



Članak 1. Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja Udruge korisnika naprednih mrežnih tehnologija Vrbovec Wirelessa, Vrbovec, Trg Petra Zrinskog 9, (u daljnjem tekstu: Vrbovec Wireless) za pružanje javnih komunikacijskih usluga Vrbovec Wirelessa (dalje: Usluge Vrbovec Wirelessa) za krajnjeg korisnika.

2. U smislu ovih Općih uvjeta, Usluge Vrbovec Wirelessa obuhvaćaju: uslugu davanja pristupa internetu; konfiguraciju, postavljanje i održavanje komunikacijske i računalne opreme; najam komunikacijske i računalne opreme; pružanje usluga informiranja, savjetovanja i edukacije zainteresiranim fizičkim i pravnim osobama o komunikacijskim i računalnim sustavima; pružanje usluga web hostinga; pružanje usluge prijenosa govora putem interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

3. Temeljne tehničke značajke usluga Vrbovec Wirelessa, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici www.vrww.hr, kao i na drugim odgovarajućim mjestima (ponudama, pisanim materijalima).

4. 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 Vrbovec Wirelessa koji se donose u skladu s važećim propisima.

5. Na sve međusobne odnose između Vrbovec Wirelessa 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 Vrbovec Wirelessa koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Vrbovec Wirelessa) (napomena: pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću terminalne opreme koja podržava takve usluge).
- **Član:** fizička ili pravna osoba koja je potpisala pristupnicu Vrbovec Wirelessa te time izjavila da prihvaća odredbe Statuta i Pravilnika udruge.
- **Korisnik:** član Vrbovec Wirelessa koji ostvaruje pristup internetu putem terminalne opreme u vlasništvu Vrbovec Wirelessa. Samo članovi Vrbovec Wirelessa mogu ostvariti pristup internetu putem terminalne opreme Vrbovec Wirelessa.
- **Terminalna oprema:** telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na mrežu Vrbovec Wirelessa.
- **Lokalna instalacija:** za potrebe ovih Općih uvjeta označava takvu instalaciju na lokaciji Korisnika koja omogućuje spajanje telekomunikacijske opreme davatelja usluga, kakvoće koja odgovara standardu za prijenos bežičnog signala
- **Specifikacija Usluge Vrbovec Wirelessa:** sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge, a koja je svakodobno dostupna Korisniku Usluga Vrbovec Wirelessa na Internet stranicama Vrbovec Wirelessa.
- **Privremeno ograničenje Usluga Vrbovec Wirelessa:** onemogućavanje Korisniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.

Članak 3. Stupanje u članstvo Vrbovec Wirelessa i korištenje usluge interneta

1. Potpisivanjem Pristupnice za stupanje u članstvo Vrbovec Wirelessa (u daljnjem tekstu: Pristupnica), Podnositelj Pristupnice prihvaća odredbe Statuta i Pravilnika, a koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom potpisivanja Pristupnice. Ista se podnosi na standardnom obrascu Vrbovec Wirelessa, na kojem član aktivno potvrđuje da je pročitao, razumio i prihvatio odredbe Statuta i Pravilnika, odnosno da će iste preuzeti s internet stranice Vrbovec Wirelessa. Nakon potpisivanja Pristupnice, Član može ostvariti pristup internetu podnošenjem Zahtjeva za uslugom interneta, čime postaje Korisnik Usluga Vrbovec Wirelessa. Provjera dostupnosti usluge koju obavlja bilo ovlaštenu član Vrbovec Wirelessa, bilo Korisnik sam putem internet stranice Vrbovec Wirelessa, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge.

2. Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, Vrbovec Wireless će u roku od 7 dana od

dana podnošenja Zahtjeva obavijestiti podnositelja o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, te u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja Zahtjeva, priključiti terminalnu opremu u mrežu Vrbovec Wirelessa na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Korisniku korištenje Usluga Vrbovec Wirelessa pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta.

Vrijeme u kojem Vrbovec Wireless nije bio u mogućnosti priključiti terminalnu opremu u mrežu Vrbovec Wirelessa iz razloga za koje je odgovoran Korisnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge.

3. Pravo naplate započinje aktivacijom usluge, a usluga se smatra aktivnom trenutkom potpisivanja Zahtjeva od strane ovlaštenog tehničara Vrbovec Wirelessa.

Korisnik može samostalno odrediti dan aktivacije s Vrbovec Wirelessom, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za isporuku Usluge.

Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Vrbovec Wireless koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana početka isporuke usluge. Dan početka isporuke Usluge Korisnik može odrediti najviše 60 (slovima: šezdeset) dana unaprijed.

4. Zahtjev prihvaćen od strane Vrbovec Wirelessa zajedno s ovim Općim uvjetima, cjenikom i Specifikacijom usluge Vrbovec Wirelessa čini aktivaciju usluge u smislu ovih Općih uvjeta.

5. Korisnik ima pravo otkazati Uslugu u roku od 14 dana od dana aktivacije usluge bez naknade.

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

7. Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Vrbovec Wirelesu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Vrbovec Wirelessa, sukladno općim propisima obveznog prava.

9. U slučaju da Vrbovec Wireless ne isporuči 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 naknadu za kašnjenje u iznosu od deset (10) kuna za svaki dan kašnjenja do dana isporuke usluge ili otkaza Usluge.

Članak 4. Odbijanje Zahtjeva za isporuku usluge

Vrbovec Wireless ima pravo odbiti Zahtjev za isporuku usluge odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Vrbovec Wirelessa, odnosno pružanje Usluge Vrbovec Wirelessa;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Vrbovec Wirelessu ne pruži dokaz o identitetu, te sve potrebne podatke i/ili dokumente potrebne 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 Vrbovec Wirelessa, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati 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 zahtjeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelessa.

Članak 5. Aktivacija Usluga

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Vrbovec Wirelessa na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za uslugom interneta, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane Vrbovec Wirelessa.

2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge. Aktivacija usluge nastupa danom uspješno izvršene instalacije terminalne opreme na lokaciji priključenja.

3. Instalaciju i postavljanje terminalne opreme vrši isključivo ovlaštena osoba Vrbovec Wirelessa te samostalno postavljanje opreme od strane Korisnika nije dozvoljeno.

4. Vrbovec Wireless 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.

5. 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 mrežu Vrbovec Wirelessa, mora biti u skladu s važećim propisima.

6. Korisnik je u obvezi u roku od najviše 30 dana od dana potpisivanja Zahtjeva za uslugom interneta osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga Vrbovec Wirelessa, osim ukoliko Zahtjevom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrati će se da je Korisnik odustao od Zahtjeva te je dužan snositi sve troškove koje je Vrbovec Wireless imao u vezi s instalacijom/aktivacijom Usluge ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku Vrbovec Wirelessa.

7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Vrbovec Wirelesu 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 terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Vrbovec Wirelesu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Vrbovec Wirelessa, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

Članak 6. Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Korisničkih paketa

1. Po zasnivanju Korisničkog odnosa, pojedine usluge Vrbovec Wirelessa dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, Vrbovec Wireless će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s datumom aktivacije usluge.

2. Danom aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Korisničkog Zahtjeva za uslugom u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. Vrbovec Wireless je obvezan izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na odustajanje od usluge sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Članak 7. Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

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

2. Podaci koji se tiču korisničkog 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 Vrbovec Wirelessa, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevара, Vrbovec Wireless mora raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).

4. Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, Vrbovec Wireless je ovlašten:

4.1. koristiti korisničke podatke iz Zahtjeva za uslugom s Korisnikom te Pristupnice (dalje u tekstu: „korisnički podaci“) u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unapređivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Vrbovec Wirelessa, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Vrbovec Wirelessa.

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Vrbovec Wirelessa radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Vrbovec Wirelessa putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms), izravnim kontaktom od strane ovlaštene osobe Vrbovec Wirelessa.

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. Korisnici koji su zasnovali Korisnički 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 Vrbovec Wirelessu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.

7. Korisnik mora obavijestiti Vrbovec Wirelessa 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.

Članak 8. Cijene i uvjeti plaćanja

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

2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga Vrbovec Wirelessa, je dostupan na službenoj Internet stranici Vrbovec Wirelessa: <http://www.vrw.hr>.

3. Cijena instalacije/aktivacije se ne naplaćuje.

4. Usluge Vrbovec Wirelessa u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Vrbovec Wireless. Račun se izdaje u papirnatom obliku. Korisnicima 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.

5. 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.

6. Vrbovec Wireless 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 korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge Vrbovec Wirelessa, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu Vrbovec Wirelessa pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelessa nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Vrbovec Wirelessa koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Vrbovec Wireless u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Vrbovec Wirelessa, 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.

7. Smatra se da Korisnik prima redovni račun Vrbovec Wirelessa redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

8. 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, Vrbovec Wireless neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Vrbovec Wirelessu dokaz o izvršenoj uplati.

9. Za kašnjenje u plaćanju Vrbovec Wireless računa od strane Korisnika, Vrbovec Wireless ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 9. Naplata potraživanja

1. Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Vrbovec Wirelessa.
2. Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Vrbovec Wireless će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Vrbovec Wireless privremeno isključiti Korisničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.
3. 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.
4. Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Vrbovec Wireless ima pravo privremeno isključiti Korisničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Korisničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Vrbovec Wirelessa, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
5. 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, Vrbovec Wireless ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i prekinuti Korisnički odnos sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.
Korisnik je suglasan i prihvaća da Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelessa.
6. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Vrbovec Wireless neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja

korištenja usluga.

7. Vrbovec Wireless 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.

Članak 10. Obveze Vrbovec Wirelessa

1. U svrhu pružanja Usluga, Vrbovec Wireless će:

- dodijeliti Korisniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Korisnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Vrbovec Wirelesu i njegovim uslugama;
- 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;
- ovisno o prirodi Usluge Vrbovec Wirelessa, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Vrbovec Wirelessa;
- besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Vrbovec Wirelessa;
- 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 Korisnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Vrbovec Wirelessa, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu Vrbovec Wirelessa, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Vrbovec Wirelessa, Korisnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te Vrbovec Wireless 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 prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, a čije zaprimanje Korisnik potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem dokumentu.

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

Članak 11. Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

1. Vrbovec Wireless pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Vrbovec Wirelessa 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 Vrbovec Wireless sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga Vrbovec Wirelessa 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 sustava Vrbovec Wirelessa.

4. Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Vrbovec Wirelessa koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Također, pojedine usluge Vrbovec Wirelessa koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Vrbovec Wirelessa detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Vrbovec Wirelessa. U opisanim slučajevima Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelessa.

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 12 MBit/s smatra se najmanje 70% od maksimalne (isporučene) brzine širokopojasnog pristupa, mjerene u vršnom prometu od 19 do 23 h.

6. U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Vrbovec Wirelessu 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 korisničkog 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 Vrbovec Wireless, pristup ili korištenje usluga Vrbovec Wirelessa bilo Korisniku onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjene mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu Vrbovec Wirelessa. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjena biti će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

Vrbovec Wireless nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Korisničkom 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 Vrbovec Wireless stavlja na raspolaganje Korisniku, u isključivom je vlasništvu Vrbovec Wirelessa, osim ukoliko nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, Vrbovec Wireless održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obavezan u roku od 30 dana po prestanku korisničkog odnosa vratiti unajmljenu opremu Vrbovec Wirelessu u ispravnom i funkcionalnom stanju ili omogućiti tehničaru Vrbovec Wirelessa pristup istoj kako bi mogao demontirati unajmljenu opremu. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise

u pojedinoj ugovorenoj usluzi, te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

9. Vrbovec Wireless 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, Vrbovec Wireless ima pravo provesti pregled ispravnosti Korisničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obvezan omogućiti Vrbovec Wirelessu 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 korisničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Vrbovec Wirelessa.

10. Vrbovec Wireless osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Vrbovec Wireless 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, Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelessa, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Vrbovec Wirelessa.

12. Korisnik 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 Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Vrbovec Wirelessa. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obvezan odmah prijaviti Vrbovec Wirelessu na e poštu info@vrw.hr.

13. Vrbovec Wireless ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Vrbovec Wirelessa ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.

14. U slučaju prestanka pružanja usluga Vrbovec Wirelessa, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wirelesu.

Članak 12. Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Vrbovec Wireless će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Vrbovec Wirelessa.

2. Vrbovec Wireless je obavezan 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 korisnika Vrbovec Wirelessa 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, Vrbovec Wireless utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Vrbovec Wireless 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, Vrbovec Wireless 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, Vrbovec Wireless zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup korištenju određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara radi zaštite interesa Korisnika i Vrbovec Wirelessa te drugih korisnika Interneta (ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja

djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zloporabe usluga Interneta od strane Korisnika).

5. Vrbovec Wireless 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 info@vrw.hr

6. Korisnik se obvezuje da će Usluge Vrbovec Wirelessa 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 Vrbovec Wireless, bez prethodnog pisanog odobrenja Vrbovec Wirelessa.

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

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

9. 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 Vrbovec Wirelessa, 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. Vrbovec Wireless redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka korisnika.

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

11. Vrbovec Wireless 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 Vrbovec Wireless ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

12. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, Vrbovec Wireless će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Vrbovec Wireless ima pravo otkazati uslugu Korisniku.

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

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

Članak 13. Smetnje u mreži Vrbovec Wirellessa

1. Vrbovec Wireless nije odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Vrbovec Wirellessa proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže Vrbovec Wirellessa u razdoblju dužem od 2 sata Vrbovec Wireless će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Vrbovec Wireless, pristup ili korištenje Usluga Vrbovec Wirellessa 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. Vrbovec Wireless neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Vrbovec Wirellessa ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Vrbovec Wirellessa, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
5. Vrbovec Wireless neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne korisničke 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 Vrbovec Wirellessa od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Vrbovec Wirellessa, Vrbovec Wireless ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

Članak 14. Rješavanje prigovora

1. Korisnik ima pravo Vrbovec Wirelesu 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 korisničkog odnosa.

Prigovori se podnose Službi reklamacija Vrbovec Wirelessa u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte info@vrw.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) 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 Vrbovec Wirelessa, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Korisničkog 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 Vrbovec Wirelessa.

4. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, Vrbovec Wireless je obvezan 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, Vrbovec Wireless 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 sljedeće 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, Vrbovec Wireless ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Vrbovec Wirelessa u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Vrbovec Wireless 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, Vrbovec Wireless rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

8. Vrbovec Wireless 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 nadležne službe Vrbovec Wirelessa za rješavanje reklamacija.

9. Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Vrbovec Wirelessa te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike Vrbovec Wirelessa, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine Vrbovec Wirelessa te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika Vrbovec Wirelessa i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera

sukladno važećim propisima i internim aktima Vrbovec Wirelessa, 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, Vrbovec Wireless je obvezan 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 Vrbovec Wireless povrijedio odredbe Korisničkog odnosa ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Korisničkog odnosa ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo otkazati Korisnički odnos bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

Članak 15. Prijenos Korisničkog odnosa

1. Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Korisničkog odnosa s Vrbovec Wirelessom 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. U drugim slučajevima prijena potrebna je pisana suglasnost Vrbovec Wirelessa i treće osobe. Vrbovec Wireless može odbiti prijenos Korisničkog odnosa, ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

2. U slučaju prijena Korisničkog odnosa, prenet će se ona prava i obveze iz postojećeg Korisničkog odnosa za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Korisničkog odnosa.

3. U slučaju smrti Korisnika, Vrbovec Wireless će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Korisničkog odnosa, u protivnom korisnički odnos prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Vrbovec Wireless. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Korisnika.

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

5. Pravo na raskid Korisničkog 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 prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni korisnik.

Članak 16. Premještaj Korisničke terminalne opreme

1. Korisnik može zatražiti premještaj svoje Korisničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem ili putem elektroničke pošte. Vrbovec Wireless će odbiti zahtjev za premještaj Korisničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni korisnik.

2. Vrbovec Wireless će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje, prisutnost infrastrukture Vrbovec Wirelessa 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. Za preseljenje Korisničke terminalne opreme, Vrbovec Wireless ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Vrbovec Wirelessa.

Članak 17. Privremeno isključenje

1. Vrbovec Wireless može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Korisničku terminalnu opremu iz mreže Vrbovec Wirelessa:

- ako tijekom Korisničkog odnosa Vrbovec Wireless utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za uslugu interneta Korisničkog 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 Vrbovec Wireless utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Korisničke 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. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Vrbovec Wireless 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 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 Vrbovec Wirelessa.

3. Na zahtjev Korisnika, Vrbovec Wireless će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Korisnika iz mreže Vrbovec Wirelessa na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup. Neovisno o prethodno navedenom, Vrbovec Wireless može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u navedeno u Cjeniku Vrbovec Wireless Internet usluga.

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

5. 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 Vrbovec Wirelessa.

Članak 18. Trajanje Korisničkog odnosa i prijenos broja

1. Korisnički se odnos sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Ne postoji ugovorna obveza za usluge koje pruža Vrbovec Wireless.
3. Korisnik može otkazati Korisnički odnos putem pisane obavijesti Vrbovec Wirelessu. Korisnički odnos će se otkazati u roku od 12 radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za otkaz. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Korisničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Korisničkog odnosa, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Korisničkog odnosa.
4. Pravne posljedice otkaza odnosa temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od 12 radnih dana.
5. U slučaju otkaza Korisničkog odnosa od strane Korisnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi Vrbovec Wirelessu sve troškove koje je Vrbovec Wireless imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno iznosa godišnje članarine sukladno Pravilniku Vrbovec Wirelessa.
6. Ukoliko Korisnik otkazuje korisnički ugovor radi zasnivanja korisničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Vrbovec Wireless će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
7. Vrbovec Wireless je obvezan prigodom raskida Korisničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnika 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.
8. Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Vrbovec Wirelessa, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Korisničkog odnosa, ovisno o

vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

Članak 19. Raskid Korisničkog odnosa

1. Korisnički odnos može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Vrbovec Wireless naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za uslugom interneta iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Korisničku terminalnu opremu iz mreže Vrbovec Wirelessa, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Korisničke terminalne opreme iz mreže Vrbovec Wirelessa temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
- ako Vrbovec Wireless utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Vrbovec Wirelessa bez ovlaštenja ili da je mreža Vrbovec Wirelessa na drugi način zloporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
- ako Vrbovec Wireless utvrdi, kod Usluga Vrbovec Wirelessa koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Korisnik ne koristi Uslugu Vrbovec Wirelessa u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Korisnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Vrbovec Wirelessa, a Korisnik ne plati Vrbovec Wirelesu dospjelo a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Vrbovec Wirelessa, 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 Vrbovec Wireless naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Vrbovec Wirelessa na području Republike Hrvatske nepoznata;
- ako Vrbovec Wireless, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Vrbovec Wirelessa koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje usluga Vrbovec Wirelessa drugim Korisnicima;
- ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih

važećih propisa u Republici Hrvatskoj.

2. Korisnički odnos može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

3. U slučaju kada Vrbovec Wireless nije u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid korisničkog odnosa bez podmirivanja obveza iz članka 18. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospjelog a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida korisničkog odnosa ima i Vrbovec Wireless ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

Članak 20. Rješavanje sporova

Vrbovec Wireless i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Korisničkim odnosom 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.

Članak 21. Završne odredbe

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

2. Ovi Opći uvjeti dostupni su putem službenih Internet stranica Vrbovec Wirelessa. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Korisničkog odnosa ili će ga se uputiti na Internet stranice Vrbovec Wirelessa gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge Vrbovec Wirelessa.

3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Vrbovec Wireless će objaviti na svojim službenim Internet stranicama sukladno važećim propisima.

4. Vrbovec Wireless zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Vrbovec Wireless će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid korisničkog odnosa, 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 Vrbovec Wirelessa i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet 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 Korisnički 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 Vrbovec Wireless 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 Vrbovcu, datum objave: 27. veljače 2017.