

Članak 1. Predmet Općih uvjeta

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja VIPnet d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između VIPnet d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (u daljnjem tekstu: Vipnet) kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te podnosiocima zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za javne komunikacijske usluge i korisnika unaprijed plaćene usluge (u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Krajinj korisnik) Vipnetova javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Usluge ili Usluga), s druge strane. Na sve međusobne odnose između Vipneta i Krajinjeg korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno nakon toga dana. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), koji je priložen ovim Općim uvjetima.

1.2. Popisivanjem Zahtjeva, Krajinj korisnik prihvaća uvjete korištenja usluga Vipneta utvrđene ovim Općim uvjetima. Vipnet će Krajinjem korisniku prilikom potpisivanja Zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik te Uvjete korištenja usluga koje je Krajinj korisnik ugovorio s Vipnetom, odnosno, prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Krajinjeg korisnika da ove Opće uvjete, kao i Uvjete korištenja usluga koje je ugovorio, može preuzeti i s internetskih stranica Vipneta www.vipnet.hr, te www.tomato.com.hr i www.bnet.hr.

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Vipneta, između ostalog, obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu Vipneta, usluge pristupa internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Usluge priključenja na javnu komunikacijsku mrežu Vipneta i korištenja terminalne opreme, definirat će se posebnim uvjetima korištenja koji su dostupni na službenim internetskim stranicama.

Članak 2. Usluge koje pruža Vipnet i razina kakvoće Usluga

2.1. Vipnet pruža Usluge u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na temelju toga Zakona, te Zakona o zaštiti potrošača. Vipnet ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Krajinjeg korisnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Vipneta prilikom pružanja Usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući, ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost Vipnetove elektroničke komunikacijske mreže i usluga. Vipnet ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajinjem korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira Vipnet prilikom pružanja Usluga ako su isti sukladni važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

2.2. Vipnet ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Krajinjem korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.

2.3. Osnovne usluge koje Vipnet pruža, a za koje nije potrebna posebna privola Krajinjeg korisnika su: govorne usluge, podatkovne usluge, usluga SMS i MMS, roaming usluge (korištenje usluga na mreži inozemnog operatora) te usluge prijenosa TV signala. Vipnet se obvezuje za svaku Uslugu koju pruži objaviti Uvjete korištenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, točan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati Uslugu i uvjete pod kojima istu pruža uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i o dodatnim uslugama.

2.4. Vipnet se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama, te o istom obavijestiti Krajinjeg korisnika sukladno tehničkim mogućnostima.

2.5. Vipnet pruža uslugu besplatnog pozivanja na broj 112, kao i na ostale pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno važećem Zakonu odnosno podzakonskom aktu. Kod usluge prijenosa govora putem interneta svi pozivi koje Krajinj korisnik osvari sa računala prema brojevima za hitne službe biti će preusmjereni na broj 112 u Zagrebu.

2.6. Vipnet se obvezuje u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih Usluga i osobama s invaliditetom.

2.7. Korisnik unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ima pravo na iste uvjete korištenja Usluga koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na korisnike koji Usluge plaćaju po ispostavljenom računu (post-paid) ako se radi o istoj vrsti Usluga i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo.

2.8. Krajinj korisnik se obvezuje da za vrijeme korištenja usluga neće slati neželjene elektroničke poruke, te da će poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja zlorabom vlastitog korisničkog računala elektroničke pošte. U javnoj komunikacijskoj mreži Vipneta zabranjeno je svakako lažno predstavljanje pozivatelja ili pošiljatelja SMS i MMS poruka.

2.9. Vipnet zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Krajinje korisnike.

2.10. Vipnet pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zlorabiranja mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga Vipneta te održavanja kvalitete i dostupnosti Usluga svim Krajinjim korisnicima, sukladno posebnim uvjetima korištenja pojedine usluge i/ili tarifnog paketa.

2.11. Vipnet će izmjeniti vrste i opsega usluga u nepokretnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Vipnetove mreže i raspoloživost terminalne opreme.

2.12. Na pretplatnički odnos prilikom korištenja usluge pristupa internetu u nepokretnoj kabelskoj mreži primjenjuje se „Kodeks ponašanja na internetu“ za korisnike koji su prilikom podnošenja zahtjeva ili sklapanja ugovora isti preuzeli ili su potvrdili da će isti preuzeti s internetskih stranica. „Kodeks ponašanja na internetu“ može se pročitati na internetskim stranicama Vipneta ili ga se može zatražiti na prodajnom mjestu.

Članak 2. A Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Krajinjem korisniku i/ili trećoj strani

2.A.1. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajinjem korisniku, bez da je Krajinj korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajinjeg korisnika.

Članak 3. Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

3.1. Krajinj korisnik Usluga mogu biti fizičke i pravne osobe.

3.2. Krajinj korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid Vipnetu ili ovlaštenoj osobi na Vipnetovom ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu a koje su neophodne za provjeru identiteta krajinjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona.

3.3. Krajinj korisnik je suglasan da Vipnet provede provjeru Korisnikovih osobnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima, a za koje imaju izričitu suglasnost Krajinjeg korisnika.

3.4. Popisom Zahtjeva, Krajinj korisnik (fizička osoba) daje svoju izričitu privolu Vipnetu da može koristiti, upisivati i obradivati njegove osobne podatke, uključujući OIB za potrebe vlastitih evidencija. Krajinj korisnik nadalje daje svoju privolu da Vipnet, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, osobne podatke Krajinjeg korisnika proslijedi financijskim institucijama, bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, društvima registriranim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti, operatorima javnih komunikacijskih usluga, pravnim ili fizičkim osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) i djelatnosti izdavanja javnih imenika, operatorima usluga s posebnom tarifom u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, provjere platežne sposobnosti, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Krajinjeg korisnika i Vipneta, te umanjenja budućeg duga.

3.5. Krajinj korisnik je suglasan i daje Vipnetu privolu za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:

- zatražene usluge;
- pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate;
- rješavanja prigovora Krajinjeg korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijatelja, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a sukladno važećim propisima.

3.6. Popisom Zahtjeva Krajinj korisnik se obvezuje poštivati prava intelektualnog vlasništva. Krajinj korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Vipneta, vlasnika programa ili trećih osoba.

3.7. Zahtjev sadrži sljedeće: podatke o Krajinjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene Usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi Usluge), ukoliko je isti različit od platežnog odgovorne osobe, adresu za slanje računa i obavijesti, popis priloženih dokumenata od strane Krajinjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi odnosno SIM kartici, Vip online račun, podatke o tarifnom modelu i Uslugama, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, kao i podatak o prodajnom mjestu i prodavatelju, kao i posebnu jasnu potvrdu da su Krajinjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ukoliko korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama Vipneta.

3.8. Krajinj korisnik ima mogućnost unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora a sukladno uvjetima korištenja te usluge. Usluga odabira dana sklapanja pretplatničkog ugovora može biti podložna naplati sukladno Vipnetovom Cjeniku. U slučaju prijenosa broja usluga će ovisiti o operatoru davatelju broja kao i tehničkim preduvjetima.

3.9. Krajinj korisnik je izričito suglasan da njegovi razgovori sa Službom za korisnike Vipneta mogu biti snimljeni i to isključivo u svrhu internog praćenja pružanja Usluga prema Krajinjim korisnicima i poboljšanja kvalitete Usluga, te za potrebe rješavanja prigovora. Krajinj korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Službe za korisnike.

3.10. U slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom primjenjuje se članak 9.4. ovih Općih uvjeta.

3.11. Vipnet se obvezuje na zahtjev Krajinjeg korisnika omogućiti bez naknade zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijedu određeni unaprijed odabrani iznos kao i jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, te zabranu slanja i/ili primanja kratkih SMS/MMS poruka za usluge s posebnom tarifom, sve u skladu s tehničkim mogućnostima.

3.12. Za krajinje korisnike koji su potpisom Zahtjeva dali svoju suglasnost da ih Vipnet obavještava o novim proizvodima i uslugama smatrat će se da su privolu dali i u odnosu na usluge i proizvode Vipnetovih partnera, a o čemu će postojeci Krajinj korisnici biti obaviješteni u samom zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, uz pravo uskrate privole.

3.13. Ukoliko Krajinj korisnik za kojeg prijenos broja u nepokretnoj mreži neće biti moguć, ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa će se smatrati nevažećim.

3.14. Krajinj korisnik može odustati od Zahtjeva do početka izvođenja kućne instalacije ili spajanja terminalne opreme ili postupka prijenosa broja tj. do onog što prije od navedenog nastupi. Ukoliko Krajinj korisnik odustane od Zahtjeva nakon što Vipnet započne s izvođenjem instalacije ili spajanja terminalne opreme ili s postupkom prijenosa broja, odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati sukladno Cjeniku Vipneta.

Članak 4. Obveza Krajinjeg korisnika za obavještanjem o promjeni podataka

4.1. Krajinj korisnik je obvezan u pisanom obliku obavijestiti Vipnet o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.

4.2. Ako Krajinj korisnik ne izvjesti Vipnet o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovoga članka, te ako zbog takva propusta Vipnetove obavijesti ili druga prepiska ne može biti dostavljena Krajinjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Vipnet upućivati na posljednju dojavljenu adresu Krajinjeg korisnika.

Članak 5. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

5.1. Prihvati Zahtjeva i sklapanje ugovora

5.1.1. Vipnet će prihvatiti Zahtjev, trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana, ako ne postoje zapreke za uključenje Krajinjeg korisnika na Vipnetovu javnu komunikacijsku mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima.

5.1.2. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme. Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između Vipneta i Krajinjeg korisnika započinju potpisivanjem ugovora odnosno prihvaćanjem zahtjeva. Pravo naplate nastupa uključanjem Usluge (priključenje Terminalne opreme na Vipnetovu javnu komunikacijsku mrežu, odnosno od dana kada Usluga postane dostupna Krajinjem korisniku). Vipnet zadržava pravo naplate i u slučaju da Usluge nisu postale dostupne Krajinjem korisniku uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod Krajinjeg korisnika. Zahtjev prihvaćen od strane Vipneta zajedno s ovim Općim uvjetima, uvjetima korištenja odabranih usluga i Cjenikom čini Ugovor o pretplatničkom odnosu (dalje u tekstu: Ugovor). Vipnet je obvezan Krajinjem korisniku prilikom sklapanja Ugovora uručiti Opće uvjete, uvjete korištenja odabranih usluga kao i Cjenik što Krajinj korisnik potvrđuje potpisom na Zahtjevu, odnosno, Vipnet može prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Krajinjeg korisnika da ove Opće uvjete, kao i Uvjete korištenja usluga koje je ugovorio, može preuzeti i s internetskih stranica Vipneta, što također potvrđuje na Zahtjevu.

Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Krajinjem korisniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje Vipnet. Vipnet je obvezan u tom slučaju poslati Krajinjem korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid Ugovora sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Krajinj korisnik i Vipnet 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. Vipnet omogućava Krajinjim korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, uključivo uvjetima korištenja pojedinih usluga. Krajinj korisnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom Vipnetove ponude. Zahtjev ili prihvat ponude Vipneta Krajinj korisnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti postojanje volje Krajinjeg korisnika, pri čemu se šutnja Krajinjeg korisnika neće smatrati njegovim pristankom.

5.1.3. Vipnet se obvezuje na zahtjev Krajinjeg korisnika omogućiti dostupnost Ugovora (Zahtjeva) i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

5.1.4. U slučaju sklapanja Ugovora na daljnu Vipnet je obvezan poslati Krajinjem korisniku pisanu potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva uz uputu o pravu na raskid Ugovora u roku 7 radnih dana sukladno posebnom zakonu.

5.1.5. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, Krajinj korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku 14 radnih dana sukladno posebnom Zakonu ne navodeći razloge, a o kojem pravu i roku će biti obaviješten u Zahtjevu.

5.1.6. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajinj korisnik može raskinuti Ugovor bez naknade, Vipnet mora obavijestiti Krajinjeg korisnika, pisanim ili usmenim putem, u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da se u protekom navedenog roka Ugovor neće moći raskinuti bez naknade. U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, Vipnet je obvezan osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje dva (2) dana te unutar tog razdoblja Krajinjem korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, o čemu je korisnik upoznat na obrascu zahtjeva za zasnivanje navedenog pretplatničkog ugovora. Krajinj korisnik je obvezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

5.1.7. Ispisani račun dostupan je svim Krajinjim korisnicima u skladu s važećim propisima. Krajinjim korisnicima može biti ponudena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

5.1.8. E-račun će se dostaviti Krajinjem korisniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Krajinj korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Vipnet o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Krajinjem korisniku na novu adresu elektroničke pošte ukoliko o promjeni obavijesti Vipnet najkasnije do 15. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Vipnet poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje e-računa, tada neće snositi odgovornost za eventualni izostanak primika istog. U tom slučaju Krajinj korisnik može zatražiti slanje novog e-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem e-računa, Krajinj korisnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisano račun. Ispisani račun bit će dostavljen Krajinjem korisniku u slučaju:

- nemogućnosti isporuke e-računa na dostavljenu adresu elektroničke pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Krajinjeg korisnika za dostavu račun, te u slučaju
 - da Krajinj korisnik zahtijeva dostavu ispisano račun. Na uslugu e-računa primjenjuje se ranije dati pristanak o obradi osobnih podataka Krajinjeg korisnika.
- 5.1.9. Račun će na zahtjev biti dostupan u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- 5.1.10. Na zahtjev Krajinjeg korisnika Vipnet će pretplatnicima bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana, a korisnicima unaprijed plaćenih usluga na temelju posebnog zahtjeva za određeno prethodno razdoblje, ili u slučaju podnošenja prigovora.

5.1.11. Krajinj korisnik potvrđuje na zahtjevu da je preuzeo detaljne upute o zaštiti od zlorabiranja prilikom korištenja usluga pristupa internetu, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti na internetskim stranicama Vipneta.

5.2. Odbijanje Zahtjeva

5.2.1. Vipnet ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- ako je Krajinj korisnik maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Krajinjeg korisnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Krajinjeg korisnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili isitni;
- ako je protiv Krajinjeg korisnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili prestroja ili ako Krajinj korisnik postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen odnosno ako postoji bilo kakvo neoporeno dospjelo, a nepodmireno potraživanje Vipneta po bilo kojoj osnovi prema Krajinjem korisniku ili ako po razumnoj ocjeni Vipneta Krajinj korisnik ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirenja obveza vjerovnicima, osim ukoliko Krajinj korisnik pruži Vipnetu odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga uključujući ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od strane Vipneta, te ukoliko je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za Korisnike unaprijed plaćene usluge;

d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajinji korisnik zloupotrebljavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Vipnet ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba; e) ako Krajinji korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev; f) ako Krajinji korisnik, prema razumnoj procjeni Vipneta, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Vipnetu u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugo odgovarajući zahtjev za pojedinu Vipnet uslugu podnesen, posebno ako Krajinji korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene Usluge, niti je na zahtjev Vipneta dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u toč. c) ovog članka; g) ako postoji kakvo dospjelo, a nepodmireno dugovanje Krajinjeg korisnika prema Vipnetu po bilo kojoj osnovi, Vipnet neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada Krajinji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvan sudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge; h) ako postoji osnovana sumnja da će Vipnetove Usluge podnostiljeti zahtjeva tada na korištenje trećoj osobi u pogledu kojeg postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni; i) ako je Vipnet već raskinuo pretplatnički odnos s tim Krajinjim korisnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Krajinjeg korisnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba; j) ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Krajinjem korisniku omogućile traženu razinu usluge u nepokretnoj mreži; k) ako Krajinji korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faxa ili u elektronskom obliku; l) ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na Vipnetovu nepokretnu mrežu ili na fizički priključak drugog Krajinjeg korisnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale prenesene Vipnetovom nepokretnom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Vipnetu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu; m) ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Krajinjeg korisnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Krajinji korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Krajinjeg korisnika, ili na Vipnetovu nepokretnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Vipnetu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu.

5.3. Nепriključenje

5.3.1. U slučaju da je naknada za uključivanje usluga plaćena, a uključjenje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva, Vipnet se obvezuje vratiti iznos uplaćene naknade za uključjenje, uz uvjet da Krajinji korisnik istovremeno Vipnetu vrati SIM karticu i/ili Terminalnu opremu ako mu je ista prethodno izdana na korištenje ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.

5.3.2. Vipnet nije obavezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Krajinjeg korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja, izuzev u slučaju da iste Krajinji korisnik osporava u sudskom ili kojom drugom izvanjudskom postupku a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

Članak 6.

Cjenik i uvjeti plaćanja

6.1. Cjenik

6.1.1. Cjenik javnih komunikacijskih Usluga, kao i sve druge naknade na koje Vipnet ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Vipnetovim cjenikom koji bude na snazi u vrijeme korištenja Usluga (u daljnjem tekstu: Cjenik). Vipnet je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje obavijesti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom Vipnetovom prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi i na internetskoj stranici www.vipnet.hr, te i na internetskim stranicama www.tomato.com.hr i [zapr.bnet.hr](http://zapr.zapr.bnet.hr) cjenici navedenih usluga.

6.1.2. U slučaju izmjena Cjenika Vipnet je obavezan izvjestiti Krajinje korisnike pisanom ili elektroničkim putem o predloženoj izmjenama i pravu na raskid pretplatničkog odnosa u skladu s ovim Općim uvjetima, a Vipnet može primijeniti izmjene na postojeće Krajinje korisnike najranije 30 (trideset) dana od dana objave istih, osim izmjena koje su u korist Krajinjeg korisnika, a koje se primjenjuju bez odgode. U slučaju da su izmjene nepovoljnije za Krajinjeg korisnika u odnosu na ugovorene cijene, Krajinji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave predmetnih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obveza Vipneta, posljedica izmjena poreza na dodanu vrijednost ili posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje Vipnet nema utjecaja.

6.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga Vipnet se obvezuje obavijestiti Krajinje korisnike usluga pisanom obavijesti (npr. uz račun) ili elektroničkim putem (SMS, elektronička pošta) najmanje 30 (trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, a u protivnom će se na odgovarajući način primjenjivati odredba iz prethodnog stavka.

6.1.4. Vipnet može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije u nepokretnoj mreži, za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koje su uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenikom, cijena instalacije će biti ponuđena prije sklapanja pretplatničkog ugovora i posebno ugovorena.

6.1.5. U slučaju krađe ili gubitka SIM kartice Krajinji korisnik neće biti odgovoran za plaćanje Usluga nakon što Vipnet primi prijavu o krađi ili gubitku od Krajinjeg korisnika, te mu od tog trenutka usluge neće biti naplaćene. Vipnet neće biti odgovoran Krajinjem korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice.

6.2. Uvjeti plaćanja Usluga

6.2.1. Vipnet ispostavlja Krajinjem korisniku, osim Korisnicima unaprijed plaćene usluge, mjesečne račune za obavljene Usluge i za druge naknade sukladno Cjeniku, s rokom dospjela navedenim na računu. Račun se može ispostavljati u pisanom ili elektroničkom obliku (e-mail, korisničke stranice npr. Moj Vip). Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti Vipnetu u pisanom obliku u skladu sa člankom 9. Općih uvjeta. U suprotnom, smatra se da je Krajinji korisnik prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Krajinji korisnik. Krajinji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos neposrednih troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, uključujući i troškove usluga (npr. troškove roaminga, prijenosa podataka i dr.) čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.

6.2.2. Vipnet je ovlašten temeljem suglasnosti Krajinjeg korisnika dade potpisom Zahtjeva, uz prethodnu pisanu obavijest Krajinjem korisniku, prenijeti na banke kreditore kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja, pravo naplate računa Krajinjeg korisnika. Ako primi pisanu obavijest od Vipneta, Krajinji korisnik je obavezan dospjeli neoporetni iznos računa bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, Vipnet je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

6.2.3. Vipnet je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje Krajinjeg korisnika, te u slučaju da uoči neuobičajeno i iznenadno povećanje troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom obračunskog razdoblja, a koji prelazi dvostruko veći iznos od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca, odnosno ukoliko postoji opravdana sumnja na zlouporabu u korištenju usluga, Vipnet će o takvoj okolnosti upozoriti Krajinjeg korisnika na primjeren način, putem SMS-a, e-mail poruke ili govornog automata (IVR), a može nakon upozorenja i privremeno isključiti Terminalnu opremu radi smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, zaštite interesa Krajinjeg korisnika i Vipneta, te umanjenja budućeg duga. U slučaju da Krajinji korisnik koristi usluge u razdoblju kraćem od tri mjeseca Vipnet će ga u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade. U slučaju privremenog isključenja, po prethodnom upozorenju korisnika u svrhu zaštite od prekomjerne potrošnje, zlouporabe ili prijevraga, Vipnet može uvjetovati ponovno uključjenje prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa nedospjelog potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje, ali samo ukoliko je ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga četverostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti u odnosu na Krajinje korisnike kod kojih do povećanog korištenja određene usluge dođe zbog boravka izvan teritorija Republike Hrvatske, obzrom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu Vipnet zaprima od strane drugih operatera sa zakasniljem.

6.2.4. Ako zbog propusta Krajinjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajinjem korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Vipnet će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što Vipnetu korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje objavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Za kašnjenje Krajinjeg korisnika u plaćanju dospjelih potraživanja Vipnet ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

6.2.5. Korisnik unaprijed plaćene usluge može koristiti Vipnetove usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na njegovom prepaid računu do isteka roka uporabe računa kako je naznačeno na samom prepaid bonu ovisno o vrijednosti prepaid bona. Na prepaid bonu navedena njegova novčana vrijednost, rok uporabe i vrijeme nadoplate prepaid računa. Novčana vrijednost prepaid bona dodaje se na prepaid račun Krajinjeg korisnika. Rokovi uporabe korisničkog bona počinju se računati od trenutka nadoplate prepaid računa Krajinjeg korisnika. Rokovi uporabe prepaid bonova ne mogu se zbrajati. Ako tijekom uporabe prethodnog prepaid bona dođe do nadoplate računa Krajinjeg korisnika novim prepaid bonom, u tom slučaju vrijedi rok uporabe koji istječe kasnije. U slučaju da Vipnet utvrdi da je SIM kartica dodijeljena Korisniku unaprijed plaćene usluge za potrebe korištenja pojedinih Vipnetovih usluga korištena u svrhe M2M usluge, u tom slučaju Vipnet će takvom korisniku onemogućiti daljnje korištenje novčanog iznosa na njegovom prepaid računu za bilo koje usluge za koje se isti može koristiti

uključivo i usluge elektroničkog novca.

6.3. Naplata neplaćenih potraživanja

6.3.1. Krajinji korisnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospjela naznačenog na računu. Vipnet može privremeno ograničiti usluge ili isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmorio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene u pisanom ili elektroničkom obliku (u slučaju da se dostavlja e-račun), a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.

6.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Terminalne opreme, Krajinjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se Krajinji korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, dolazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Vipneta. Vipnet mora obavijestiti Krajinje korisnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog stavka. Privremeno isključenje Terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti će se samo na Usluge za koje nije bilo podmireno dugovanje.

6.3.3. Ako Krajinji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Vipnet može trajno isključiti usluge i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s ovim Općim uvjetima.

6.3.4. U slučaju podmirenja duga, Vipnet zadržava pravo obračunati Krajinjem korisniku naknadu za ponovno uključjenje pojedine usluge i/ili SIM kartice i/ili Terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku.

Članak 7.

Prijenos pretplatničkog odnosa

7.1. Krajinji korisnik može prenijeti Ugovor na novog Krajinjeg korisnika putem prihvaća Zahtjeva novog Krajinjeg korisnika i zasnovanim pretplatničkog odnosa s njime, uz uvjet da novi Krajinji korisnik nastavi koristiti isti pretplatnički broj ranijeg Krajinjeg korisnika i/ili putem iste priključne točke mreže.

7.2. Prijenos pretplatničkog odnosa izvršiti će se na zahtjev ranijeg Krajinjeg korisnika, nakon što Vipnet prihvati Zahtjev novog Krajinjeg korisnika. Prije prihvaća Zahtjeva novog Krajinjeg korisnika Vipnet je ovlašten poduzeti u pogledu novog Krajinjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnovanja pretplatničkog odnosa.

7.3. Pretplatnički odnos biti će prenesen na novog Krajinjeg korisnika u trenutku kada Vipnet prihvati Zahtjev novog Krajinjeg korisnika. Novi Krajinji korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih Usluga i naknada od trenutka kada Vipnet aktivira Uslugu.

7.4. Raniji Krajinji korisnik odgovara za sve troškove nastale do aktivacije usluga Novom krajinjem korisniku. Vipnet će ranijem Krajinjem korisniku dostaviti pisani račun za Usluge i naknade koje je raniji Krajinji korisnik koristio, a čiji obračun se nije mogao izvršiti u vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa sa ranijim Krajinjim korisnikom (npr. usluge u roamingu) i koje je raniji Krajinji korisnik obavezan platiti.

7.5. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos u nepokretnoj mreži može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.

7.6. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku nepokretno mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmodavca ili zakupnika koji time postaje privremeni Krajinji korisnik u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Takav prijenos je podložan naplati naknade sukladno važećem Cjeniku, ukoliko do takvog prijenosa dođe više od jedan put tijekom trajanja pretplatničkog odnosa. Najmodavac ili zakupnik koji postaje privremeni Krajinji korisnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Krajinji korisnik. O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora obavezan je bez odgode obavijestiti Vipnet. Nakon što Vipnet zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, Vipnet će prava i obveze iz privremenog Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

7.7. Vipnet može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa, sukladno članku 5.2.1. ovih Općih uvjeta (Odbijanje zahtjeva).

Članak 8.

Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti Vipnetove mreže

8.1. Krajinji korisnici usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Vipneta potpisom Zahtjeva prihvaćaju da Vipnet pruža Usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava svoje javne komunikacijske mreže te da zbog toga Usluge neće biti dostupne Krajinjem korisniku u svako doba i na svakom mjestu.

8.2. Krajinji korisnici usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Vipneta su obavezni plaćati mjesečnu naknadu čak i ako Usluge ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba. Krajinji korisnici usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži Vipneta obavezni su plaćati mjesečnu naknadu iako nisu koristili ili pokušali koristiti Usluge unutar određenog razdoblja i/ili po promjeni lokacije korištenja usluga. Vipnet se obvezuje prilikom potpisivanja Zahtjeva obavijestiti Krajinjeg korisnika o eventualnim smetnjama i/ili mogućim tehničkim poteškoćama.

8.3. Ako zbog radnje Krajinjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Krajinji korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Vipnetu.

8.4. Vipnet nije obavezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Vipnet također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja javne komunikacijske mreže Vipneta, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću Usluga kao i za neznatnu štetu ili izmaku dobit Krajinjeg korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja Usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

8.5. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti Vipneta, Krajinjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju dužem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje (odnosno 10 sati u nepokretnoj mreži Vipneta), u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanje tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Krajinji korisnik na drugi način oštećuje. Tehničkom smetnjom iz ovog stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom Vipnetove javne komunikacijske mreže, te Krajinji korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade.

Članak 9.

Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

9.1. Krajinji korisnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene Usluge može tražiti naknadu štete od Vipneta ako se utvrdi da je kakvoća obavljene Usluga manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj i ovim Općim uvjetima.

9.2. Ako se tijekom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Usluga ili kakva druga potraživanja iz Ugovora, Krajinji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat samo ako Vipnet prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

9.3. Krajinji korisnik će podnijeti zahtjev za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa Vipnetu u pisanom obliku. Vipnet je ovlašten u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva prihvatiti zahtjev i isplatiti potraživanje Krajinjem korisniku, ili prihvatiti zahtjev i provesti prijeboj potraživanja koje ima prema Krajinjem korisniku s potraživanjem koje ovaj ima prema Vipnetu uz istodobnu dostavu Krajinjem korisniku izjave o prijebu, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva, ili u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva odbiti zahtjev dostavom pisane obavijesti Krajinjem korisniku o odbijanju zahtjeva.

9.4. Krajinji korisnik može Vipnetu podnijeti u pisanom obliku, a što uključuje i elektroničku poštu ukoliko je ista prijavljena Vipnetu kao kontakt adresa Krajinjeg korisnika, prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor na kupljeni proizvod, te prigovor zbog povrede odredaba ugovora. Ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana dospjela računa za pružene usluge. Ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. U svim drugim slučajevima prigovor se podnosi u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Vipneta, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba ugovora. Služba za korisnike će provesti postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Služba za korisnike obavezna je u prvostupnom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja istog ako se radi o prigovoru na usluge s posebnom tarifom.

9.5. Na pisani odgovor Vipneta Krajinji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Vipnetu (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanom odgovoru. Povjerenstvo je obavezno dostaviti pisani odgovor Krajinjem korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ukoliko Krajinji korisnik ne podnese prigovor u ostavljenom roku, Povjerenstvo isti neće uzeti u razmatranje i odbaciti će ga kao nepravovremeno.

9.6. Krajinji korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 9.4. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu plaća do rješavanja prigovora nesporni dio iznosa računa za pružene Usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.

9.7. Ako Krajinji korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu u nepokretnoj

mreži plaća, prvo će se, sukladno tehničkim mogućnostima, isključiti telefonska usluga, potom Internet usluga te na kraju TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

9.8. Krajnji korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za obavljenu uslugu. Ako je Račun već plaćen u cijelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje Račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

9.9. Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obnovu usluga Vipnet će, ukoliko se utvrdi opravdanost zahtjeva Krajnjeg korisnika, omogućiti pravo na raskid ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza te povrat svih neopravdano naplaćenih iznosa, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

9.10. Ako Krajnji korisnik ospori račun Vipneta u sudskom ili izvansudskom postupku, a uređno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Vipnet ne smije Krajnjem korisniku isključiti usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, te postupka rješavanja spora pred Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije, osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos. Ako se taj prigovor odnosi na određene pozivne brojeve, odnosno na određenu vrstu odlaznih poziva na račun, Vipnet će odmah nakon zaprimanja prigovora, a na temelju zahtjeva Krajnjeg korisnika sukladno tehničkim mogućnostima, bez naknade zadržati uporabu tih odlaznih poziva do opoziva takvog zahtjeva od strane Krajnjeg korisnika.

9.11. U slučaju prigovora iz stavka 9.4. ovog članka ili u vezi s iznosom naknade štete, Krajnji korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija), u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva.

9.12. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agencijom, Vipnet je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Krajnjeg korisnika, Vipnet može pratiti aktivnosti osporavani iznos u skladu sa Zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

9.13. Ako je Vipnet obavio pružanje usluge prije nego što je od Krajnjeg korisnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokretnom postupku iz stavka 9.10. ovog članka, obavezan je bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Krajnjem korisniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos. 9.14. Vipnet će upoznati Krajnjeg korisnika putem računa i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora, u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Vipneta za rješavanje prigovora i reklamacije, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacija.

9.15. Podroban spisak računa korisnicima unaprijed plaćenih usluga dostavlja se bez naknade u slučaju podnošenja prigovora sukladno odredbama ovog članka i sukladno posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

9.16. U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika radi povrede odredaba pretplatničkog ugovora u pogledu brzine širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži Vipneta, Krajnji korisnik je obavezan dostaviti mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu koje se obavlja putem posebnog mjernog alata, u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata.

9.17. Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u Vipnet, ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja, odnosno za isplatu naknade u slučaju kada je došlo do kašnjenja u prijenosu broja. Korisnik ima pravo na isplatu naknade ako je zbog kašnjenja u prijenosu broja dulje od 8 radnih dana otkazao zahtjev za prijenos broja. Naknada iznosi 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremene prijenosa broja. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremene prijenosa broja, odnosno kašnjenja u prijenosu broja, pohranjeni su u sustavima Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije. Krajnji korisnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten u skladu s propisanim razlozima za odgodu. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od otkaza prijenosa broja. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ukoliko su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade od strane Vipneta, Vipnet će u roku 7 dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na račun za unaprijed plaćene usluge), te će u roku 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Vipnet nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremene prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 dana od primitka zahtjeva. Ukoliko Vipnet utvrdi da je došlo do nepravovremene prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a Vipnet za isto nije odgovoran, Vipnet će prosljediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obavezan preuzeti daljnje vođenje postupka o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je Vipnetu od strane drugog operatora prosljedjen zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Vipnet će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku 7 dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku da li je zahtjev odbijen, ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena ista će se provesti najkasnije u roku 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, krajnji korisnik može podnijeti prijavu inspektor Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

Članak 10.

Obveza Vipneta o čuvanju podataka o Krajnjim korisnicima

10.1. Vipnet će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Krajnjim korisnicima. Vipnet će čuvati ove podatke u tajnosti te će ih upotrebljavati samo za vlastite potrebe kao i za svrhe koju su u skladu sa zakonom te ovim Općim uvjetima. 10.2. Vipnet pridržava pravo, uz prethodni pristanak Krajnjeg korisnika, obavještavati ga raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim ponudama. Krajnji korisnik može uskratiti svoj prethodni pristanak besplatnim pozivom Službi za korisnike.

Članak 11.

Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje Usluga

11.1. Vipnet ima pravo trenutnog privremenog isključenja Terminalne opreme kao i pravo ograničenja korištenja Usluga Krajnjem korisniku te ga o tome obavijestiti, ako za vrijeme pretplatničkog odnosa Vipnet utvrdi: a) postojanje okolnosti vezanih za naplatu potraživanja iz članka 6.3.1. ovih Općih uvjeta; b) ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice i/ili Terminalne opreme sukladno posebnim uvjetima korištenja za terminalnu opremu i realizacije usluga priključenja; c) ako Vipnet naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u točki 5.2. ovih Općih uvjeta; d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati Usluge koje pruža Vipnet ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba; e) ako je priključena Terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Krajnji korisnik neovlašteno priključio Terminalnu opremu; f) ako je Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na Vipnetovu nepokretnu mrežu; g) ako je Krajnji korisnik uklonio postojeću/installiranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži; h) ako tijekom trajanja pretplatničkog ugovora Vipnet utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge u nepokretnoj mreži (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi); i) ako su fizički priključak ili druga instalacija u stanu Krajnjeg korisnika ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu nepokretne mreže; j) ako Krajnji korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka; k) ako je potrebno izvesti radove na nepokretnoj pristupnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, Vipnet ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je obavijestio Krajnjeg korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje; l) u svakom drugom slučaju koji je predviđen Zakonom, podzakonskim aktima ili ovim Općim uvjetima.

11.2. Terminalna oprema biti će ponovno trenutno uključena, odnosno, ograničenje Usluga će prestati kada razlozi za privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje Usluga budu uklonjeni.

11.3. Obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne teče za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme do kojeg je došlo na zahtjev Krajnjeg korisnika, a po ponovnom uključivanju nastavlja teći. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti privremeno isključenje Terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže jednom godišnje koje ne može trajati dulje od 3 (tri) mjeseca, a iznimno do najviše 270 (dviestotinesedamdeset) dana godišnje što se ne odnosi na nepokretnu kabelsku mrežu. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika ne naplaćuje se mjesečna naknada. Krajnji korisnik je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme u nepokretnoj kabelskoj mreži za vrijeme trajanja privremenog isključenja. Ukoliko Pretplatnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane Vipneta može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge Vipneta, ukoliko se radi o tehnički uvjetovanim ili povezanim uslugama, što se posebno odnosi na usluge i pakete usluga u nepokretnoj mreži.

11.4. Vipnet je obavezan, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom potpisivanja Ugovora, Vipnet ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako Krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok Krajnji korisnik ne zatraži ukidanje.

Članak 12.

Raskid pretplatničkog odnosa

12.1. Pretplatnički odnos između Vipneta i Krajnjeg korisnika može biti raskinut zbog razloga navedenih u važećem Zakonu odnosno podzakonskim aktima kao i u sljedećim slučajevima:

- a) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6.3.3 ovih Općih uvjeta;
- b) ako Krajnji korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Vipneta ili ako nije odredio adresu za slanje računa;
- c) ako Vipnet sazna da je bilo koji od podataka Krajnjeg korisnika iz Zahtjeva lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti Vipneta;
- d) ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik zloupotrebjava Usluge koje pruža Vipnet ili ako Krajnji korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Vipnetove Usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji, a posebno u slučajevima zlouporabe poziva prema broju 112;

- e) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja u skladu s posebnim propisom;
- f) ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje i/ili onemogućavanje korištenja Vipnet usluga drugim korisnicima uslugama;
- g) ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Vipnet nije u mogućnosti izvesti fizički priključak ili nije u mogućnosti pružiti ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Vipnet mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju nepokretne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Vipnet će o tome obavijestiti Pretplatnika.

Članak 13.

Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa

13.1. Krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu. Osim u slučaju iz čl. 3.8. ovih Općih uvjeta, po zaprimanju pisane obavijesti o raskidu Ugovora u pokretnoj mreži će biti raskinut u roku od jednog radnog dana, dok pravne posljedice raskida ugovora u nepokretnoj mreži nastupaju istekom dvanaestog radnog dana od dana kad je Vipnet zaprimio pisanu izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora.

13.2. U slučaju smrti Krajnjeg korisnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u obiteljskom kućanstvu obvezni su obavijestiti Vipnet o smrti Krajnjeg korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti, u kojem mogu istovremeno zatražiti prijenos pretplatničkog odnosa. Ako nasljednik ili član obitelji Krajnjeg korisnika s kojim je ovaj živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraži od Vipneta promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika i prijenos pretplatničkog odnosa, pretplatnički odnos smatrat će se raskinutim danom smrti Krajnjeg korisnika. Nasljednici preminulog Krajnjeg korisnika odgovaraju Vipnetu u skladu sa odredbama Zakona o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Krajnjeg korisnika kao i za Vipnetova potraživanja koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Krajnjeg korisnika. Ukoliko nakon smrti Krajnjeg korisnika nasljednici odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti usluge sadržane u njegovom pretplatničkom ugovoru smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora, u kojem slučaju su obvezni zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

13.3. Ako Vipnet namjerava obavijestiti pružanje nekih svojih Usluga, mora obavijestiti Krajnje korisnike tih Usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.

13.4. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa Krajnji korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa. Uz zahtjev za povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa na račun za unaprijed plaćene usluge Krajnji korisnik je obavezan dati na vid SIM karticu, bon i identifikacijski dokument, a ukoliko je riječ o neaktiviranom bonu, kupljeni bon. Pravo na povrat ne odnosi ne na novčani iznos koji je posljedica uplate od strane Vipneta u sklopu posebnih promotivnih akcija.

13.5. U slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja, Krajnji korisnik ostaje u obvezi plaćanja Vipnet usluga korištenih do trenutka prijenosa broja u elektroničkoj komunikacijskoj mreži primatelja broja. Za potraživanja dospjela nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja Vipnet će korisniku izdati račun. U slučaju postojanja ugovorne obveze Krajnjeg korisnika koji podnese Zahtjev za prijenos broja Vipnet kao davatelj broja mora bez odlaganja dati Krajnjem korisniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju privremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku a najkasnije sa sljedećim računom Vipneta. U navedenom slučaju Vipnet može odgoditi prijenos broja sukladno važećem Pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja.

Članak 14.

Prijevremeni raskid

14.1. U slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijenosa broja), Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je osvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika.

14.2. Ukoliko je Ugovor tijekom obveznog trajanja raskinut od strane Vipneta krivnjom Krajnjeg korisnika, Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora.

Članak 15.

Prestanak Krajnjeg korisnika (pravne osobe)

15.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Krajnjeg korisnika (pravne osobe), stečajni upravitelj odnosno likvidator obavezan je obavijestiti Vipnet u pisanoj obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka.

15.2. Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Krajnjeg korisnika osim ukoliko stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili ako ne zatraži prijenos Ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Krajnji korisnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja Vipneta koja nastanu do trenutka isključenja Terminalne opreme.

Članak 16.

Otključavanje uređaja u pokretnoj mreži

16.1. Vipnet će po isteku ugovorne obveze, u slučaju prijevremenog raskida ugovora na zahtjev Krajnjeg korisnika, odnosno za korisnike unaprijed plaćene usluge, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predodređeno računa o kupnji mobilnog uređaja, na zahtjev Krajnjeg korisnika, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim pokretnim mrežama, sukladno uvjetima korištenja te usluge.

Članak 17.

Rješavanje sporova

17.1. Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Vipnet i Krajnji korisnik nastojat će riješiti na prijateljski način. U slučaju spora Krajnji korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike Vipneta kao pristupajnskom tijelu, a ukoliko nije zadovoljan rješenjem istog u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu kao drugostupajnskom tijelu. Ukoliko Krajnji korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva, u roku od 30 (trideset) dana od zaprimanja iste ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, nadležni sud bit će stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Članak 18.

Završne odredbe

18.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na internetskim stranicama Vipneta, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj te će biti dostupni na svim ovlaštenim prodajno-poslovnim mjestima Vipneta.

18.2. Vipnet će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na način sukladno stavku 18.1. ovog članka.

18.3. Za vrijeme korištenja Vipnetovih usluga Krajnjim korisnicima će biti omogućen besplatan pristup Službi za korisnike na brojeve; 091 7700 za privatne Vip korisnike pokretne mreže, 091 7722 za poslovne Vip korisnike pokretne mreže, 092 99 33 za Tomata korisnike, 0800 1312 za B.net korisnike i 0800 091091 za Vip korisnike nepokretne mreže.

18.4. U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta Vipnet mora izvjestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i dopunama i njihovom pravu na raskid Ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima.

18.5. Vipnet može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na postojeće Korisnike najranije nakon 30 (trideset) dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist Krajnjih korisnika mogu se primijeniti bez odgode.

18.6. U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koja je za Krajnjeg korisnika nepovoljnija u odnosu na važeći Ugovor, Krajnji korisnik 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 se izmjene općih uvjeta postavljanja:

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 1. listopada 2013. godine.