**Adria fiber d.o.o.**

U Biskupiji, 24.12.2024.

**Opći uvjeti poslovanja ADRIA FIBER d.o.o.**

Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između

**Adria fiber d.o.o.**, Biskupijska cesta 12, 22300 Biskupija (u daljnjem tekstu: **ADRIA FIBER**), 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 **ADRIA FIBER**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 **ADRIA FIBER**(dalje: Pretplatnički ugovor).

U smislu ovih Općih uvjeta Usluge **ADRIA FIBER**-a obuhvaćaju: usluge pristupa Internetu u nepokretnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, kao i sve dodatne usluge u nepokretnoj mreži koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Ovi opći uvjeti dostupni su i na internetskoj stranici www.adriafiber.com

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

 **Članak 2.**

**ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

Pretplatnici **ADRIA FIBER** usluga mogu biti fizičke i pravne osobe. U tekstu Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik“, s tim da se sve odredbe ovih Općih uvjeta odnose i na osobu koja usluge stvarno koristi neovisno o ugovornom odnosu, osim kada one po prirodi stvari na njih nisu primjenjive.

Pretplatnički odnos se sklapa potpisivanjem Pretplatničkog ugovora. Prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika, Pretplatniku se uz davanje svih jasnih informacija o postupku sklapanja Pretplatničkog ugovora i korištenja usluga uručuju Opći uvjeti zajedno sa Cjenikom i Uvjetima korištenja odabrane usluge, što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Po primitku Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa**, ADRIA FIBER** će u roku od najviše 15 dana od zaprimanja Zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva sukladno obavljenim tehničkim i drugim mogućnostima.

Zahtjev se smatra prihvaćenim, a Pretplatnički ugovor između **ADRIA FIBER** i Pretplatnika sklopljenim trenutkom prihvaćanja Zahtjeva od strane **ADRIA FIBER**, a sva prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora između Pretplatnika i **ADRIA FIBER -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 **ADRIA FIBER -a**. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge.

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

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

Ukoliko **ADRIA FIBER** ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem, pri čemu je prihvatljiv način obavještavanja, pouzdan i dokaziv, u roku od 15 dana, krajnji korisnik ima pravo jednostrano raskinuti ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

**ADRIA FIBER** je obvezan u roku od 30 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije s krajnjim korisnikom, odnosno primitka zahtjeva na daljinu, realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora.

Ukoliko krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz predhodnog stavka ovog članka, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju kada realizacija ne uključuje postupak promjene operatora krajnji korisnik podnosi prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge uz zahtjev za isplatom naknade.

Ukoliko **ADRIA FIBER** ne realizira uslugu ni u roku od 45 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije odnosno primitka zahtjeva na daljinu, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge.

**Članak 3.**

**ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

**ADRIA FIBER ima pravo odbiti Zahtjev za korištenje usluga u slijedećim slučajevima:**

* ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu **ADRIA FIBER**, odnosno pružanje Usluge **ADRIA FIBER** -a.
* ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
* ako Podnositelj zahtjeva **ADRIA FIBER -u**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 **ADRIA FIBER -a**, 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 **ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER**.

Ako **ADRIA FIBER**naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg naprijed navedenog razloga za odbijanje Zahtjeva, Pretplatnički ugovor može prestati, o čemu će **ADRIA FIBER**obavijestiti Pretplatnika.

**Članak 4.**

**PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA/PRETPLATNIKU**

Pretplatnik je prilikom podnošenja Zahtjeva dužan predočiti svoje identifikacijske dokumente, odnosno dodatne informacije i dokumente koje bi **ADRIA FIBER**mogao smatrati potrebnima za sklapanje pretplatničkog odnosa, a **ADRIA FIBER**će izvršiti 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 **ADRIA FIBER**-u u svrhu ispunjenja ugovorne obveze, sukladno Politici privatnosti izrađenoj u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, koju je **ADRIA FIBER**objavio na svojoj internetskoj stranici https://www.adriafiber.com i koja je sastavni dio pretplatničkog ugovora.

Pretplatnik je dužan pisanim putem obavijestiti **ADRIA FIBER** 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 valjano 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 **ADRIA FIBER** odgovoran za pogrešno otpremljenu pošiljku.

**Članak 5.**

**POSTUPCI ZA AKTIVACIJU USLUGA I IZMJENU PRETPLATNIČKIH PAKETA**

**ADRIA FIBER** će prihvatiti Zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog ugovora, trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zapreke za uključenje Pretplatnika na javnu komunikacijsku mrežu **ADRIA FIBER** -a 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 najkasnije 15 dana, a rok za uspostavu usluge je 30 dana od potpisivanja pretplatničkog odnosa, 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 **ADRIA FIBER**se obvezuje dostaviti Pretplatniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem ) smatra se sklopljenim potpisivanjem Ugovora od strane Pretplatnika ili davanjem svoje suglasnosti o sklapanju ugovora kod sklapanja ugovora daljinskim putem. Potvrdu svoje suglasnosti na ugovor Pretplatnik može dostaviti poštom ili odgovarajućim elektroničkim putem.

Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

Rok za raskid ugovora biće naznačen na ugovornoj dokumentaciji i počinje teći od dana sklapanja ugovora.

U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, **ADRIA FIBER**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 potpisa Pretplatničkog ugovora ili davanja suglasnosti za sklapanje ugovora. Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem ili odgovarajućim elektroničkim putem.

Pretplatnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje **ADRIA FIBER**. **ADRIA FIBER** je obvezan u tom slučaju poslati Pretplatniku 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 **ADRIA FIBER**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 **ADRIA FIBER**nastavlja pružati ugovorene usluge. **ADRIA FIBER** omogućava Pretplatnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga.

Ugovaranjem pretplatničkog odnosa na sezonsko korištenje, Pretplatnik je obavezan aktivno koristiti internet priključak minimalno 6 mjeseci u tekućoj godini. Pretplatnik može tražiti sezonsko gašenje usluge ukoliko je korisnik aktivne usluge najmanje 30 dana prije podnošenja zahtijeva.

Na zahtjev Pretplatnika, privremeno će isključiti Pretplatnika iz mreže na razdoblje do najviše 6 mjeseci u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen privremeno će se isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka potpunog zahtjeva. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Zahtjev za privremeno isključenje podnosi se na e-mail adresu info@adriafiber.com.

Ukoliko se usluga nakon pauziranja ne aktivira nakon proteka 6 mjesec reaktivirati će se automatski, u suprotnom dužni ste nas obavijestiti o trajnom raskidu ugovora odnosno prestanku korištenja usluge te osigurati pristup objektu kako bi demontirali pristupnu opremu koja se nalazi na vašem objektu te time prestaje ugovorni odnos i pružanje usluge.

**Članak 6.**

**PRIJENOS UGOVORA**

Ugovor za javno dostupnu elektroničku komunikacijsku uslugu može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. **ADRIA FIBER** se obvezuje izvršiti prijenos u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva.

Nakon prijenosa ugovora, prethodni krajnji korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi krajnji korisnik.

U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz ugovora, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni krajnji korisnik.

Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni krajnji korisnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz ugovora od trenutka kada je postao privremeni krajnji korisnik.

O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora, odnosno privremeni krajnji korisnik je obvezan obavijestiti **ADRIA FIBER**.

Nakon što zaprimi obavijest, **ADRIA FIBER** obvezuje se izvršiti prijenos prava i obveze iz ugovora na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Ako se nakon smrti krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti uslugama sadržanim u njegovom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni zatražiti prijenos ugovora na svoje ime.

**Članak 7.**

**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 **ADRIA FIBER**, a koje je dužan čuvati od neovlaštene uporabe od strane trećih osoba. **ADRIA FIBER**može uskratiti Pretplatniku pristup uslugama ako primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu korisničkog imena, a o čemu će **ADRIA FIBER**izvijestiti Pretplatnika. Pretplatnik odgovara za sve troškove izazvane neautoriziranim korištenjem svog korisničkog imena i lozinke, do trenutka dok o tome pisanim putem ne obavijesti **ADRIA FIBER**.

**Članak 8.**

**KORIŠTENJE USLUGA**

**ADRIA FIBER**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 **ADRIA FIBER**, 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 **ADRIA FIBER**usluga na bilo koji način kojim bi se moglo ugroziti sustav i rad **ADRIA FIBER**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 **ADRIA FIBER**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 (webhosting) od **ADRIA FIBER -a.**
* slanje ili pokušaj slanja elektroničke pošte preko mail servera pružatelja Internetskih usluga na koji Pretplatnik nije spojen (mail relaying)
* radnje koje drugim korisnicima onemogućuju normalno korištenje **ADRIA FIBER** usluga (denial-ofservice)

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 **ADRIA FIBER**. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti zaštićeni „sadržaj“ na Internetu (copyright, trademark, intelectual 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 **ADRIA FIBER**ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika koje su navedene u ovom članku., sukladno općim propisima obveznog prava.

**Članak 9.**

**ZAŠTITA PRETPLATNIKA OD ZLOUPORABA**

**ADRIA FIBER**je obvezan osigurati Pretplatnicima primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara 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 prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži **ADRIA FIBER**će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže **ADRIA FIBER**. U tu svrhu Pretplatnicima je omogućen svakodobni pristup trenutnom mjesečnom stanju pretplatničkog računa sa specifikacijom svih ostvarenih usluga.

Ukoliko postoji tehnička mogućnost, **ADRIA FIBER** će prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora ponuditi Pretplatniku mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci.

**ADRIA FIBER** 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.

U slučaju da Pretplatnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri (3) mjeseca, odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od tri mjeseca, čiji je trošak korištenja usluga dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, **ADRIA FIBER**utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, **ADRIA FIBER** ima pravo zahtijevati od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu **ADRIA FIBER**. Ako Pretplatnik ne ispuni navedeni zahtjev unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, **ADRIA FIBER**ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga, u skladu s čl. 10. ovih Općih uvjeta.

Pretplatnik se obvezuje da će Usluge **ADRIA FIBER**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 **ADRIA FIBER**, bez prethodnog pisanog odobrenja **ADRIA FIBER**.

Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja **ADRIA FIBER**usluga, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje **ADRIA FIBER**pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara.

**Članak 10.**

**CIJENE I NAPLAĆIVANJE USLUGA**

Pod Pretplatničkim odnosom podrazumijevaju se sve usluge za koje je Pretplatnik sklopio Pretplatnički ugovor s **ADRIA FIBER**, kao i sve naknadno zatražene usluge. Cijene usluga koje **ADRIA FIBER** naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku.

**ADRIA FIBER** je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima, uz prethodnu obavijest Pretplatniku najmanje 30 dana prije navedenih izmjena pisanim ili elektroničkim putem. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga **ADRIA FIBER**, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o izmjenama uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.

**ADRIA FIBER**će Usluge naplaćivat 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 **ADRIA FIBER** platiti do dana dospijeća navedenog u računu. U protivnom, u slučaju kašnjenja, **ADRIA FIBER** je ovlašten na dospjela, a neplaćena potraživanja zaračunati zakonsku zateznu kamatu, 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, **ADRIA FIBER** neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi **ADRIA FIBER** dokaz o izvršenoj uplati.

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

Ukoliko Pretplatnik nije podnio prigovor iz članka 15. ovih općih uvjeta i ako ne plati račun do dana dospijeća navedenog u računu, **ADRIA FIBER** 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, **ADRIA FIBER**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.

**Članak 11.**

**OBVEZE ADRIA FIBER -a**

**ADRIA FIBER 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 **ADRIA FIBER**.

Pomoć Pretplatnicima obuhvaća podršku za standardne Internet usluge i aplikacije.

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

**Članak 12.**

**ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI**

**ADRIA FIBER** ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji Pretplatnici postavljaju na njegove servere. **ADRIA FIBER**ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima. Sadržaj i opseg informacija koje su dostupne putem usluga **ADRIA FIBER** nisu predmet ovih Općih uvjeta, te **ADRIA FIBER** ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj i kvalitetu.

**ADRIA FIBER** ne odgovara za rad infrastrukture potrebne za korištenje njegovih usluga koju **ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER**.

**ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER** usluge na duže od 2 sata, **ADRIA FIBER** će prethodno o tome preko web stranica **ADRIA FIBER** obavijestiti pretplatnike.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti **ADRIA FIBER**, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje. **ADRIA FIBER** se obvezuje izvršiti automatsko umanjenje računa za svako obračunsko razdoblje u kojem krajnji korisnik nije imao uslugu, osim u slučaju kada je krajnji korisnik odabrao drugi način obeštećenja.

**ADRIA FIBER** se obvezuje da će utvrditi složenost kvara i roku od najviše 3 dana od prijave kvara i obavijestiti Pretplatnika o vremenu otklona kvara. Ukoliko je kvar na terminalnoj opremi, koja je u vlasništvu **ADRIA FIBER,** otklon kvara se vrši u roku od 5 dana od dana prijave kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti **ADRIA FIBER**, iste će otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara.

Ukoliko kvar ne bude otklonjen u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Pružatelj usluge je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Ako kvar ne bude otklonjen u propisanom roku, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka ovog članka, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od trideset eura (30,00 EUR) po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade. Kvarom se smatra kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika.

Ukoliko kvar ne bude otklonjen niti u roku od 45 dana od prijave, Pretplatnik, neovisno o prethodno ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid.

**ADRIA FIBER** 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. **ADRIA FIBER** 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 13.**

**PRIVREMENO OGRANIČENJE USLUGA**

**ADRIA FIBER** može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže ako:

* tijekom trajanja pretplatničkog odnosa **ADRIA FIBER** utvrdi postojanje razloga za odbijanje zahtjeva za uslugu **ADRIA FIBER**, odnosno za uskraćivanje pristupa uslugama **ADRIA FIBER**,
* 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),
* **ADRIA FIBER** utvrdi postojanje nekog drugog razloga za ograničenje korištenja usluga **ADRIA FIBER** temeljem povreda odredbi Općih uvjeta, odnosno temeljem važećih propisa Republike Hrvatske

Uklanjanjem svih razloga privremenog isključenja, **ADRIA FIBER** Pretplatniku može ponovno uključiti pretplatničku terminalnu opremu.

**Članak 14.**

**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 otkaže 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 **ADRIA FIBER** 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.

**ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER** temeljem članka 13. ovih Općih uvjeta te u drugim slučajevima teških povreda obveza od strane Pretplatnika određenih ovim općim uvjetima, a o čemu će **ADRIA FIBER** 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.

Pretplatnički ugovor prestaje smrću krajnjeg korisnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravna osoba.

Zaprimanjem obavijesti o smrti krajnjeg korisnika, **ADRIA FIBER** se obvezuje izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do zaprimanja obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje usluga. Ako se nakon smrti krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti uslugama sadržanim u njegovom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni zatražiti prijenos ugovora na svoje ime.

**Članak 15.**

**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 kao i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. 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 dospijeća 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. Prigovor podnesen nakon isteka tog roka neće se uvažiti.

U slučaju podnošenja prigovora **ADRIA FIBER** 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, **ADRIA FIBER** 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, **ADRIA FIBER** 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.

**ADRIA FIBER** će dostaviti pisani odgovor Pretplatniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora. Na pisani odgovor **ADRIA FIBER** 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 regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, 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.

**ADRIA FIBER** se obvezuje odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete koja predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika, i iste jasno iskazati u ugovornoj dokumentaciji, te na zahtjev Agencije dostaviti odgovarajuću statistiku i poduzimati odgovarajuće radnje kada te brzine nisu u skladu s propisanim neovisno o postojanju prigovora korisnika na kakvoću usluge.

U slučaju prigovora Pretplatnika usluga na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži, Pretplatnik je obvezan dostaviti **ADRIA FIBER**, rezultate minimalno 3 mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu provedenih tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije, a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na službenoj internetskoj stranici **ADRIA FIBER**. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika usluga, te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane **ADRIA FIBER** i/ili Agencije.

U slučajevima prigovora krajnjih korisnika koji koriste vlastitu terminalnu opremu **ADRIA FIBER** je obvezan izvršiti provjeru u djelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu te ukoliko je nemoguće detektirati razlog smetnje uputiti krajnjeg korisnika na korištenje **ADRIA FIBER** terminalne opreme u svrhu utvrđivanja smetnje.

**ADRIA FIBER** se obvezuje da će krajnjem korisniku prilikom potpisivanja Ugovora u ugovornoj dokumentaciji, jasno naznačiti obvezu mjerenja brzine za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu

Ukoliko **ADRIA FIBER** nije u mogućnosti osigurati krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, **ADRIA FIBER** se obvezuje da će krajnjem korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a dodatno može uz suglasnost krajnjeg korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjenje mjesečne naknade.

**Članak 16.**

**OPREMA**

**ADRIA FIBER** daje svoju opremu na raspolaganje uz napomenu da trajno ostaje u isključivom vlasništvu **ADRIA FIBER**. 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 **ADRIA FIBER**.

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 **ADRIA FIBER**. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah prijaviti **ADRIA FIBER** 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 **ADRIA FIBER**.

U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora /prestanka Pretplatničkog odnosa Pretplatnik je dužan omogućiti **ADRIA FIBER** 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 Pretplatnik ne vrati Pretplatničku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade koja ne smije prijeći vrijednost terminalne opreme koja je ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a koja odgovara iznosu umanjenom za vrijednost korištene opreme u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju metode izračuna i dopuštene stope amortizacije.

**Članak 17.**

**PRIHVAĆANJE OPĆIH UVJETA**

Potpisivanjem Zahtjeva za korištenje usluga **ADRIA FIBER**, 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 **ADRIA FIBER -a**pridržavati tih pravila ponašanja i obveza.

**Članak 18.**

**ZAVRŠNE ODREDBE**

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.

**ADRIA FIBER** zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Pružatelj usluge će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora najmanje 30 dana prije izmjena, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Pretplatnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Pretplatniku na Internet stranicama Pružatelja usluge i/ ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, za postojeće Pretplatnike počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.

U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti o izmjenama. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Pretplatnik nema takvo pravo na raskid u sljedećim slučajevima: izmjene su isključivo u korist Pretplatnika ili su administrativne prirode i ne utječu štetno na krajnjeg korisnika ili su izravno propisane propisima Republike Hrvatske ili pravom Europske unije. 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 60 (šezdeset) 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 01.01.2025. godine.