

NOVI-NET d.o.o.

U Merhatovcu, datum objave: 16.11.2011.

Opći uvjeti poslovanja i pravila korištenja usluga NOVI-NET d.o.o. za krajnje korisnike usluga

Općim uvjetima poslovanja i pravilima korištenja usluga (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između NOVI -NET d.o.o., Merhatovec 5 (u daljnjem tekstu: Novi-Net), kao operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga (u daljnjem tekstu: Pretplatnika).

Članak 1.

PREDMET OPĆIH UVJETA

Opći uvjeti primjenjuju se na odnose između Novi-Neta i njegovih Pretplatnika, te čine sastavni dio Ugovora o korištenju usluga između Pretplatnika i Novi-Neta (dalje: Pretplatnički ugovor).

U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Novi-Neta obuhvaćaju: pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i povezanoj opremi, javno dostupne telefonske usluge, usluge prijenosa slike i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Na odnose koji nisu uređeni Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 2.

ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Pretplatnici Novi-Netovih usluga mogu biti fizičke i pravne osobe.

Potpisivanjem Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Podnositelj Zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga Novi-Neta utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom potpisivanja Zahtjeva, zajedno sa cjenikom i uvjetima korištenja odabrane usluge. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu, na kojem Pretplatnik aktivno potvrđuje da je preuzeo ove Opće uvjete, kao i izvod iz cjenika, te uvjete korištenja odabrane usluge.

Po primitku Zahtjeva, Novi-Net će u primjerenom roku obavijestiti podnositelja Zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, a u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva, sukladno tehničkim i drugim mogućnostima priključiti Pretplatničku terminalnu opremu na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu. Zahtjev se smatra prihvaćenim od strane Novi-Neta danom aktivacije usluge.

Aktivacijom usluge smatra se uspješno priključenje terminalne opreme na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje usluge od strane NOVI-NET-a. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge.

Pretplatnički ugovor između Novi-Neta i Pretplatnika smatra se sklopljenim trenutkom prihvaćanja Zahtjeva od strane Novi-Neta, a sva prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora između Pretplatnika i NOVI-NET-a počinju teći u trenutku aktivacije usluge. Pretplatnik može unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora. Zahtjev prihvaćen od strane Novi-Neta zajedno s ovim Općim uvjetima čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine Opći uvjeti poslovanja i pravila korištenja usluga te cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Članak 3.

ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Novi-Net ima pravo odbiti Zahtjev za korištenje usluga u slijedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Novi-neta, odnosno pružanje Usluge Novi-Neta;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Novi-Netu ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i/ili dokumente potrebne za podnošenje Zahtjeva / sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Novi-Neta, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Novi-Net ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je podnositelj Zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Novi-neta.

Ako Novi-Net naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg naprijed navedenog razloga za odbijanje Zahtjeva, Pretplatnički ugovor može prestati, o čemu će Novi-Net obavijestiti Pretplatnika.

Članak 4.

PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA/PRETPLATNIKU

Pretplatnik je prilikom podnošenja Zahtjeva dužan predložiti svoje identifikacijske isprave, odnosno dodatne informacije i dokumente koje bi Novi-Net mogao smatrati potrebnima za sklapanje pretplatničkog odnosa, te je suglasan da Novi-Net izvrši provjere Pretplatnikovih osobnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti i

drugih podataka pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

Potpisom Zahtjeva od strane Pretplatnika - fizičke osobe, Pretplatnik daje svoju suglasnost Novi-Netu da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke, a o čemu je Pretplatnik obaviješten na obrascu Zahtjeva.

Potpisom Zahtjeva od strane pretplatnika, Pretplatnik - pravna osoba daje svoju suglasnost Novi-Netu da može za vlastite potrebe koristiti i upisivati njegove opće poslovne podatke, a o čemu je Pretplatnik obaviješten na obrascu Zahtjeva.

Novi-Net se obvezuje osigurati tajnost osobnih podataka koji su mu dostavljeni u svezi sa zasnivanjem Pretplatničkog odnosa, te ih koristiti samo za vlastite potrebe, kao i u zakonom određene svrhe, a sve sukladno posebnim propisima. Pretplatnik je dužan pisanim putem obavijestiti Novi-Net u slučaju promjene svojih osnovnih podataka odmah, a najkasnije u roku 15 dana od nastanka promjene, u protivnom smatrat će se da je na temelju postojećih podataka dostava valjana izvršena. Dostava u smislu ovih Općih uvjeta smatra se uredno izvršenom danom otpremanja pismene pošiljke putem nekog od pružatelja poštanskih usluga ili usluga dostave, osim u slučaju kada je NOVI-NET odgovoran za pogrešno otpremljenu pošiljku.

Podaci o Pretplatniku će se objaviti u telefonskom imeniku pretplatnika koji će biti javno dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom obliku, osim za pretplatnike koji su u pisanom obliku na Zahtjevu ili naknadno izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik.

Pretplatnici koji su fizičke osobe mogu zatražiti, bez naknade, da njihovi osobni podaci ne budu uneseni u javni imenik pretplatnika. Pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka, nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju, u javni imenik pretplatnika.

Za bilo koju svrhu javnog imenika pretplatnika, koja nije pretraživanje osobnih podataka na temelju imena i prezimena ili naziva krajnjeg korisnika usluga, i, ako je to potrebno, najmanjeg broja drugih pokazatelja, od Pretplatnika će se zatražiti dodatna privola.

Svi krajnji korisnici javno dostupnih telefonskih usluga imaju pravo na uvrštenje u javni imenik pretplatnika te pravo da podaci o tome budu dostupni osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika.

Članak 5.

POSTUPCI ZA AKTIVACIJU USLUGA I IZMJENU PRETPLATNIČKIH PAKETA

Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge Novi-Neta dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket.

Novi-net je u tom slučaju obvezan poslati pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge ili izmjeni pretplatničkog paketa, zajedno sa uvjetima korištenja iste, ukoliko postoje te uputom o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno posebnom zakonu.

Danom aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa.

Članak 6.

KORISNIČKO IME I LOZNIKA

Pretplatnik nakon zasnivanja pretplatničkog odnosa dobiva na korištenje korisničko ime i lozinku (ili više njih) koji služe za autorizirani pristup usluzi Novi-Net-a, a koje je dužan čuvati od neovlaštene uporabe od strane trećih osoba. Novi-Net može uskratiti Pretplatniku pristup uslugama ako primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu korisničkog imena, a o čemu će Novi-Net izvijestiti Pretplatnika.

Pretplatnik odgovara za sve troškove izazvane neautoriziranim korištenjem svog korisničkog imena i lozinke, do trenutka dok o tome pisanim putem ne obavijesti Novi-Net.

Članak 7.

KORIŠTENJE USLUGA

Novi-Net će svojim Pretplatnicima omogućiti slobodno i neometano korištenje svojih usluga uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

Da bi se osiguralo slobodno i neometano korištenje usluga Novi-Neta, strogo su zabranjeni i neprihvatljivi slijedeći postupci:

- objavljivanje ili prenošenje informacija koje direktno krše postojeće hrvatske i/ili međunarodne propise,
- objavljivanje ili prenošenje informacija za koje se zna ili pretpostavlja da su lažne, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim korisnicima Interneta,
- objavljivanje, slanje ili prenošenje reklamnih ili promotivnih materijala drugim korisnicima Interneta bez njihovog pristanka ili traženja, uključujući slanje nezatraženih elektroničkih poruka (spam e-mail),
- objavljivanje, prenošenje ili slanje zaštićenih „sadržaja“,
- objavljivanje tajnih podataka druge fizičke odnosno pravne osobe,
- objavljivanje, slanje ili prenošenje uvredljivih, prijetećih, vulgarnih, rasističkih ili šoviniističkih sadržaja,
- objavljivanje, slanje i prenošenje sadržaja koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama,
- lažno predstavljanje, odnosno predstavljanje u ime druge pravne ili fizičke osobe,
- neovlašteno korištenje tuđeg korisničkog računa ili e-mail adrese,
- korištenje Novi-Net usluga na bilo koji način kojim bi se moglo ugroziti sustav i rad Novi-Net usluga,
- uznemiravanje putem elektroničke pošte u bilo kojem obliku,
- slanje velike količine neželjenih i nezatraženih elektroničkih poruka na jedan korisnički račun (mail bombing),
- krivotvorenje zaglavlja poruke,
- neautorizirani pokušaj odnosno ostvarivanje pristupa tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala,
- neovlašteno davanje korisničkog imena drugim osobama na uporabu,

- korištenje Novi-Net usluga u nezakonite svrhe,
- poduzimanje radnji i aktivnosti protivno načelima ponašanja na Internetu (Netiquette),
- objavljivanje svih vrsta nezakonitih sadržaja na web-prostoru koji korisnici zakupljuju (web-hosting) od Novi-Net-a,
- slanje ili pokušaj slanja elektroničke pošte preko mail servera pružatelja Internetskih usluga na koji korisnik nije spojen (mail relaying)
- radnje koje drugim korisnicima onemogućuju normalno korištenje Novi-Net usluga (denial-of-service)

Pri radu s news grupama nije dozvoljeno:

1. slanje poruka koje svojom temom ne spadaju u grupu u koju se šalju,
2. slanje poslovnih ponuda, reklama i sl. u grupe koje nisu za to predviđene,
3. slanje poruka s privicima (attachment) u grupe koje nisu binary,
4. slanje iste poruke u više grupa (multipost),
5. slanje iste poruke odjednom u više od 10 grupa (crosspost).

Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima putem Usluga Novi-Neta.

Pretplatnik se obvezuje da će koristiti zaštićeni „sadržaj“ na Internetu (copyright, trademark, intellectual property rights) sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, te da ga neće koristiti ili objaviti bez suglasnosti vlasnika „sadržaja“.

Pretplatnik će biti odgovoran i dužan nadoknaditi štetu koja bi mogla nastati Novi-Netu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika koje su navedene u ovom članku., sukladno općim propisima obveznog prava.

Članak 8.

ZAŠTITA PRETPLATNIKA OD ZLOUPORABA

NOVI-NET je obvezan osigurati Pretplatnicima primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži, te ih upoznati s potrebom i načinom te zaštite u pisanom obliku, prije početka pružanja usluge.

U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Novi-Net će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Novi-Neta. U tu svrhu Pretplatnicima je omogućen svakodobni pristup trenutnom mjesečnom stanju pretplatničkog računa sa specifikacijom svih ostvarenih usluga.

Ukoliko postoji tehnička mogućnost, NOVI-NET će prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora ponuditi Pretplatniku mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci

NOVI-NET je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodo uporabe usluga, te ga upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca.

Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, Novi-Net utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Novi-Net ima pravo zahtijevati od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu Novi-neta. Ako Pretplatnik ne ispuni navedeni zahtjev unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, Novi-Net ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga, u skladu s čl. 9. ovih Općih uvjeta.

Pretplatnik se obvezuje da će Usluge Novi-Neta 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 Novi-Neta, bez prethodnog pisanog odobrenja Novi-Neta.

Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja Novi-Netovih usluga, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Novi-Net pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevара.

Članak 9.

CIJENE I NAPLAĆIVANJE USLUGA

Pod Pretplatničkim odnosom podrazumijevaju se sve usluge za koje je Pretplatnik sklopio Pretplatnički ugovor s Novi-Netom, kao i sve naknadno zatražene usluge.

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

Novi-Net će Usluge naplaćivati od trenutka zasnivanja Pretplatničkog odnosa, odnosno aktivacije usluge i zaračunavati, u pravilu, mjesečno, ako nije drugačije ugovoreno.

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.

Pretplatnik se obvezuje usluge Novi-Neta platiti do dana dospijea navedenog u računu. U protivnom, u slučaju kašnjenja, Novi-Net je ovlašten na dospjela, a neplaćena potraživanja zaračunati zakonsku zateznu kamatu, kao i troškove slanja opomene sukladno važećem Cjeniku.

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

Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju ili prosječno korištenje usluge Novi-Net utvrdi da postoji osnovana sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Novi-Net može od Pretplatnika zatražiti odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga (uplata pologa, bankovna garancija i sl.).

Ukoliko Pretplatnik nije podnio prigovor iz članka 14. ovih općih uvjeta i ako ne plati račun do dana dospijea

navedenog u računu, NOVI-NET će mu dostaviti pisanu opomenu koja sadrži upozorenje da će po proteku roka od 30 dana od dana dostave opomene pretplatnička terminalna oprema biti privremeno isključena iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

Privremeno isključenje će se u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo na elektroničke komunikacijske usluge za obavljanje kojih nije bilo podmireno dugovanje.

Ako Pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset dana od dana privremenog isključenja, NOVI-NET može trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže i raskinuti pretplatnički odnos. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirjenja dospelih obveza pretplatnik ima pravo primiti dolazne pozive, te ima pravo upućivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike usluga svojeg operatora

Pretplatnicima je omogućeno besplatno biranje jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 i drugih pozivnih brojeva za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

Članak 10.

OBVEZE NOVI-NET-A

Novi-Net se obvezuje pružiti profesionalnu i kvalitetnu uslugu svojim Pretplatnicima u što je uključeno:

1. širenje kapaciteta sustava sukladno rastu broja Pretplatnika,
2. nadziranje sustava i brzo otklanjanje eventualnih poteškoća,
3. besplatna telefonska i e-mail pomoć Pretplatnicima koja obuhvaća sve eventualne probleme u funkcioniranju usluga koje nudi Novi-Net.

Pomoć Pretplatnicima obuhvaća podršku za standardne Internet usluge i aplikacije.

Pomoć Pretplatnicima ne obuhvaća probleme vezane za infrastrukturu nužnu za korištenje usluga Novi-Neta, koju Novi-Net ne osigurava niti direktno kontrolira (kao na primjer probleme s njegovom lokalnom instalacijom, Internetskim prometom koji ne dolazi sa ili preko mreže Novi-Neta i sl.).

Članak 11.

ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI

Novi-Net ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji Pretplatnici postavljaju na njegove servere. Novi-Net ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s uvjetima korištenja.

Sadržaj i opseg informacija koje su dostupne putem usluga Novi-Neta nisu predmet ovih Općih uvjeta, te Novi-Net ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj i kvalitetu.

Novi-Net ne odgovara za rad infrastrukture potrebne za korištenje njegovih usluga koju Novi-Net ne osigurava niti direktno kontrolira.

Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava postoji mogućnosti da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do prekida usluge, kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose.

Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine usluge koje se temelje na IP tehnologiji Novi-net ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.

U opisanim slučajevima Novi-Net ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Novi-Neta.

NoviNet ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.

U slučaju planiranog prekida rada Novi-Net usluge na duže od 2 sata, Novi-Net će prethodno o tome preko web stranica Novi-Neta obavijestiti pretplatnike.

Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti NOVI-NET-a, a koju isti nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka njezina utvrđivanja, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluge, umanjuje se njegova naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.

Novi-Net ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospelih računa ili kršenja uvjeta.

Članak 12.

PRIVREMENO OGRANIČENJE USLUGA

Novi-Net može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže ako:

- tijekom trajanja pretplatničkog odnosa Novi-Net utvrdi postojanje razloga za odbijanje zahtjeva za uslugu Novi-Net-a, odnosno za uskraćivanje pristupa uslugama Novi-Neta,
- pretplatnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge (ako pretplatnik nije podmirio ukupan iznos dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane opomene, s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirjenja dugovanja, i ako nije podnio prigovor),
- Novi-Net utvrdi postojanje nekog drugog razloga za ograničenje korištenja usluga Novi-Neta temeljem povreda odredbi Općih uvjeta, odnosno temeljem važećih propisa Republike Hrvatske

Uklanjanjem svih razloga privremenog isključenja, Novi-Net pretplatniku može ponovno uključiti pretplatničku terminalnu opremu.

Članak 13.

TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Pretplatnički ugovor u pravilu se sklapa na razdoblje navedeno u Pretplatničkom ugovoru, pri čemu se ugovoreno razdoblje smatra vremenom obvezatnog trajanja ugovora koje ne može biti duže od zakonom određenog najduljeg trajanja ugovora. Pretplatnički ugovor može biti sklopljen i na neodređeno razdoblje.

Pretplatnički ugovor može prestati na temelju pisanog zahtjeva Pretplatnika.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano otkáže Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja-obvezatnog trajanja Pretplatničkog ugovora mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nije dužan platiti u slučaju kada raskida Pretplatnički ugovor iz razloga što Novi-Net nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja te u slučaju kada raskida Pretplatnički ugovor iz razloga što su izmjene općih uvjeta poslovanja nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete poslovanja.

Novi-Net može ugovorni odnos jednostrano raskinuti bez otkaznog roka u slučaju da Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Novi-Neta temeljem članka 12. ovih Općih uvjeta te u drugim slučajevima teških povreda obveza od strane Pretplatnika određenih ovim općim uvjetima, a o čemu će NOVI-NET obavijestiti Pretplatnika.

Pravne posljedice prestanka važenja Pretplatničkog ugovora nastupaju prvim danom mjeseca koji slijedi nakon primitka pisane obavijesti Pretplatnika o raskidu, odnosno od trenutka nastupa jednog od razloga za prestanak važenja Pretplatničkog ugovora.

Ukoliko je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje, pretplatnik je obavezan pisano obavijestiti Novi-Net o prestanku ugovornog odnosa najkasnije jedan (1) mjesec prije isteka ugovorne obveze. U protivnom će se smatrati da je Pretplatnički ugovor produžen na neodređeno razdoblje. Pisanu obavijest Pretplatnik je dužan dostaviti preporučeno na poslovnu adresu Novi-Neta ili je uputiti putem faks uređaja.

Članak 14.

PODNOŠENJE PRIGOVORA

Pretplatnik može podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Prigovor se podnosi u pisanom obliku te mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Pretplatnik može podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijea računa za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge, te prigovor u vezi s pružanjem usluga i prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Prigovor podnesen nakon isteka tog roka neće se uvažiti.

U slučaju podnošenja prigovora Novi-Net će provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu, a Pretplatniku će izdati potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena.

Do rješenja prigovora Pretplatnik koji je podnio prigovor plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Pretplatnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Novi-Net ima pravo postupiti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koje se odnose na postupanje u slučaju nepodmirenja dugovanja. Pretplatniku koji je podnio prigovor a koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, Novi-Net neće obustaviti pružanje usluge, niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže do završetka postupka, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor.

Novi-Net će dostaviti pisani odgovor Pretplatniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora. Na pisani odgovor Novi-Neta Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu

(reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača obvezno je dostaviti pisani odgovor Pretplatniku u roku od 30 dana od dana

zaprimanja njegove pritužbe uz uputu da se nakon dobivanja odgovora Povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, u roku od 30 dana od dobivanja odgovora Povjerenstva.

Pretplatnik koji je podnio prigovor zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, u slučaju pozitivnog rješenja tog prigovora ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

Članak 15.

OBAVIJEST PRETPLATNICIMA

Novi-Net ima pravo distribuirati Pretplatniku informativne poruke elektroničkom poštom ili pisanim putem, kojima obavještava svoje Pretplatnike o promjenama postojećih usluga, novim uslugama, poboljšanjima servisa i drugim informacijama vezanim uz korištenje usluga Novi-Neta.

Privolu za slanje obavijesti o novim uslugama, odnosno promotivnim aktivnostima, Pretplatnik daje na Zahtjevu, a i istu može naknadno povući isključivo u pisanom obliku.

Članak 16.

OPREMA

Novi-Net daje svoju opremu na raspolaganje uz napomenu da trajno ostaje u isključivom vlasništvu Novi-Neta.

Pretplatnik se obvezuje da će pažljivo njome postupati. Pretplatnik nipošto ne smije sam otvarati ili/i na bilo koji način rukovati opremom dobivenom na korištenje od Novi-Neta.

Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Novi-Neta. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti Novi-Netu uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Štrgo je zabranjen premještaj opreme na drugu lokaciju. U slučaju takve potrebe, to smije obaviti isključivo i po dogovoru samo osoba ovlaštena od strane Novi-Neta.

U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora /prestanka Pretplatničkog odnosa Pretplatnik je dužan omogućiti Novi-Netu povrat predmetne opreme u ispravnom i funkcionalnom stanju, u roku od najviše 7 dana od dana prestanka Pretplatničkog ugovora. U protivnom, Novi-Net ima pravo potraživati naknadu cjelokupne tržišne vrijednosti opreme kakva je bila u trenutku sklapanja Pretplatničkog ugovora, osim u slučaju kada Pretplatnik nije odgovoran za neispravnost opreme.

Članak 17. **PRIHVACANJE OPĆIH UVJETA**

Potpisivanjem Zahtjeva za korištenje usluga Novi-Neta, Pretplatnik na Zahtjevu potvrđuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta te da ih prihvaća u cijelosti i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga Novi-Neta pridržavati tih pravila ponašanja i obveza.

Članak 18. **RJEŠAVANJE SPOROVA**

Novi-Net i Pretplatnik suglasni su da će pokušati mirno riješiti sve sporove proizašle iz ili u svezi s Pretplatničkim ugovorom. U slučaju spora o istom će odlučivati stvarno i mjesno nadležan sud.

Članak 19. **ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti objavit će se u najmanje jednom dnevnom listu koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na Internetnim stranicama Novi-Neta (www.novi-net.hr).

Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i primjenjuju se na sve Pretplatnike koji su sklopili Pretplatnički ugovor nakon toga dana. Na pretplatnike koji su sklopili Pretplatnički ugovor do dana objave ovih Općih uvjeta, isti stupaju na snagu i primjenjuju se protekom 30 dana od dana objave.

U slučaju izmjene općih uvjeta koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave općih uvjeta, a o čemu će biti prethodno obaviješten pisanim putem, sukladno važećem propisu.

U slučaju izmjene Općih uvjeta Novi-Neta radi ispunjavanja obveze usklađivanja obavljanja djelatnosti s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine 73/08, 90/11) ne primjenjuju se odredbe tog Zakona i ovih Općih uvjeta o pravu na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.