržava takve usluge).
- . Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s ZoNet-om o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili ih zahtijeva.
- . Privremeni pretplatnik: pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno ovim Općim uvjetima.
- . Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i ZoNet-a o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
- . Korisnik: pravna ili fizička osoba koja se koristi Uslugama ZoNet-a koje su predmet ovih Općih uvjeta (napomena: u tekstu Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik“, s tim da se sve odredbe ovih Općih uvjeta odnose i na Korisnika, osim kada one po prirodi stvari na njih nisu primjenjive).
- . Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora sa ZoNet-om.
- . Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na ZoNet-ovu mrežu.
- Lokalna instalacija: za potrebe ovih Općih uvjeta označava takvu instalaciju na lokaciji Pretplatnika koja omogućuje spajanje telekomunikacijske opreme davatelja usluga, kakvoće koja odgovara standardu za prijenos wireless signala, a proteže se od terminalnog modema do mrežne utičnice (uređaja).
- Specifikacija Usluge ZoNet-a: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge ZoNet-a, a koja je svakodobno dostupna

Pretplatniku Usluga ZoNet-a na prodajnim mjestima ili Internet stranicama ZoNet-a te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.

- Privremeno ograničenje Usluga ZoNet-a: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima. Za vrijeme ograničenja korištenja usluga sljedeće usluge će u svakom slučaju biti dostupne Pretplatniku: pristup web stranici ZoNet-a, pristup korisničkom sučelju Pretplatnika, privremeni ograničeni pristup Internetu.

Članak 3.

Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

1. Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga ZoNet-a (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga ZoNet-a utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom potpisivanja Zahtjeva, zajedno sa posebnim uvjetima korištenja ugovorene usluge (specifikacijom usluge) ili ga se upućuje na ZoNet-ove Internet stranice. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu ZoNet-a, na kojem Pretplatnik aktivno potvrđuje da je preuzeo ove Opće uvjete, odnosno da će iste preuzeti s ZoNet-ove Internet stranice. ZoNet zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

Provjera dostupnosti usluge koju obavlja isključivo ovlaštenu predstavnik ZoNet-a, ili Pretplatnik sam putem ZoNet-ove Internet stranice, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge.

2. Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, ZoNet će pisanim putem obavijestiti podnositelja zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, te u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva, priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu ZoNet-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga ZoNet-a pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga).

Datum obavijesti ZoNet-a o prihvaćanju Zahtjeva smatra se datumom zasnivanja Pretplatničkog ugovora.

Vrijeme u kojem ZoNet nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu ZoNet-a iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge ZoNet-a.

3. Pretplatnički ugovor između ZoNet-a i Pretplatnika smatra se sklopljenim trenutkom prihvaćanja Zahtjeva od strane ZoNet-a, a pravo naplate započinje aktivacijom usluge.

Pretplatnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora sa ZoNet-om, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora.

Pretplatnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za ZoNet koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Pretplatnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.

4. Zahtjev prihvaćen od strane ZoNet-a zajedno s ovim Općim uvjetima, cjenikom i Specifikacijom usluge ZoNet-a čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

5. ZoNet može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje ZoNet učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između ZoNet-a i Pretplatnika smatra sklopljenim aktivacijom usluge putem navedenog postupka osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu kao i sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ZoNet-a, ZoNet je obavezan poslati Pretplatniku pisanu potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa uz uputu o pravu na raskid

ugovora sukladno posebnom zakonu. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 7 dana od dana sklapanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ZoNet-a, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

6. Pojedina dodatna usluga ZoNet-a, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika ZoNet-a, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.

7. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge ZoNet-a unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, ZoNet će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem, u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja, da se u slučaju ugovaranja obveznog trajanja ugovora od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti, bez plaćanja mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili bez plaćanja naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije.

8. Podnositelj zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest ZoNet-u, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane ZoNet-a sukladno općim propisima obveznog prava.

Članak 4.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

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

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu ZoNet-a, odnosno pružanje Usluge ZoNet-a;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva ZoNet-u 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 ZoNet-a, 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 Pretplatnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koju pruža ZoNet ili ako omogućava trećoj osobi zlorabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlorabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika ZoNet-a.

Članak 5.

Aktivacija Usluga

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu ZoNet-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje Usluga od strane ZoNet-a.

2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane ZoNet-a

nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.

3. U svrhu korištenja pojedinih Usluga ZoNet-a Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa s danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme od strane odnosno na točno određeni datum koji ZoNet priopćava Pretplatniku.

4. ZoNet će omogućiti korištenje svojih usluga onom Pretplatniku 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.

5. Na lokaciji priključenja Pretplatnik 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 ZoNet-ovu mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.

6. Pretplatnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s ZoNet-om osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga ZoNet-a, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrati će se da je Pretplatnik otkazao Pretplatnički ugovor te je dužan snositi sve troškove koje je ZoNet imao u vezi s instalacijom/aktivacijom Usluge ZoNet-a ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku ZoNet-a.

7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti ZoNet-u pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika 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 ZoNet-u nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole ZoNet-a, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

Članak 6.

Postupci za aktivaciju usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

1. Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge ZoNet-a dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije koje odredi ZoNet. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, ZoNet će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s 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. ZoNet je obvezan izdati odnosno poslati Pretplatniku 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.

Članak 7.

Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Pretplatniku

1. Pretplatnik 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 ZoNet 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

prijevara.

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

3. U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima ZoNet-a, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara, ZoNet mora raspolagati određenim podacima uz privolu Pretplatnika (dobrovoljno davanje podataka).

4. Pod uvjetom te u okviru danih privola Pretplatnika, sukladno stavku 5. ovog članka, ZoNet je ovlašten:

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

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda ZoNet-a radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga ZoNet-a 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 ZoNet-om, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Pretplatniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa ZoNet-a u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjena postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Pretplatnika.

5. Pretplatnik 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 Pretplatnika.

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 ZoNet-u pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.

7. Pretplatnik mora obavijestiti ZoNet o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Pretplatnik 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 Pretplatnika, podaci o Pretplatniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Pretplatnik 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 (npr. CD-ROM, Web, SMS, WAP i dr. oblici) te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Pretplatnika. Uz privolu Pretplatnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).

9. Pretplatnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. PIN, korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Usluzi ZoNet-a, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. ZoNet neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Pretplatnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Pretplatnika. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijske oznake, Pretplatnik je suglasan da ga ZoNet ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave ZoNet-u. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ukoliko su

prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, na broj telefona Službe za tehničku podršku ZoNet-a 098863266, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Članak 8.

Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje ZoNet naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom ZoNet-a. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku ZoNet-a. ZoNet je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.

2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga ZoNet-a, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima ZoNet-a kao i na službenoj Internet stranici ZoNet-a:
<http://www.zonet.hr>.

3. Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Pretplatnika. Cijena instalacije i aktivacije naplaćuje se u sklopu prvog redovnog računa ZoNet-a koji slijedi nakon aktivacije usluge.

4. Naknada za uslugu pristupa mreži ZoNet-a plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa mreži ZoNet-a i korisničkom paketu, te uključuje i sve administrativne i ostale naknade prema odgovarajućim regulatornim tijelima. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.

5. Usluge ZoNet-a u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje ZoNet. Račun se izdaje u papirnatom ili elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.

Račun pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.

6. 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.

7. ZoNet 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 Pretplatniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge ZoNet-a, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu ZoNet-a pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako ZoNet 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 ZoNet-a nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima ZoNet-a koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi ZoNet u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga ZoNet-a, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik 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.

8. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun ZoNet-a redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

9. Ako zbog propusta Pretplatnika podaci o identitetu Pretplatnika, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, ZoNet neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi ZoNet-u dokaz o izvršenoj uplati.

10. Za kašnjenje u plaćanju ZoNet računa od strane Pretplatnika, ZoNet ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 9.

Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu ZoNet-a.

2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, ZoNet će mu dostaviti elektroničku ili pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će ZoNet privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 15 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene.

3. Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeca računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

4. Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, ZoNet 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 ZoNet-a, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

5. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Pretplatniku će informacije o dospjelim dugovanjima i statusu usluge biti uvijek dostupne putem poziva na broj službe za korisnike 098863266.

6. Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, ZoNet ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.

7. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, ZoNet neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

8. ZoNet zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku ZoNet-a.

9. ZoNet je ovlašten, uz prethodnu suglasnost Pretplatnika, ustupiti potraživanja koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Pretplatnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 10.

Obveze ZoNet-a

1. U svrhu pružanja Usluga ZoNet-a, ZoNet će:

a. dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa ZoNet-u i njegovim uslugama;

b. povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Pretplatnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;

c. proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja Pretplatnika;

d. osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;

e. pružiti Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga ZoNet-a na broju telefona 098/863266 te Službu za tehničku podršku na broju 098/863266.

f. ovisno o prirodi Usluge ZoNet-a, pružiti elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga ZoNet-a;

g. besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika ZoNet-a;

h. automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;

i. omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga ZoNet-a, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu ZoNet-a, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane ZoNet-a, Pretplatnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te ZoNet ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kvalitetu;

j. prigodom aktivacije usluge pristupa Internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, na način da jedino Korisnik usluge ima pristup Internetu preko svog korisničkog računa;

k. 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 ZoNet 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. ZoNet ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama ZoNet-a i ovim Općim uvjetima.

Članak 11.

Kvaliteta usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

1. ZoNet pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge ZoNet-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže;
3. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti ZoNet sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga ZoNet-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem ZoNet sustava.
4. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga ZoNet-a koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge ZoNet-a koje se temelje na IP tehnologiji ZoNet ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji. Također, pojedine usluge ZoNet-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga ZoNet-a detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku ZoNet-a. U opisanim slučajevima ZoNet ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani ZoNet-a.
5. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kakvoću pruženih Usluga ZoNet-a ima pravo tražiti od ZoNet-a naknadu štete, ukoliko se od strane ZoNet-a ili pravomoćnom odlukom suda utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge bila niža od propisane i/ili ugovorene. ZoNet nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem.
6. Terminalna oprema koju ZoNet stavlja na raspolaganje Pretplatniku, u isključivom je vlasništvu ZoNet-a, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Pretplatnik je obavezan u roku od 15 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu ZoNet-u u ispravnom i funkcionalnom stanju, u protivnom će ista oprema biti naplaćena prema važećem cjeniku.
7. ZoNet ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ZoNet-a ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.
8. ZoNet 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, ZoNet ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan omogućiti ZoNet-u 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 Pretplatniku od strane ZoNet-a.

9. Pretplatnik 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 ZoNet-a, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge ZoNet-a.

10. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe 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 Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu ZoNet-a. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti ZoNet-u na telefonski broj Službe za tehničku podršku ZoNet-a 098/863 266 uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Članak 12.

Zaštita od zloporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zloporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži ZoNet će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže ZoNet-a.

2. ZoNet je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zloporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela), ZoNet može obustaviti pružanje određene usluge nakon upozorenja Pretplatniku.

3. ZoNet zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zloporaba i prijevara te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Pretplatnika i ZoNet-a kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa).

4. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, ZoNet utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, ZoNet ima pravo zahtijevati od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu ZoNet-a. Ako Pretplatnik ne

ispuni navedeni zahtjev unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, ZoNet ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta.

5. Za vrijeme privremenog ograničenja korištenja usluga, Pretplatniku će sve informacije o dospjelim dugovanjima i statusu usluge biti dostupne pozivom na broj službi za korisnike 098/863 266.

6. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge ZoNet-a 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 ZoNet-a, bez prethodnog pisanog odobrenja ZoNet-a.

7. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja ZoNet-ovih usluga, ako je ZoNet ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge ZoNet-a, navedene u članku 10. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje ZoNet pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama ZoNet-a, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica ZoNet-a ili na drugi prikladan način.

8. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga ZoNet-a 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 ZoNet-a. Također, zabranjeno je korištenje usluga ZoNet-a 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 ZoNet-a i/ili mrežom ZoNet-a protivno važećim propisima.

9. Pretplatnik 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 ZoNet-a, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.

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

11 ZoNet nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima ZoNet-a u sklopu pružanja Usluga ZoNet-a, osim ako nije drugačije ugovoreno. ZoNet također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. ZoNet ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

12. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati ZoNet-u ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 6. do 10. ovog članka, sukladno važećim propisima.

Članak 13.

Smetnje u mreži ZoNet-a

- 1 ZoNet neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga ZoNet-a proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže ZoNet-a u razdoblju dužem od 2 sata ZoNet će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara ZoNet, pristup ili korištenje Usluga ZoNet-a onemogućeno Pretplatniku 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 Pretplatnika (modema, routera, računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.
4. ZoNet neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga ZoNet-a ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom ZoNet-a, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
5. ZoNet neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili Lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik, 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 ZoNet-a od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga ZoNet-a, ZoNet ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

Članak 14.

Rješavanje prigovora

1. Prigovori na iznose računa i kakvoću pruženih Usluga podnose se Službi reklamacija ZoNet-a u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte reklamacije@zonet.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) i to u roku od 30 dana od dana dospijeca računa, odnosno od dana pružanja usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu.

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 Pretplatnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

3. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Pretplatnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku 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 Pretplatnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva ZoNet-a.

4. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, ZoNet je obvezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, ZoNet može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

5. Pretplatnik 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 zlorporabe 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, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.

6. Neovisno od navedenog u članku 17. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku iz članka 9. stavak 3. ovih Općih uvjeta, koji osporava račun ZoNet -a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, ZoNet neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.

7. ZoNet će upoznati Pretplatnika, 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 ZoNet -a za rješavanje reklamacija.

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

9. U slučaju prigovora Korisnika na račun, ZoNet je obvezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

Članak 15.

Prijenos Pretplatničkog odnosa

1. Pretplatnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s ZoNet-om na treću fizičku ili pravnu osobu, samo uz pisani pristanak ZoNet-a i treće osobe.
2. U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenet 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 Pretplatnika, ZoNet će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog odnosa.
4. U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik 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 ZoNet-u. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni pretplatnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Pretplatnik je obvezan obavijestiti ZoNet 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 Pretplatnika ne prenose se na Privremenog pretplatnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni pretplatnik. Kod prijenosa Pretplatničkog ugovora na Privremenog pretplatnika ZoNet ima pravo tražiti od Privremenog pretplatnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja.
6. Za prijenos pretplatničkog odnosa sukladno ovom članku Općih uvjeta, ZoNet ima pravo naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom ZoNet-a.

Članak 16.

Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

1. Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem.
2. ZoNet će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu bežičnog signala na novoj lokaciji, prisutnost ZoNet-ove infrastrukture na željenom području, itd.
3. Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, ZoNet ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom ZoNet-a.

Članak 17.

Privremeno isključenje

1. ZoNet može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže ZoNet-a:
 - a. ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora ZoNet utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta;
 - b. ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
 - c. ako ZoNet 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.
2. Pored prethodno navedenog, ako Pretplatnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenima u članku 12. ovih Općih uvjeta, ZoNet ima pravo u bilo kojem trenutku Pretplatniku, uz obavijest, privremeno ograničiti korištenje usluga pristupa Internetu.
3. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje, ZoNet će ponovo omogućiti korištenje usluga.
4. Na zahtjev Pretplatnika, ZoNet će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu vezu Pretplatnika iz mreže ZoNet 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.
5. ZoNet ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene Pretplatničke terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku ZoNet-a.
6. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. i 2. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje ZoNet-a.

Članak 18.

Trajanje Pretplatničkog ugovora

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. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti ZoNet-u s mjesecom u kojem je poslana obavijest o otkazu, pod uvjetom da je ista zaprimljena u ZoNet-u najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca. U protivnom, Pretplatnički ugovor će se otkazati sa slijedećim mjesecom.

4. Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom zadnjeg dana u mjesecu u kojem je ZoNet zaprimio pisanu obavijest Pretplatnika o otkazu, a ukoliko je ZoNet zaprimio pisanu obavijest o otkazu unutar zadnjih pet radnih dana mjeseca, sa zadnjim danom slijedećeg mjeseca.

5. Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora.

6. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi ZoNet-u sve troškove koje je ZoNet imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku ZoNet-a.

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

8. ZoNet je obavezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnika da 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.

9. Pretplatnik je upoznat da ZoNet može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.

10. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom ZoNet-a, 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.

Članak 19.

Raskid Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

a. ako ZoNet 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 ZoNet-a, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;

b. ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže ZoNet-a temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;

c. ako ZoNet utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu ZoNet-a bez ovlaštenja ili da je mreža ZoNet-a na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;

d. ako ZoNet utvrdi, kod Usluga ZoNet-a koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Pretplatnik ne koristi Uslugu ZoNet-a u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Pretplatniku;

e. ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 2. i 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže ZoNet-a, a Pretplatnik ne plati ZoNet-u iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev ZoNet-a, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;

f. ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 6. do 10. 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;

g. ako ZoNet naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti ZoNet-a na području Republike Hrvatske nepoznata;

h. ako ZoNet, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima ZoNet-a koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u ZoNet-u ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje ZoNet-ovih usluga drugim Pretplatnicima;

i. ako Pretplatnik 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.

Članak 20.

Rješavanje sporova

ZoNet i Pretplatnik 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 Pretplatnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Članak 21.

Završne odredbe

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s ZoNet-om nakon tog datuma. Na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s ZoNet-om 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 ZoNet-a kao i putem službenih Internet stranica ZoNet-a. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti

Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na ZoNet-ovu Internet stranicu gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge ZoNet-a.

3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta ZoNet-a će objaviti na svojim službenim Internet stranicama sukladno važećim propisima.

4. ZoNet zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. ZoNet će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Pretplatnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Pretplatniku na Internet stranicama ZoNet-a i/ili putem telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena početće se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena. U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Izmjene koje su isključivo u korist Pretplatnika mogu se primijeniti bez odgode.

U Zorkovcu 1.9.2012. god.

ZoNet d.o.o

Dalibor Bradica, direktor
