

NOVI-NET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.

U Čakovcu, datum objave: 26.09.2018.

Opći uvjeti poslovanja NOVI-NET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.

Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između NOVI-NET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Franje Punčeca 2, Čakovec (u daljnjem tekstu: Novi-Net), kao operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži 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 uz Cjenik usluga, Uvjete korištenja pojedinih usluga i Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, 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 u nepokretnoj mreži, usluge prijenosa slike i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu u nepokretnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge u nepokretnoj mreži koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Ovi opći uvjeti dostupni su i na internetskoj stranici

http://www.novi-net.hr/public/Opći_uvjeti_Novi_Net_telekomunikacije.pdf

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 ove Opće uvjete Novi-Neta, 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, a Pretplatnički ugovor između Novi-Neta i Pretplatnika 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.

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

Modem/Router sa svim pripadajućim komponentama (antena i pripadajući kabeli za povezivanje i napajanje, telefonski adapter i pripadajući kabeli za povezivanje i napajanje), koje osigurava NOVI-NET i instalira na lokaciji priključenja ugovorenih usluga, i koji ostaju u vlasništvu NOVI-NET-a tijekom trajanja pretplatničkog ugovora, smatraju se sukladno ovim Općim uvjetima terminalnom opremom, za koju NOVI-NET ne naplaćuje naknade za korištenje.

Također, Pretplatnicima je dana mogućnost odabira i instalacije vlastite terminalne opreme na lokaciji priključenja ugovorenih usluga, u kojem slučaju NOVI-NET ne preuzima odgovornost niti može jamčiti funkcionalnost i kakvoću pružanja ugovorenih usluga putem iste, te samu ispravnost terminalne opreme i njezin utjecaj na integritet NOVI-NET mreže.

Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge.

Pretplatnik može unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora.

Zahtjev prihvaćen od strane Novi-Neta zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom usluga i Uvjetima korištenja ugovorenih usluga čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

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 Novineta, odnosno pružanje Usluge Novineta;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Novineta 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 Novineta, 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 zlouporabu tih usluga ili ako je podnositelj Zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Novineta.

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 dokumente, 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.

Prilikom podnošenja zahtjeva Pretplatnik daje svoje osobne podatke Novi-Netu u svrhu ispunjenja ugovorne obveze, sukladno Pravilima o zaštiti osobnih podataka koje je Novi-Net objavio na svojoj internetskoj stranici.

Pretplatnik je dužan pisanim putem obavijestiti Novi-Net u slučaju promjene svojih osobnih podataka bez odgode, a najkasnije u roku 15 dana od nastanka promjene, u protivnom smatrat će se da je na temelju postojećih podataka dostava računa i ostalih pisanih obavijesti Pretplatniku 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

Novi-Net će prihvatiti Zahtjev, trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana, ako ne postoje zapreke za uključivanje Pretplatnika na javnu komunikacijsku mrežu Novi-Neta koje su predviđene ovim Općim uvjetima, ili ako se ne provodi postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži sukladno posebnom propisu, ili se ne radi o posebnom tehničko-tehnološkom rješenju za Pretplatnika u nepokretnoj mreži. Rok za potvrdu mogućnosti realizacije usluge i datuma prijenosa broja u nepokretnoj mreži je 25 dana, a rok za uspostavu usluge je 45 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, zaprimanja potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim operatorom ili od dana sklapanja ugovora na daljinu.

Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme.

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Novi-Net se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte za postojeće pretplatnike. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom primitka potvrde o sklopljenom ugovoru. Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Pretplatnik je dao sve potrebne suglasnosti koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca Novi-Net se obvezuje dostaviti Pretplatniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu ili je ugovor sklopio postojeći pretplatnik. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan kad je Pretplatnik potpisao dokumentaciju. Pretplatnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, koji je Pretplatnik obavezan potpisati. Sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija Pretplatnik je dao sve potrebne suglasnosti koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Novi-Net. Novi-Net je obavezan u tom slučaju poslati Krajnjem korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s njezinim uvjetima korištenja te uputom o pravu na raskid Ugovora sukladno posebnim zakonima ili elektroničku potvrdu gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Pretplatnik i Novi-Net mogu sklopiti pretplatnički Ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa u skladu s važećim propisima u kojem slučaju vrijeme obveznog trajanja ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu po isteku obveznog trajanja ugovora Novi-Net nastavlja pružati ugovorene usluge. Novi-Net omogućava Pretplatnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga.

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 šovinističkih 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 zloporaba 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 zloporaba 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 prigodom 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 prijevara.

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 aktivacije ugovorenih usluga 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 dospjeća navedenog u računu. U protivnom, u slučaju kašnjenja, Novi-Net je ovlašten na dospelu, 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 dospjeća 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 nepodmirenja dospjelih obveza pretplatnik ima pravo primati 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.

ISKLUČENJE 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 ovim Općim uvjetima. 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 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.

Novi-Net 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 i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Novi-Net-a, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju dužem od 10 sati ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje.

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

Pretplatnik je dužan omogućiti pristup objektu u svrhu montaže terminalne opreme na isti kao i ishoditi sve potrebne suglasnosti od strane vlasnika. Novi-Net se isključuje od bilo kakve odgovornosti za eventualno nastalu štetu na objektu prilikom montaže terminalne opreme kao i nadoknadu iste za vrijeme trajanja kao i nakon prestanka Pretplatničkog odnosa.

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 nepodmirenja 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 zasniva se na neodređeno vrijeme, pri čemu se obvezno ugovoreno razdoblje smatra vremenom obveznog trajanja ugovora koje ne može biti duže od zakonom određenog najduljeg trajanja ugovora do 2 godine.

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 obveznog 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 Ugovora nepovoljnije u odnosu na ugovorene.

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 najkasnije 12 dana nakon primitka pisane obavijesti Pretplatnika o raskidu, odnosno od trenutka nastupa jednog od razloga za prestanak važenja Pretplatničkog ugovora.

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 dospjeća 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 (15) 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 povrede odredbi 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. 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.

Strogo 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 15 dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane za opremu će biti stornirane. U slučaju da oprema nije vraćena u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade za opremu.

Članak 16. PRIHVATANJE 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, kao i Cjenik usluga te Uvjete korištenja ugovorenih usluga i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga Novi-Neta pridržavati tih pravila ponašanja i obveza.

Članak 17. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti objavit će se u najmanje jednom dnevnom listu koji se prodaje na cijelom području Republike. 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.

Novi-Net može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na postojeće Pretplatnike najranije nakon 30 (trideset) dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist Pretplatnika mogu se primijeniti bez odgode.

U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koja je za Pretplatnike nepovoljnija u odnosu na važeći Ugovor, Pretplatnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno, ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, u roku od 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ovoga Zakona,
2. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 26.09.2018. godine.