

OPĆI UVJETI POSLOVANJA
Aria Net d.o.o.

Dubrovnik, 01. srpnja 2025.

Sadržaj

Sadržaj Općih uvjeta	3
Predmet Općih uvjeta.....	3
Pojmovi i definicije	3
Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora	4
Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu.....	4
Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa	5
Aktivacija Usluga.....	6
Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa	6
Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku	7
Cijene i uvjeti plaćanja	7
Naplata potraživanja	8
Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme	9
Zaštita od zlouporaba	11
Smetnje u mreži Aria Net.	12
Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete.....	13
Prijenos Pretplatničkog odnosa.....	15
Premještaj Pretplatničke terminalne opreme	15
Privremeno isključenje	16
Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja	16
Raskid Pretplatničkog ugovora.....	17
Rješavanje sporova.....	18
Završne odredbe	18

Sadržaj Općih uvjeta

Članak 1.

- (1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) opisuju i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Aria Net d.o.o.
- (2) Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između Krajnjeg korisnika usluga odnosno Korisnika usluga kao potrošača usluga (dalje: Korisnik) i društva za pružanje tih usluga Aria Net d.o.o. (dalje: Aria Net).

Predmet Općih uvjeta

Članak 2.

- (1) U smislu ovih Općih uvjeta, usluge Aria Net-a obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu,
- (2) Na odnose između Aria Net-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Pojmovi i definicije

Članak 3.

- (1) *Cjenik*: lista usluga i paketa i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine usluge Aria Net-a, koja je svakodobno dostupna Krajnjem korisniku odnosno Korisniku usluga Aria Net-a na internetskim stranicama Aria Net-a.
- (2) *Elektronička komunikacijska mreža*: prijenosni sustavi i, prema potrebi, oprema za prosipanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druga sredstva, uključujući dijelove mreže koji nisu aktivni, što omogućuju prijenos signala žičnim, radijskim, svjetlosnim ili drugim elektromagnetskim sustavom, što uključuje satelitske mreže, nepokretne zemaljske mreže (s prosipanjem kanala i prosipanjem paketa, uključujući internet), elektroenergetske kabelske sustave u mjeri u kojoj se upotrebljavaju za prijenos signala, radiodifuzijske mreže i mreže kabelske televizije, bez obzira na vrstu podataka koji se prenose.
- (3) *Korisnik*: fizička ili pravna osoba koja je s Aria Net sklopila ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- (4) *Krajnji korisnik*: fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge.
- (5) *Podnositelj zahtjeva*: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora s Aria Net.
- (6) *Pretplatnički ugovor*: ugovor između Korisnika i Aria Net-a o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- (7) *Privremeni Korisnik*: Korisnik koji svoja određena prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora privremeno prenosi Korisniku, u skladu s ugovorom koji je sklopio s Korisnikom.
- (8) *Privremeno isključenje*: privremeno isključenje Korisničke terminalne opreme iz mreže Aria Net-a, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za isključenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
- (9) *Privremeno ograničenje*: onemogućavanje Korisniku korištenje određene usluge Aria Net-a, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za ograničenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
- (10) *Specifikacija Usluge*: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine usluge Aria Net-a koja je svakodobno dostupna Korisniku na stranicama Aria Net-a.
- (11) *Terminalna oprema*: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na Aria Net mrežu.

(12) *Zahtjev*: zahtjev za sklapanjem pretplatničkog ugovora s Aria Net i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge Aria Net i/ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

Članak 4.

(1) Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora sadrži sljedeće: podatke o Krajnjem 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), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis priloženih dokumenata od strane Krajnjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi, podatke o usluzi, podatke o posebnim ponudama, jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama Aria Net.

(2) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga Aria Neta (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Korisnik prihvaća uvjete korištenja Aria Net-a utvrđene ovim Općim uvjetima. Aria Net će Korisniku prije potpisivanja zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik Aria Net usluga i paketa (u daljnjem tekstu: Cjenik) te uvjete korištenja odabrane usluge, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Korisnika da ove Opće uvjete, uvjete korištenja odabrane usluge i Cjenik koje je ugovorio može preuzeti i s Internet stranica www.arianet.hr. U slučaju kada je Korisnik preuzeo sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internet stranicama Aria Neta, Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade, uz povrat korisničke opreme ili druge opremepredane od strane Aria Net-a.

(3) Aria Net će prihvatiti Zahtjev trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zepreke za uključenje Korisnika na Aria Net mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima. Potpisom zahtjevaza uslugu i prihvaćanjem Zahtjeva od strane Aria Net-a, Korisnik sklapa pretplatnički ugovor. Rok za uspostavu usluge je 30 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora.

(4) Vrijeme u kojem Aria Net nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu Aria Net-aa iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge Aria Net-a.

(5) Korisnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s Aria net, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Aria Net koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Korisnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.

(6) Zahtjev prihvaćen od strane Aria Net, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom i uvjetima korištenja usluge, čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

(7) Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija Aria Net-a, Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.

(8) Pojedina dodatna usluga Aria Net-a, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Aria Net, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.

(9) Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu obavijest Aria Net-u, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Aria Net sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju da Aria Net ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 3. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Korisnik pisanim putem suglasio s produljenjem roka isporuke usluge, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.

Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Članak 5.

(1) Aria Net će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.

(2) Aria Net će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka

Korisnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Korisnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se omogućiti svim Korisnicima, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.

(3) Upućivanjem Zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost Aria Net-u na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.

(4) Aria Net će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, broju za informacije i sl.

(5) Ugovor sklopljen telefonskim putem kao i putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Za sklapanje ugovora na daljinu, Podnositelj zahtjeva mora pružiti dokaz o identitetu (ime, prezime, OIB) te sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. Kod sklapanja ugovora na daljinu, Aria Net se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru natrajnom mediju (pisanim putem poštom i/ili elektroničkim putem (e-pošta)), u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim kada Korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje ugovora Korisnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (e-pošta) ili plaćanjem prvog računa. Aria Net će obavijestiti Korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl. 21. st. 4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Aria Net zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

(6) Ugovor sklopljen putem direktne terenske prodaje smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim izvan poslovnice. Za sklapanje ugovora izvan poslovnice, Podnositelj zahtjeva mora predložiti identifikacijsku ispravu te pružiti sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnice, Aria Net se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu obavijest o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Članak 6.

(1) Aria Net ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Aria Net, odnosno pružanje Usluge Aria Net-a;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Aria Net-u ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za 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 Aria Net, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge;

- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Aria Net ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Aria Net.

Aktivacija Usluga

Članak 7.

- (1) Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Aria Net-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane Aria Net.
- (2) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ako je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Aria Net-a nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ako je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme Aria Net-a, uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Aria Net ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme Aria Net prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku terminalnu opremu od strane Aria Net. Aria Net će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefon za pomoć.
- (3) Aria Net će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
- (4) Na lokaciji priključenja Korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njezinu instalaciju, rad i održavanje, računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući lokalnu instalaciju, koja se priključuje u Aria Net mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.
- (5) Korisnik je obavezan osigurati ispravnu kućnu instalaciju. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da krajnji korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluge se neće realizirati te krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za raskid ugovora, ali je obavezan nadoknaditi Aria Net trošak aktivacije sukladno važećem Cjeniku Aria Net.
- (6) Korisnik će o svom trošku omogućiti Aria Net-u pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Aria Net-u nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Aria Net, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

Članak 8.

- (1) Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge Aria Net dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ako su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, Aria Net će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.
- (2) Na dan aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. Aria net je obavezan izdati odnosno poslati Korisniku potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno čl.5. i čl.21. ovih Općih uvjeta elektroničkim putem.

Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

Članak 9.

(1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem Aria Net zatraži, a sukladno posebnim propisima.

(2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:

- pružanja telekomunikacijske usluge;
- obračuna i naplate pruženih usluga;
- provjere platežne sposobnosti;
- rješavanja prigovora;
- osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporaba i prijevara.

Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.

(3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima Aria Net, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara, Aria Net mora raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).

(4) Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, Aria Net je ovlašten:

4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unaprjeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Aria Net, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Aria Net.

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Aria Net radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Aria Net putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.

4.3. prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s Aria Net, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Aria Net u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.

(5) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4. ovog članka. Korisnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrada podataka iz ovoga stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole iz stavka 4. ovog članka, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.

(6) Svaka privola dana u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva Aria Net pisanim putem, osobno ili elektronskom poštom.

(7) Korisnik mora obavijestiti Aria Net o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

Cijene i uvjeti plaćanja

Članak 10.

(1) Cijene usluga koje Aria Net naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Aria Net. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Aria Net. Aria Net je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti

dostupnim u skladu s važećim propisima.

(2) Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja usluga Aria Net, je dostupan na službenoj internet stranici Aria Net: <http://www.arianet.hr>

(3) Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje korisnika na mrežu Aria Net. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Aria Net. Cijena instalacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Aria Net za uslugu koja je bila predmet instalacije.

(4) Naknada za pruženu uslugu Aria Net plaća se na mjesečnoj osnovi. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži Aria Net i korisničkom paketu.

(5) Usluge Aria Net u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Aria Net. Račun se izdaje u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.

(6) Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana korištenja usluge za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge. Zaduženje za pružene usluge za mjesec u kojem se raskida ugovor zaračunat će se u cijelosti.

(7) Aria Net može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge Aria Net-a, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Aria Net pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Aria Net prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge Aria Net nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Aria Net koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Aria Net u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Aria Net-a, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.

(8) Smatra se da Korisnik prima redovni račun Aria Net redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, Aria Net zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.

(10) Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Aria Net neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Aria Net dokaz o izvršenoj uplati.

(11) Za kašnjenje u plaćanju Aria Net računa od strane Korisnika, Aria Net ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Naplata potraživanja

Članak 11.

(1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospeljeća navedenog na računu Aria Net.

(2) Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati Aria Net usluge pri čemu Aria Net ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji Aria Net usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid.

(3) Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospeljeća navedenog na računu, Aria net će mu dostaviti opomenu, putem elektroničke pošte i/ili sms/mms poruke, za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Aria Net privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.

(4) Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospeljeća računa

nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

(5) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta, Aria Net ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Aria Net, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

(6) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz čl. 19. st.6. Općih uvjeta, Aria Net ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 21. ovih Općih uvjeta.

Korisnik je suglasan i prihvaća da Aria Net možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku Aria Net.

(7) U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Aria net neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

(8) Aria Net je ovlašten ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 12.

(1) U svrhu pružanja Usluga Aria Net, Aria Net će:

- Proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja korisnika;
- Osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
- Ovisno o prirodi Usluge Aria Net, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Aria Net;
- Besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Aria Net;
- Automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- Omogućiti Korisnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Aria Net.
- Najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, a čije zaprimanje Korisnik potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem dokumentu.

(2) Ako je Aria Net ispunio obvezu iz posljednje točke stavka 1. ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. Aria Net ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Aria Net i ovim Općim uvjetima.

Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

Članak 13.

(1) Aria Net pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.

- (2) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Aria Net je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (3) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Aria Net sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga Aria Net neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Aria Net sustava.
- (4) Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Aria Net koje se temelje na IP (Internet Protocol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Pojedine usluge Aria Net koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Aria Net detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Aria Net. U opisanim slučajevima Aria Net ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Aria Net-a.
- (5) Korisnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Korisnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Korisnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), www.hakom.hr

Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa internetu“ za Aria Net pakete širokopojasnog pristupa internetu smatra se najmanje 70% od maksimalne (ugovorene i oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

(6) U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Aria Net rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane HAKOM-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 16. Općih uvjeta.

(7) Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Aria Net, pristup ili korištenje usluga Aria Net Korisniku bilo onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršit će se na prvom sljedećem računu Aria Net. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, ako je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

Aria Net nije obavezan nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.

(8) Terminalna oprema koju Aria Net stavlja na raspolaganje Korisniku u isključivom je vlasništvu Aria Net, osim ako Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Aria Net održava, popravljaja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obavezan o svom trošku u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Aria Net-u u ispravnom i funkcionalnom stanju na adresu poslovnice:

Aria Net d.o.o.
Radnička 42
20 000 Dubrovnik

Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

(9) Aria Net će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Aria Net ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obavezan omogućiti Aria Net slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Aria Net-a.

(10) Aria Net osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu u Aria Net će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprječavanja zagušenja mreže, Aria Net poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

(11) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Aria Net, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Aria Net-a.

(12) Korisnik 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 Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Aria Net. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti Aria Net na telefonski broj 098 188 4522, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave

(13) Aria Net ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Aria Net ako Korisnik, nakon prihvatanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću lokalnu instalaciju.

(14) U slučaju prestanka pružanja usluga Aria Net, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Aria Net će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 8. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Aria Net-u.

Zaštita od zlouporaba

Članak 14.

(1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Aria Net će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Aria Net.

(2) Aria Net je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Korisnika koji uslugu koristi u razdoblju manjem od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje Aria Net korisnika unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za Korisnika.

(3) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, Aria Net utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Aria Net ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, Aria Net ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 16. Općih uvjeta.

(4) Neovisno o prethodno navedenom, Aria Net zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара radi zaštite interesa Korisnika i Aria Net-a te drugih korisnika interneta (npr. ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga interneta od strane Korisnika).

(5) Korisnik se obvezuje da će Usluge Aria Net koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu ili njezine pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge Aria Net, bez prethodnog pisanog odobrenja Aria Net.

(6) Korisnik je dužan i tijekom korištenja Aria Net usluga, ako je Aria Net ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Aria Net, navedene u članku 6. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Aria Net pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Aria Net, a koje su Korisniku dostupne putem službenih internet stranica Aria Net ili na drugi prikladan način.

(7) Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Aria Net u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav Aria Net. Također, zabranjeno je korištenje usluga Aria Net na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa internetu kao i svako drugo korištenje usluga Aria Net i/ili mrežom Aria Net protivno važećim propisima.

(8) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga Aria Net, osobito usluga pristupa internetu i/ili elektroničke pošte.

Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka.

(9) Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga Aria Net, uključivo usluga pristupa internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

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

(11) U slučaju povreda odredaba stavka 6. do 10. ovog članka, Aria Net će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Aria Net ima pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.

(12) Aria Net nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima Aria Net u sklopu pružanja Usluga Aria Net, osim ako nije drugačije ugovoreno. Aria Net također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Aria Net ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

(13) Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i bit će dužan naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati Aria Net ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika, kako je navedeno u stavcima 6. do 10. ovog članka, sukladno važećim propisima.

Smetnje u mreži Aria Net

Članak 15.

(1) Aria Net neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Aria Net proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.

(2) U slučaju planiranog prekida rada mreže Aria Neta u razdoblju dužem od 6 sata, Aria Net će na odgovarajući

način o istom obavijestiti Korisnika.

- (3) Aria Net će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Korisniku, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti Aria Net, Aria Net će otkloniti u roku od petnaest (15) dana od dana prijave. Ako Aria Net ne otkloni kvar/smetnju u rokovima navedenim u ovom stavku, Korisniku pripadaju prava iz čl.16. st.11. i 12. ovih Općih uvjeta.
- (4) Aria Net neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Aria Net ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Aria Net- a, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
- (5) Aria Net neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisniku, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
- (6) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.
- (7) Ako način korištenja Usluge Aria Net-a od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Aria Net, Aria Net ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

Članak 16.

(1) Korisnik ima pravo Aria Net podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

Svi prigovori iz ovog stavka podnose se Službi za reklamacije Aria Net u pisanom obliku poštom na adresu :

Aria Net d.o.o.
Radnička 42
20000 Dubrovnik
„Služba za reklamacije“

ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte info@arianet.hr s verificirane adrese elektroničke pošte Korisnika ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilažanje preslike potpisanog prigovora.

Prigovori se podnose:

- a) u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,
- b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
- c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Aria Net, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

(2) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

- (3) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Aria Net .
- (4) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, Aria Net je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred HAKOM-om. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, Aria Net može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.
- (5) Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
- (6) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu iz st. 1. ovog članka, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Aria Net ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 19. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Aria Net u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Aria Net neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvan sudskog postupka.
- (7) Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Aria Net rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
- (8) Aria Net će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Aria Net za rješavanje reklamacija.
- (9) Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Aria Net te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike Aria Net, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita Aria Net djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi Aria Net djelatnika i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Aria Net, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe s nimanja.
- (10) Ako se utvrdi da je Aria Net povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- (11) U slučaju da Aria Net ne otkloni kvar/ smetnju u rokovima iz čl. 15., Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Aria Net je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- (12) Ako Korisnik ne podnese zahtjev za raskid ugovora iz st.11. ovog članka zbog kašnjenja Aria Net-u otklonu kvara/smetnje, Korisnik ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilažanje preslike potpisanog zahtjeva) podnijeti prigovor na kakvoću usluge i zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje. Naknada iznosi 30,00 EUR za svaki započeti dan kašnjenja nakon isteka roka za otklon kvara, a najviše za petnaest dana kašnjenja. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od proteka roka za otklon kvara/smetnje. U zahtjevu je potrebno navesti usluge za koje se traži naknada, datum prijave kvara, te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Aria Net je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Radi otklanjanja dvojbi, Korisnik koji je zatražio isplatu naknade zbog

kašnjenja u otklonu kvara/smetnje nema pravo po istoj osnovi tražiti i raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

Prijenos Pretplatničkog odnosa

Članak 17.

(1) Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s Aria Net na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Aria Net i treće osobe. Aria Net može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja.

(2) U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.

(3) Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Korisnika u trenutku kada Aria Net prihvati Zahtjev novog Korisnika, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada Aria Net aktivira uslugu.

(4) U slučaju smrti Korisnika, Aria Net će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Aria net. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Aria Net.

(5) U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja Aria Net-u. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni Korisnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Korisnik je obavezan obavijestiti Aria net o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.

(6) Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na Privremenog Korisnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni Korisnik.

Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

Članak 18.

(1) Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje) pisanim putem. Aria Net će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni Korisnik.

(2) Aria Net će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i prisutnost Aria Net infrastrukture na željenom području, itd.

(3) U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Korisnik ima pravo na naknadu za kašnjenje na način opisan u članku 16. ovih Općih uvjeta.

(4) U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, Korisnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje odgovarajuće dokumentacije iz koje je vidljiva promjena lokacije Korisnika.

(5) Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Aria Net ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Aria Net.

Privremeno isključenje

Članak 19.

(1) Aria Net može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Aria Net:

- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Aria Net utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 6. ovih Općih uvjeta;
- ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 11. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 16. ovih Općih uvjeta;
- ako Aria Net utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa;
- U slučaju povrede odredbi članka 13. stavka 8. do 12. Općih uvjeta.

(2) Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Aria Net će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada

je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 13. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Aria Net.

Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku Aria Net.

(3) Na zahtjev Korisnika, Aria Net će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Korisnika iz mreže Aria Net na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, Aria Net može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku Aria Net Internet usluga.

Privremeno isključenje na zahtjev nastupa u roku od pet (5) radna dana od dana zaprimanja zahtjeva od strane Korisnika.

(4) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključenja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku Aria Net.

(5) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Aria Net.

(6) U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je, sukladno članka 16. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog Korisnika, Aria Net neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

Trajanje Pretplatničkog ugovora

Članak 20.

(1) Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

(2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.

(3) Korisnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Aria Net. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka

Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

(4) Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od pet (5) radnih dana.

(5) Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade 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 Korisnika sukladno Cjeniku Aria Net što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Aria Net.

(6) U slučaju da Korisnik, nakon prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora od strane Aria Net, a prije provedene instalacije/aktivacije ugovorene usluge, otkaže Pretplatnički ugovor, dužan je nadoknaditi Aria Net sve troškove koje je Aria Net imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku Aria Net.

(7) Ako Korisnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Aria Net će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.

Raskid Pretplatničkog ugovora

Članak 21.

(1) Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Aria Net naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 5. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Aria Net, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Aria Net temeljem članka 11. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
- ako Aria Net utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Aria Net bez ovlaštenja ili da je mreža Aria Net na drugi način zloporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 14. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Aria Net, a Korisnik ne plati Aria Net dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Aria Net, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 14. stavak 6. do 10. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
- ako Aria Net naknadno utvrdi da je elektronička adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Aria Net ne dostupna ;
- ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.

(2) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

(3) U slučaju kada Aria Net nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 20. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospelog, a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Aria Net ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(4) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora poštom, elektroničkim putem, telefonom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora. Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev za raskid u pravilu isti treba vlastoručno potpisati. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 4. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljen dokaz o identitetu. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Korisnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koje obuhvaćaju ime i prezime Korisnika ili tvrtku odnosno ime ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku te uslugama za koje podnosi zahtjev.

(5) Aria Net u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa koji je podnesen od neovlaštene osobe.

Rješavanje sporova

Članak 22.

(1) Aria Net i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Završne odredbe

Članak 23.

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Aria Net nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Aria Net do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

(2) Ovi Opći uvjeti dostupni su putem službenih internet stranica Aria Net. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Aria Net internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge Aria Net.

(3) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Aria Net će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.

(4) Aria Net zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Aria Net će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na internet stranicama Aria Net. i/ili putem telefona i/ ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena početak će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.

(5) U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Korisnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje Aria Net nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.