

Na temelju članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 - 72/17), članka 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11 - 68/19) te članka 23. stavka 4. Statuta Udruge, Upravni odbor Udruge na sjednici održanoj 18. veljače 2022. godine donosi

Opće uvjete poslovanja za pružanje javnih komunikacijskih usluga

Predmet Općih uvjeta Članak 1.

- (1) Ovi Opći uvjeti poslovanja za pružanje javnih komunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: „**Opći uvjeti**“) predstavljaju uvjete poslovanja Udruge korisnika naprednih mrežnih tehnologija Vrbovec Wireless, Vrbovec, Trg Petra Zrinskog 9, OIB: 18075533986 (u daljnjem tekstu: „**Udruga**“) za pružanje javne komunikacijske usluge - usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži putem VRW Mreže (u daljnjem tekstu: „**VRW Usluga**“).
- (2) Udruga je kao operator VRW Usluge upisana u registar operatora HAKOM-a.
- (3) Temeljne tehničke značajke VRW Usluge dostupne su na Webu Udruge, a mogu biti dostupne i na drugim odgovarajućim mjestima (ponudama, pisanim materijalima).
- (4) Udruga uz VRW Uslugu može obavljati i druge gospodarske djelatnosti (konfiguracija, 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; savjetovanje vezano uz informatičke tehnologije i bežično umrežavanje) koje ne predstavljaju javnu komunikacijsku uslugu te samim time nisu predmet ovih Općih uvjeta.
- (5) 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 Udruge koji se donose u skladu s važećim propisima.

Pojmovi i definicije Članak 2.

- (1) U smislu ovih Općih uvjeta, dolje navedeni pojmovi imaju sljedeće značenje:

Cjenik	cjenik VRW Usluge koji uključuje popis, opis, specifičnosti i cijene pojedine usluge, te naknade na koje Udruga ima pravo, a koji je svakodobno dostupan Korisnicima na Webu Udruge.
Član Udruge	označava bilo kojeg člana Udruge.

Dodatne usluge	<p>dodatne usluge Udruge koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o VRW Usluzi, a mogu se koristiti samo pomoću Terminalne opreme koja podržava takve dodatne usluge.</p>
E-mail adresa Udruge	<p>e-mail adresa Udruge: info@vrw.hr.</p>
HAKOM	<p>Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.</p>
Korisnik	<p>Član Udruge koji temeljem Pretplatničkog ugovora koristi VRW Uslugu.</p>
Opći uvjeti	<p>Opći uvjeti poslovanja za pružanje javnih komunikacijskih usluga.</p>
Pravilnik	<p>Pravilnik o djelovanju Udruge donesen na sjednici Upravnog odbora Udruge dana 18. veljače 2022. godine, kako može biti izmijenjen u bilo koje vrijeme.</p>
Pretplatnički ugovor	<p>ugovor između Korisnika i Udruge o pružanju VRW Usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.</p>
Prigovor	<p>prigovor Korisnika ili Privremenog korisnika vezano za pružanje VRW Usluge, naknadu za VRW Uslugu, kakvoću VRW usluge, povredu Pretplatničkog ugovora ili prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, a čije podnošenje i rješavanje je detaljno opisano u čl. 13. ovih Općih uvjeta.</p>
Privremeni korisnik	<p>fizička ili pravna osoba koja može, ali ne mora biti Član Udruge, na koju je Korisnik privremeno prenio Pretplatnički ugovor u skladu s čl. 6. ovih Općih uvjeta.</p>
Reklamacija	<p>pritužba Korisnika ili Privremenog korisnika protiv odgovora na Prigovor postupak čijeg podnošenja i rješavanja je detaljno opisan u čl. 13. ovih Općih uvjeta.</p>
Statut	<p>Statut Udruge donesen na sjednici Skupštine Udruge dana 26. veljače 2022. godine, kako može biti izmijenjen u bilo koje vrijeme.</p>
Terminalna oprema	<p>telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na VRW Mrežu.</p>
Udruga	<p>Udruga korisnika naprednih mrežnih tehnologija Vrbovec Wireless, Vrbovec, Trg Petra Zrinskog 9, OIB: 18075533986</p>

VRW Mreža	elektronička komunikacijska mreža u vlasništvu odnosno pod kontrolom Udruge koja se sastoji od sklopa komunikacijskih uređaja, softvera i druge opreme koji povezuje više korisničkih i osobnih računala u lokalnu otvorenu bežičnu mrežu Vrbovca i okolnih naselja, te je povezuje i sa mrežama susjednih wireless udruga.
Web Udruge	službena Internet stranica Udruge: http://www.vrw.hr .
Zahtjev	zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Udrugom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje Dodatne usluge, odnosno izmjenu Pretplatničkog ugovora u formi iz Priloga 1 ovih Općih uvjeta.

Zasnivanje pretplatničkog odnosa
Članak 3.

- (1) Korisnikom može biti isključivo Član Udruge koji ispunjava uvjete iz Statuta, Pravilnika i ovih Općih uvjeta.
- (2) Član Udruge koji želi ostvariti pristup VRW Usluzi podnosi pisani Zahtjev Udruzi. Na zahtjev Korisnika, Udruga će mu učiniti dostupnim obrazac Zahtjeva u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- (3) Član Udruge koji je fizička osoba, odnosno ovlaštenu zastupnik Člana udruge koji je pravna osoba u trenutku podnošenja Zahtjeva dostavlja na uvid ovlaštenoj osobi Udruge svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu u cilju utvrđivanja identiteta Korisnika sukladno primjenjivim propisima. Ako podnositelj Zahtjeva nije vlasnik nekretnine na kojoj je potrebno provesti spajanje Terminalne opreme i eventualne druge opreme, podnositelj Zahtjeva mora najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od podnošenja Zahtjeva dostaviti Udruzi pisanu izjavu vlasnika nekretnine da je suglasan sa spajanjem Terminalne i druge opreme te eventualno potrebnim radovima koje je potrebno provesti na nekretnini u tu svrhu.
- (4) Podnošenjem Zahtjeva, Član Udruge prihvaća uvjete korištenja VRW Usluge utvrđene ovim Općim uvjetima, Statutom, Pravilnikom i Cjenikom. Prilikom zaprimanja Zahtjeva, Udruga će Člana Udruge na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete, Statut, Pravilnik i Cjenik ili će ga, uz suglasnost Člana Udruge, pisano uputiti da iste može preuzeti na Webu Udruge. Zahtjev osim što sadrži sve elemente sukladno važećim propisima, kao i elemente za koje je ovim Općim uvjetima propisano da će biti sastavni dio standardnog obrasca Zahtjeva, sadrži i potvrdu Člana Udruge da su mu Statut, Pravilnik i Cjenik uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s Weba Udruge.
- (5) U slučaju kada je Član Udruge prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na Webu Udruge, Korisnik može raskinuti Pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 (tri) radna dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

- (6) Na obrascu Zahtjeva, Udruga će Člana Udruge na jasan način upoznati s obvezom mjerenja iz čl. 13. st. 11. ovih Općih uvjeta u slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem VRW Mreže.
- (7) Pretplatnički ugovor se smatra sklopljenim s danom prihvata Zahtjeva od strane Udruge, o čemu će Udruga obavijestiti podnositelja Zahtjeva najkasnije u roku 7 (sedam) dana od dana podnošenja potpunog Zahtjeva. Zahtjev prihvaćen od Udruge zajedno s ovim Općim uvjetima, Statutom, Pravilnikom i Cjenikom čini Pretplatnički ugovor. Do dana primitka obavijesti o prijehu/odbijanju Zahtjeva, podnositelj Zahtjeva ima pravo odustati od Zahtjeva sukladno općim odredbama obveznog prava o prijehu ponude. Ako osoba ovlaštena od tijela Udruge supotpíše Zahtjev, smatra se da ga je Udruga prihvatila. Podnositelj Zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora.
- (8) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Udruga se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru na trajnom mediju, u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim kada Korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora Korisnik može dati pisanim putem (uključujući i slanjem elektroničke pošte) ili plaćanjem prvog računa. Udruga će u telefonskom razgovoru i u obavijesti o sklapanju Pretplatničkog ugovora uputiti Korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora sklopljenog na daljinu u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja. Sklapanjem Pretplatničkog ugovora na daljinu Korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.
- (9) U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija Udruge, Udruga se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu obavijest o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru na adresu njegovog prebivališta odnosno sjedišta, odnosno adresu elektroničke pošte ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na elektronskom obrascu. Pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan kad je Korisnik potpisao dokumentaciju. Korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja Pretplatničkog ugovora. Sklapanjem Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija Udruge Korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.
- (10) Udruga može odbiti Zahtjev iz sljedećih razloga:
- podnositelj Zahtjeva nije Član Udruge ili mu je izrečena stegovna mjera privremenog uskraćivanja pomoći i usluga Udruge;
 - ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
 - ako podnositelj Zahtjeva ne pruži dokaz o identitetu, odnosno izjavu vlasnika nekretnine 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 skrbnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu nazastupanje;
 - 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 Udruge, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi osiguranje plaćanja koje je Udruzi prihvatljivo, pri čemu Udruga iz ovog razloga može odbiti Zahtjev pravne osobe u čijoj vlasničkoj strukturi se nalazi fizička osoba

- (osnivač, vlasnik ili osoba ovlaštena za zastupanje) koja prema razumnoj procjeni Udruge, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge;
- ako postoji kakvo dospelje, a nepodmireno dugovanje podnositelja Zahtjeva prema Udruzi po bilo kojoj osnovi, osim u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a ne radi se o Zahtjevu za isporukom istovrsne usluge;
 - ako postoji osnovana sumnja da podnositelj Zahtjeva zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati neku od usluga koju pruža Udruga ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je podnositelj Zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba ili ako u odnosu na takvu treću osobu postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva;
 - ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje Terminalne opreme, ili ako se utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi podnositelju Zahtjeva omogućile traženu razinu usluge;
 - u ostalim slučajevima predviđenima u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika.

Aktivacija usluga Članak 4.

- (1) Udruga će najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od sklapanja Pretplatničkog ugovora, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine usluge ili za izmjenu Pretplatničkog ugovora, dostaviti Korisniku potvrdu tehničke mogućnosti pružanja usluga. Ako u navedenom roku Udruga ne dostavi navedenu potvrdu odnosno obavijest, Korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, a sve do uspostave usluge.
- (2) Pravo obračuna i naplate za korištenje VRW Usluge temeljem Pretplatničkog ugovora nastupa uključenjem usluge (priključenjem Terminalne opreme na VRW Mrežu, odnosno od dana kada usluga postane dostupna Korisniku).
- (3) Udruga će omogućiti Korisniku korištenje VRW Usluge najkasnije u roku 30 (trideset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine usluge ili za izmjenu Pretplatničkog ugovora ili preseljenje Terminalne opreme. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno primjenjivim propisima. Rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji Korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju pristupne točke, ako Korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Udruga je prethodno pravovremeno poduzela sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- (4) Korisnik može samostalno odrediti dan aktivacije VRW Usluge, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za isporuku VRW Usluge. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Udrugu koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana početka isporuke VRW Usluge. Dan početka isporuke VRW Usluge Korisnik može odrediti najviše 60 (šezdeset) dana unaprijed.

Aktivacija Dodatnih usluga i izmjena korisničkih paketa Članak 5.

- (1) Po sklapanju Pretplatničkog ugovora, Korisnik može zatražiti pojedine Dodatne usluge, tarifne opcije ili pakete podnošenjem Zahtjeva Udruzi. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, Udruga će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.
- (2) Danom aktivacije Dodatne usluge, tarifne opcije ili paketa smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena osnovnog Zahtjeva. Udruga je obvezna izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji Dodatne usluge, tarifne opcije ili paketa zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na odustajanje od usluge sukladno posebnim zakonima ili elektroničku potvrdu ako nije moguće poslati pisanu potvrdu.
- (3) U slučaju kada Korisnik aktivira Dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Udruga je dužna na Zahtjevu pružiti jasnu informaciju Korisniku da se pojedina Dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog Pretplatničkog ugovora. Ukoliko je za Dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obveza Korisnik će na Zahtjevu dobiti i jasnu informaciju da ista predstavlja samostalnu obvezu koja se u slučaju raskida posebno naplaćuje.

Prijenos Pretplatničkog ugovora
Članak 6.

- (1) Pretplatnički ugovor može se u pravilu prenijeti na drugog Člana Udruge kao novog Korisnika zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim Korisnikom u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da novi Korisnik nastavi koristiti VRW Uslugu putem postojeće telekomunikacijske pristupne točke (na istoj lokaciji priključenja). Udruga može odbiti prijenos Pretplatničkog ugovora iz istih razloga zbog kojih može odbiti i Zahtjev. U slučaju prijena Pretplatničkog ugovora, 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 ugovora. Udruga će prijenos izvršiti u roku 3 (tri) radna dana od primitka potpunog zahtjeva za prijenos Pretplatničkog ugovora.
- (2) Nakon prijena Pretplatničkog ugovora, raniji Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena, a za obveze nastale od trenutka prijena postaje obvezan novi Korisnik.
- (3) U slučaju najma stana ili zakupa poslovnog prostora u kojem se već pruža VRW Usluga, Korisnik može podnijeti zahtjev da Udruga privremeno prenese Pretplatnički ugovor na Privremenog korisnika ili ovlastiti Privremenog korisnika da od Udruge zatraži takav privremeni prijenos. Privremeni prijenos vrši se u roku 3 (tri) radna dana od primitka potpunog zahtjeva za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora uz koji se prilaže i međusobni sporazum Korisnika i Privremenog korisnika ili izjava Korisnika kojom Korisnik dozvoljava Privremenom korisniku ishoditi Privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora na svoje ime. O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, Korisnik je obvezan najkasnije u roku 15 (petnaest) dana obavijestiti Udrugu koja će zatim prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora vratiti na Korisnika. Udruga može odbiti zahtjev za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora iz istih razloga zbog kojih može odbiti i Zahtjev, osim iz razloga da Privremeni korisnik nije član Udruge.
- (4) Privremeni korisnik daje svoju privolu za obradu osobnih podataka iz članka 18. ovih Općih uvjeta podnošenjem zahtjeva za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, odnosno korištenjem predmetne usluge.
- (5) Nakon privremenog prijena Pretplatničkog ugovora, raniji Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena, a za obveze nastale od trenutka prijena postaje obvezan

Privremeni korisnik. Korisnik kao jamac platac jamči za ispunjenje svih obveza Privremenog korisnika iz Pretplatničkog ugovora. Privremenim prijenosom na Privremenog korisnika se ne prenosi pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, pravo prijenosa broja ili preseljenje pristupne točke/Terminalne opreme, pravo prijenosa Pretplatničkog ugovora i sl. U slučaju neispunjavanja obveza bilo Korisnika bilo Privremenog korisnika, Udruga zadržava sva prava koja joj pripadaju temeljem primjenjivih propisa, ovih Općih uvjeta, Pravilnika ili Statuta. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora u odnosu na Privremenog korisnika, Pretplatnički ugovor se vraća na Korisnika o čemu će Udruga obavijestiti i Korisnika i Privremenog korisnika.

- (6) Smrću fizičke osobe ili prestankom postojanja pravne osobe Korisnika Pretplatnički ugovor prestaje.
- (7) Iznimno od prethodnog stavka, ako nakon smrti Korisnika fizičke osobe njegovi nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva koji su članovi Udruge nastave koristiti VRW Uslugu, Udruga će im na njihov zahtjev omogućiti prijenos Pretplatničkog ugovora u skladu sa stavkom 1. ovog članka. O smrti Korisnika nasljednici odnosno članovi zajedničkog kućanstva su dužni obavijestiti Udrugu u roku od 30 (trideset) dana od smrti Korisnika. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snose nasljednici ili osoba na koju je Pretplatnički ugovor prenesen nakon smrti Korisnika.
- (8) Nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva iz prethodnog članka daju svoju privolu za obradu osobnih podataka iz članka 18. ovih Općih uvjeta podnošenjem zahtjeva za Prijenos pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, odnosno korištenjem predmetne usluge.

Premještaj odnosno preseljenje Terminalne opreme Članak 7.

- (1) Korisnik može zatražiti premještaj Terminalne opreme unutar postojeće lokacije ili preseljenje Terminalne opreme na drugu lokaciju.
- (2) Na premještaj ili preseljenje Terminalne opreme na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz čl. 4. st. 1. i 3. ovih Općih uvjeta.
- (3) Za premještaj ili preseljenje Terminalne opreme Udruga ima pravo naplatiti Korisniku naknadu utvrđenu Cjenikom.
- (4) U dogovoru s Korisnikom, Udruga ima pravo umjesto premještaja ili preseljenja postojeće Terminalne opreme na novoj lokaciji instalirati novu Terminalnu opremu.

Kakvoća usluge i instalacija i održavanje Terminalne opreme Članak 8.

- (1) Udruga pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
- (2) Udruga će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet VRW Mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka Terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Korisnik je dužan omogućiti Udruzi pregled ispravnosti

svoje Terminalne opreme udaljenim pristupom i uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Udruge na lokaciji Korisnika.

- (3) Udruga 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 VRW Mreže, Udruga poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
- (4) Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu odnosno istu prilagoditi prema specifikaciji VRW Usluge (osim Terminalne opreme koju Udruga daje na korištenje Korisniku), napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, po potrebi izjednačavanje potencijala uključujući uzemljenje sukladno važećim propisima, odgovarajuću kućnu instalaciju, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući kućnu instalaciju, koja se priključuje u VRW Mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima i specifikacijom VRW Usluge te imati propisanu izjavu o sukladnosti.
- (5) Ako potrebnu opremu za korištenje VRW Usluge za Korisnika osigurava Udruga, takva oprema trajno ostaje u vlasništvu Udruge. Takvu opremu Korisnik je dužan vratiti Udruzi na način propisan ovim Općim uvjetima i Pravilnikom u slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora ili u drugim situacijama propisanim ovim Općim uvjetima, Pravilnikom ili Statutom.
- (6) Korisnik će o svom trošku omogućiti Udruzi 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 Terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Udruzi nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Udruge, neće biti uračunato u rok za priključenje Terminalne opreme i aktivaciju VRW Usluge. Udruga nije odgovorna za bilo kakva oštećenja na objektu uslijed instalacije i priključenja potrebne Terminalne opreme.
- (7) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu, te da je neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena.
- (8) Cjelokupnu instalaciju, postavljanje, održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme (bez obzira radi li se o opremi samog Korisnika ili Terminalnoj opremu u vlasništvu Udruge) mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Udruge.
- (9) Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje Terminalna oprema, uslijed neispravne ili nesukladne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika priključene na Terminalnu opremu. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti na E-mail adresu Udruge.
- (10) Udruga ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu VRW Usluge ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme, odnosno odgovarajuću instalaciju na lokaciji priključenja.
- (11) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Udruge i VRW Mreže postoji mogućnost da pojedina VRW Usluga 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 VRW Mreže.

- (12)Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih VRW Usluga 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 VRW Usluge koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih VRW Usluga detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku. U opisanim slučajevima Udruga ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala isključivo kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Udruge.
- (13)Prijenosni opseg/brzina pojedine VRW Usluge je maksimalni prijenosni opseg/brzina, te Korisnik prihvaća da isti može biti i niži ovisno o opterećenju VRW Mreže.
- (14)Korisnik je suglasan i 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 Korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod Korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se Korisnik spaja na Internet, i dr.
- (15)Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa Internetu“ podrazumijeva se brzina od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa Internetu.
- (16)U slučaju prestanka pružanja VRW Usluge, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Udruga će Korisniku pružati VRW Uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i Korisnikovog prelaska na novog operatora, osim ako Korisnik ne zatraži drugačije.
- (17)Služba za korisnike dostupna je putem E-mail adrese Udruge ili na drugi način na koji Udruga obavijesti Korisnika putem Weba Udruge ili u pisanom obliku prilikom aktivacije Usluga.

Smetnje u VRW Mreži
Članak 9.

- (1) Udruga nije odgovorna za eventualnu štetu ili smanjenje razine kakvoće VRW Usluge koje je uzrokovano prekidom rada sustava ili na drugi način proizlazi iz nužnog održavanja VRW Mreže. U slučaju planiranog prekida rada VRW Mreže u razdoblju dužem od 2 sata Udruga će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.
- (2) Udruga neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja VRW Usluga ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Udruge.
- (3) Udruga također neće biti odgovorna za štetu ili smanjenje kakvoće VRW Usluge nastale uslijed korištenja neispravne terminalne opreme ili lokalne instalacije u vlasništvu Korisnika ili korištenja Terminalne opreme ili lokalne instalacije suprotno uputama ili ovim Općim uvjetima odnosno za drugu štetu za koju je odgovoran Korisnik ili treća osoba, 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.).
- (4) Udruga nije odgovorna za bilo kakvu štetu koja nastane uslijed neovlaštenog korištenja Korisničkih lozinka ili drugih zlouporaba uslijed ne korištenja mjera sigurnosti i zaštite od strane

samog Korisnika odnosno radnji koje poduzme Korisnik suprotno ovim Općim uvjetima i uputama Udruge.

- (5) Ako je zbog tehničke smetnje ili smanjenja kakvoće VRW Usluge za koju odgovara Udruga, pristup ili korištenje VRW Usluga onemogućeno dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Ova odredba se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji Korisnika za koju na odgovara Udruga, kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača (eng. *router*), računala i/ili druge opreme, i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.
- (6) Udruga će kvarove na opremi ustupljenoj Korisniku na korištenje otkloniti u roku od 5 (pet) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti Udruge, Udruga je obvezna otkloniti najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko Udruga ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za raskid ili ako ne iskoristi navedeno pravo raskida, u slučaju da kvar podrazumijeva potpuni prekid VRW Usluge, pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara sukladno primjenjivim propisima. Korisnik nema navedena prava ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je Udruzi onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Udruga je prethodno pravovremeno poduzela sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- (7) Nakon prijave kvara, Udruga je obvezna u svakom trenutku Korisniku telefonskim i/ili elektroničkim putem omogućiti praćenje statusa prijave kvara.
- (8) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja VRW Usluge koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu VRW Mreže.
- (9) Ukoliko način korištenja VRW Usluge od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja VRW Usluge ili štete VRW Mreži, Udruga ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

Obveze Udruge

Članak 10.

- (1) U okviru Pretplatničkog ugovora, Udruga 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 VRW Uslugama;
 - prigodom aktivacije VRW Usluge, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, na način da jedino Korisnik ima pristup VRW Usluzi preko svog korisničkog računara;
 - povezati VRW 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;
 - sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i primjenjivih propisa, poduzeti najbolje napore radi osiguravanja ispravnog i neometanog rada VRW Mreže;

- ovisno o prirodi VRW Usluge te sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i primjenjivih propisa, osigurati funkcionalnost VRW Mreže i Terminalnu opremu nužnu za korištenje VRW Usluga;
- omogućiti Korisnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže, pri čemu sav sadržaj dostupan preko VRW Usluga, kao i programske pakete, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Udruge, Korisnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te Udruga ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kakvoću;
- 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;
- najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži;
- besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku ove Opće uvjete, Pravilnik, Statut, Cjenik i druge opće akte Udruge;
- pravovremeno obavještavati Korisnike o promjenama uvjeta Pretplatničkog ugovora i njihovu pravu na raskid;
- omogućiti besplatan pristup službi za korisnike;
- izvršavati druge obveze predviđene primjenjivim propisima, ovim Općim uvjetima, Pravilnikom, Statutom i drugim općim aktima Udruge.

Naknada za VRW Usluge i uvjeti plaćanja Članak 11.

- (1) Cijene za VRW Usluge, kao i sve druge naknade na koje Udruga ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga. Cijene svake pojedine usluge te druge naknade su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku. Udruga je ovlaštena mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
- (2) Cijena inicijalne instalacije/aktivacije se ne naplaćuje, osim ako nije drugačije navedeno u Cjeniku.
- (3) VRW Usluge u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi na temelju računa kojeg Udruga izdaje Korisniku u skladu s Pretplatničkim ugovorom i primjenjivim propisima.
- (4) 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) Ako sukladno Pretplatničkom ugovoru Korisnik plaća paušalnu mjesečnu naknadu za VRW Usluge neovisno o potrošnji, mjesečna naknada za prvi mjesec korištenja VRW Usluga će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija VRW Usluga, a ako aktivacija nastupi nakon 15. dana u mjesecu mjesečna naknada se ne naplaćuje za taj mjesec.
- (6) Udruga 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 ovim Općim uvjetima i važećim propisima.
- (7) U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine usluge Udruge, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Udruga 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 nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Udruge koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Udruga u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Udruge, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade za raskid, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika posljedica regulatornih obveza Udruge, izmjene poreza na dodanu vrijednost ili izmjene veleprodajnih cijena na koje Udruga nema utjecaja.

- (8) Smatra se da je Korisnik primio redovni račun Udruge tekući mjesec za uslugu pruženu u prethodnom mjesecu ako do kraja tekućeg mjeseca ne prijavi Udruzi da isti nije zaprimio. Ako Korisnik ne obavijesti Udrugu o promjeni nekog od podataka bitnog za dostavu, zbog čega mu račun ne bi mogao biti dostavljen, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjano izvršena.
- (9) Ako Korisnik ne uloži Prigovor na iznos naknade naveden u računu sukladno ovim Općim uvjetima, smatra se da je isti prihvatilo.
- (10) Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa Udruge.
- (11) 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, Udruga neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Udruzi dokaz o izvršenoj uplati.
- (12) Za kašnjenje u plaćanju računa od strane Korisnika, Udruga ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.
- (13) U slučaju da Korisnik ne izvrši povrat opreme koji mu je na korištenje ustupila Udruga ili ošteti takvu opremu, Udruga ima pravo obračunati naknadu zbog otuđenja odnosno naknadu štete zbog oštećenja sukladno Cjeniku. Ako Korisnik u roku 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa Udruge u kojoj mu je obračunata naknada za otuđenje izvrši povrat neoštećene opreme, naknada za otuđenje bit će stornirana.

Naplata potraživanja

Članak 12.

- (1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu.
- (2) Ako Korisnik ne podmiri cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, Udruga će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa. Opomena sadrži upozorenje da će Udruga privremeno isključiti Korisničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje VRW Usluge ako u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja opomene Korisnik ne podmiri dug iz opomene.
- (3) Ako je Korisnik pravovremeno podnio Prigovor, bit će dužan platiti nesporni dio iznosa računa ili prosječni mjesečni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od 3 (tri) mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi Prigovor. Ako Korisnik ne plati navedeni iznos, Udruga ima pravo privremeno

isključiti Korisničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje VRW Usluge.

- (4) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po opomeni u cijelosti i nije podnio Prigovor, Udruga ima pravo privremeno isključiti Korisničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje VRW Usluga sukladno ovim Općim uvjetima. Privremeno isključenje Korisničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja VRW Usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Udruge, odnositi samo na one VRW Usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
- (5) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja VRW Usluga, Udruga ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- (6) Korisnik je suglasan i prihvaća da Udruga možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom VRW 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.
- (7) Udruga neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja VRW Usluga sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- (8) Udruga je ovlaštena, temeljem suglasnosti Korisnika dane potpisom Zahtjeva, uz prethodnu pisanu obavijest Korisniku, ustupiti potraživanja koja Udruga 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. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate, Udruga je ovlaštena takvim trećim osobama predati sve potrebne podatke.

Prigovori i Reklamacije Članak 13.

- (1) Korisnik ima pravo Udruzi podnijeti Prigovor:
 - u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na naknadu kojim je Korisnik zadužen za pruženu VRW Uslugu;
 - u roku 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene VRW Usluge;
 - u svim drugim slučajevima u vezi s pružanjem VRW Usluge, povrede odredaba Pretplatničkog ugovora ili povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Udruge, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- (2) Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena (Prigovor, odgovor na Prigovor, Reklamacija, odgovor na Reklamaciju) izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijek rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili Reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su Prigovori ili Reklamacija

upućeni preporučenom pošiljkom, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.

- (3) Prigovori se podnose službi reklamacija Udruge u pisanom obliku na adresu sjedišta Udruge ili elektroničkom poštom na E-mail adresu Udruge.
- (4) Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- (5) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti Prigovora u prvom stupnju u skladu s administrativnim i tehničkim provjerama predviđenim primjenjivim propisima. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti Prigovora te o istom pisanim ili elektronskim putem, osim ako Korisnik izričito ne isključi takav način dostave, izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja Prigovora, odnosno u roku od najviše 30 (trideset) 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 Reklamacije nadležnom povjerenstvu Udruge, u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja odgovora na Prigovor.
- (6) Protiv odluke Službe reklamacija o utemeljenosti Prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu Reklamaciju Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika Udruge. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja Reklamacije. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja Reklamacije, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva za rješavanje pritužbi Korisnika Udruge.
- (7) U slučaju podnošenja Prigovora Udruzi, Udruga je obvezna zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanjem opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred HAKOM-om. Za navedeno razdoblje zastara osporene tražbine ne teče.
- (8) Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov Prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.
- (9) Korisniku koji osporava račun Udruge u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Udruga neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
- (10) Ako je Udruga već obustavila pružanje usluge Korisniku, ili isključila Korisničku terminalnu opremu iz VRW Mreže, prije nego što je od Korisnika, nadležnog tijela ili osobe primila obavijest o postupku rješavanja spora, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku rješavanja spora, obvezna je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo Pretplatnički ugovor.
- (11) U slučaju Prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže Korisnik mora dostaviti Udruzi rezultate minimalno 3 (tri)

mjerenja provedenih tijekom razdoblja od 5 (pet) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a, a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane Udruge i/ili HAKOM-a.

- (12)Udruga 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 posebnoj adresi elektroničke pošte za rješavanje Prigovora.
- (13)Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada službe za korisnike Udruge te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika službe za korisnike Udruge, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine Udruge te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika Udruge i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Udruge, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
- (14)Ako se utvrdi da je Udruga povrijedila odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavila pružanje usluge, Korisnik koji je podnio Prigovor zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili Prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo otkazati Pretplatnički ugovor bez naknade za raskid te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa. U slučaju da Udruga nije osigurala Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, Udruga je obvezna Korisniku ponuditi raskid Pretplatničkog ugovora bez naknade za raskid, a dodatno može uz suglasnost Korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.
- (15)Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Udruga rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

Zlouporeba i sigurnost Članak 14.

- (1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporeba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Udruga će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem VRW Mreže.
- (2) Udruga je obvezna nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe VRW Usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporebu 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 odnosno naknade.
- (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, Udruga utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Udruga ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Korisnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu Udruge, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje Udruga smatra potrebnim. Ako Korisnik ne postupi po zahtjevu Udruge, Udruga ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s ovim Općim uvjetima.

- (4) Neovisno o prethodno navedenom, Udruga 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 Udruge 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 zlouporabe usluga Interneta od strane Korisnika).
- (5) Korisnik ima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Korisnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili elektroničkom poštom upućenom na E-mail adresu Udruge.
- (6) Korisnik se obvezuje da će VRW Usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da bez prethodnog pisanog odobrenja Udruge neće ustupati uslugu, ili njene pojedine dijelove, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja VRW Usluge kao niti svoje pristupne lozinke, šifre i/ili Korisničko ime na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama.
- (7) Korisnik je dužan tijekom korištenja VRW Usluga, pravilno i odgovorno koristiti se VRW Uslugama te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere i pridržavati se uputa i pravila zaštite od zlouporaba i prijevara, a koje su Korisniku dostupne putem Weba Udruge ili na drugi prikladan način.
- (8) Korisnici koji stavljaju sadržaje na VRW mrežu dužni su osigurati da su svi takvi sadržaji u svakom trenutku u skladu sa svim primjenjivim propisima, te da se istima ne vrijeđaju prava intelektualnog vlasništva ni bilo koja druga prava trećih osoba.
- (9) Korisnicima je osobito zabranjeno poduzimanje sljedećih aktivnosti:
 - objava, dijeljenje ili korištenje materijala koji sadrže intelektualno vlasništvo, komercijalne audio, video, ili glazbenesadržaje bez suglasnosti nositelja prava na istima teobjava, dijeljenje ili korištenje materijala kojijeusuproptnostis bilo kakvim primjenjivim propisima;
 - objava, dijeljenje ili korištenje materijala koji uključuju pornografiju ili druge neprimjerene, uvredljive ili ponižavajuće sadržaje;
 - korištenje piratskih softvera, emulatora, razbijanja lozinki, skripti i arhiva, virusa, trojana, wormova i drugih destruktivnih (zlonamjernih) softvera i sadržaja, što uključuje i sadržaje koji objavljuju linkove na spomenute materijale i/ili upute kako se isti koriste;
 - "*spamanje*" što podrazumijeva slanje neželjenih elektronskih poruka ili *news* grupe, učestali ping ili pokušaji namjernog preopterećenja sistema;
 - nezakonit ili neautoriziran pristup drugim mrežama i računalima i pokušaji narušavanja sigurnosti VRW mreže i drugih mreža i računala (poznato kao "*hacking*" i "*cracking*");
 - korištenje tuđeg identiteta i lozinki (s dopuštenjem ili bez) te svaki drugi oblik lažnog predstavljanja;
 - sve aktivnosti usmjerene ka proučavanju sigurnosti VRW mreže i drugih mreža i

računala (uključujući korištenje programa tipa *nmap*, *Nessus*, *port scanning*, *brute force attacks*, i sličnog softvera);

- oglašavanje, predstavljanje, demonstriranje ili na neki drugi način pružanje pristupa sadržajima, programima i Servisima čijom se namjenom i upotrebom krši Statut, Pravilnik i ovi Opći uvjeti kao i bilo koji drugi primjenjivi propis, kao i korištenje sadržaja, programa i servisa protivno pravilima njihove uporabe;
- davanje ili objava netočnih ili zastarjelih podataka u svrhu stjecanja korisničkih prava ili iskorištavanja resursa;
- imati komercijalan sadržaj i servis unutar VRW Mreže bez dogovora s Udrugom.

(10) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem VRW Usluge.

(11) Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. Udruga putem Weba Udruge izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka korisnika.

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

(13) U slučaju povreda određaba ovog članka, Udruga će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja VRW Usluga. U slučaju ponovljene povrede ili ako povredu ne otkloni u roku od maksimalno 30 (trideset) dana, Udruga ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor.

(14) Udruga nije dužna izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima Udruge u sklopu pružanja VRW Usluga, osim ako nije drugačije ugovoreno.

(15) Udruga također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji Korisnici postavljaju na njene poslužitelje, a po potrebi na zahtjev nadležnih tijela može ograničiti pristup takvom sadržaju kojim se krše ovi Opći uvjeti, Pravilnik, Statut ili drugi primjenjivi propisi.

(16) Najkasnije pri aktivaciji VRW Usluge ovlaštena osoba Udruge će Korisnicima dati pisanu uputu o mogućnostima zaštite korisničkog računa od neovlaštenog korištenja te o posljedicama korištenja usluge širokopojsnog pristupa internetu bez potrebne zaštite. Korisnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.

(17) Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu (uključujući i onu za izgublenu dobit), koja bi mogla nastati Udruzi ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika predviđenih ovim člankom Udruge, a sukladno važećim propisima.

Privremeno isključenje Članak 15.

(1) Udruga može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Korisničku terminalnu opremu iz VRW Mreže:

- ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora, Udruga utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva;
 - ako Korisnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave opomene sukladno čl. 12. ovih Općih uvjeta;
 - ako Udruga 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 drugih primjenjivih propisa;
 - na zahtjev Korisnika.
- (2) Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Udruga će ponovo omogućiti korištenje VRW Usluga.
- (3) Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje, i to najkasnije idući radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od 2 (dva) dana od dana kada je Udruga primila uplatu cjelokupnog dospjelog neosporenog dugovanja.
- (4) U slučaju privremenog ograničenja/isključenja zbog povreda iz čl. 14. ovih Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere i utvrđenja prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Udruge.
- (5) Na zahtjev Korisnika, Udruga će privremeno isključiti Korisnika iz VRW Mreže na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup. Neovisno o prethodno navedenom, Udruga može omogućiti i dulji rok privremenog isključenja, a sukladno uvjetima navedenim u Cjeniku.
- (6) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku 6 (šest) mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema Cjeniku.
- (7) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete.
- (8) Za vrijeme privremenog isključenja Korisničke terminalne opreme iz VRW Mreže zbog neplaćanja usluga ili zbog povrede odredaba ovih Općih uvjeta ili primjenjivih propisa, mjesečna naknada se naplaćuje.

Trajanje i prestanak Pretplatničkog ugovora Članak 16.

- (1) Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
- (2) Ne postoji obvezno trajanje Pretplatničkog ugovora.
- (3) Pretplatnički ugovor prestaje:
- raskidom;
 - smrću fizičke osobe odnosno prestankom postojanja pravne osobe, osim ako nije drugačije predviđeno ovim Općim uvjetima;

- prestankom Korisnikovog članstva u Udruzi;
- na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke HAKOM-a
- na temelju zakona i drugog propisa.

(4) Udruga je obvezna u slučaju trajnog isključenja terminalne opreme i prestanka Pretplatničkog ugovora obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio prestanak Pretplatničkog ugovora.

Raskid Pretplatničkog ugovora Članak 17.

(1) Udruga ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor:

- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na Korisnikovoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW Mreže;
- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) od dana privremenog isključenja Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW Mreže;
- ako Korisnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje za obavljene usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW Mreže;
- ako Korisnik ponovi povredu ili u roku 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW Mreže ne otkloni povredu iz čl. 13. ovih Općih uvjeta;
- ako Korisnik u roku 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW mreže ne otkloni drugi razlog predviđen ovim Općim uvjetima ili primjenjivim propisima zbog kojeg je nastupilo privremeno isključenje Korisnikove telekomunikacijske terminalne opreme iz VRW Mreže, osim ako je isto nastupilo na zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik ne dostavi Udruzi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
- ako se utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Udruge na području Republike Hrvatske nepoznata;
- u drugim slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima ili primjenjivim propisima.

(2) Korisnik može raskinuti Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Udruzi. Pretplatnički ugovor će prestati u roku od 5 (pet) radnih dana od dana u kojem je Udruga zaprimila obavijest o raskidu. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da to navede u Zahtjevu prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora ili zatraži pisanim putem ali u svakom slučaju najmanje 5 (pet) radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

(3) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane Korisnika prije provedene instalacije/aktivacije VRW Usluge, a bez krivnje Udruge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi Udruzi sve troškove koje je Udruga imala u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme.

(4) Ukoliko Korisnik raskida Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog ugovora s drugim operatorom, Korisnik je odgovoran da s navedenim drugim operatorom poduzme sve potrebne

radnje radi pokretanja postupka prelaska, a Udruga će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.

- (5) Udruga je obvezna prigodom raskida Pretplatničkog ugovora 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.
- (6) Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Udruge, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koji je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.
- (7) Nakon što Udruga zaprimi zahtjev za raskid Pretplatničkog ugovora, Udruga ne smije komunicirati s Korisnikom u svrhu sprječavanja raskida Pretplatničkog ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora.

Osobni podaci Članak 18.

- (1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz Pretplatničkog ugovora u obliku u kojem Udruga zatraži. Udruga će obrađivati i koristiti navedene podatke o Korisniku u svrhu ispunjavanja prava i obveza iz Pretplatničkog ugovora, te za druge svrhe dopuštene propisima o zaštiti osobnih podataka.
- (2) Podaci koji se tiču Pretplatničkog ugovora, 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 i Reklamacija;
 - osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprečavanja zlouporaba i prijevara.
- (3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima Udruge, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara, Udruga može raspolagati određenim podacima uz posebnu pisanu privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka). Pod uvjetom te u okviru takvih pisanih privola Korisnika, Udruga je ovlaštena:
 - koristiti korisničke podatke iz Zahtjeva u svrhe opće korisničke podrške (savjetovanja), unapređivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Udruge, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Udruge;
 - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Udruge radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Udruge putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms), izravnim kontaktom od strane ovlaštene osobe Udruge.

- (4) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinom davanja privole iz prethodnog stavka.
- (5) Svaka dana privola dana u skladu sa stavkom 3. 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 Udruzi pisanim putem, osobno ili elektronskom poštom.
- (6) Korisnik mora obavijestiti Udrugu o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva bez odgode, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U nedostatku takve obavijesti Korisnika, smatrat će se da je bilo kakva dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena Korisniku.
- (7) U pogledu obrade podataka, Korisnik u svakom trenutku ima sljedeća prava: pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na pristup, pravo na ograničenje obrade, pravo na mogućnost prijenosa podataka, pravo na prigovor, pravo na žalbu.
- (8) Udruga čuva podatke svojih članova onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja.

Rješavanje sporova Članak 19.

- (1) Sporovi koji bi proizašli iz Pretplatničkog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Udruge i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem.
- (2) Ako, Korisnik i Udruga ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, nadležni sud bit će stvarno nadležni sud u Vrbovcu.

Prijelazne i završne odredbe Članak 20.

- (1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave na Webu Udruge i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički ugovor s Udrugom nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički ugovor s Udrugom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 (trideset) dana po njihovoj objavi na Webu Udruge. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti poslovanja Udruge od 27.02.2017.
- (2) Opći uvjeti dostupni su putem Weba Udruge.
- (3) Udruga zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete u skladu s važećim propisima. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta Udruge će objaviti na Webu Udruge.
- (4) U slučaju izmjena Općih uvjeta koji su za Korisnika nepovoljniji, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade za raskid, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena Općih

uvjeta na Webu Udruge. Korisnik nema takvo pravo na raskid Pretplatničkog ugovora u slučaju da su izmjene Općih uvjeta posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz propisa o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje Udruga nije imala utjecaja.

- (5) Udruga će u skladu s primjenjivim propisima izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o namjeravanim izmjenama Općih uvjeta i Korisnikovom eventualnom pravu na raskid Pretplatničkog ugovora.
- (6) Izmjene Općih uvjeta koje su isključivo u korist Korisnika će se na postojeće Korisnike primjenjivati od s danom objave Općih uvjeta na Webu Udruge, a ostale izmjene Općih uvjeta će se na postojeće Korisnike početi primjenjivati 30 (trideset) dana po objavi izmjena Općih uvjeta na Webu Udruge.

U Vrbovcu, dana 18. veljače 2022. godine

Predsjednik Udruge

Stipe Magić, mag. educ. math. et inf.
