

PRO-PING OPĆI UVJETI POSLOVANJA
Članak 1. Predmet Općih uvjeta

- Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja PRO-PING d.o.o., Trg kralja Tomislava 14, HR-33405 Pitomača, (u daljnjem tekstu: PRO-PING) za pružanje javnih komunikacijskih usluga PRO-PING-a (dalje: Usluge PRO-PING-a) za krajnjeg korisnika.
- U smislu ovih Općih uvjeta Usluge PRO-PING-a obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu električnu komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj električnoj komunikacijskoj mreži, usluge prijena slike, govora i zvuka putem električnih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijena govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
- Temeljne tehničke značajke PRO-PING-ovih usluga, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici PRO-PING-a (www.pro-ping.hr) kao i na drugim odgovarajućim mjestima (ponudama, pisanim materijalima).
- Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijena programskog sadržaja putem Internet protokola te na druge usluge koje su u daljnjem tekstu isključene ili je njihovo korištenje uređeno posebnim uvjetima korištenja PRO-PING-a koji se donose u skladu s važećim propisima.
- Na sve međusobne odnose između PRO-PING-a i krajnjih korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o električnim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti električnih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Članak 2. Pojmovi i definicije

U smislu ovih Općih uvjeta svaki od dolje navedenih pojmova ima sljedeće značenje:

- Javno dostupna telefonska usluga (javna govorna usluga) u nepokretnoj mreži: usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje nacionalnih i međunarodnih poziva te za pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja; i koja može, prema potrebi, sadržavati jednu ili više sljedećih usluga: uslugu službe za korisnike, uslugu službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, imenike pretplatnika, uslugu javnih telefonskih govornica, pružanje usluga uz posebne uvjete, osiguravanje posebne opreme potrošačima koji su osobe s invaliditetom ili socijalno ugrožene osobe, te pružanje usluga uz uporabu ne zemljopisnih brojeva.
- Dodatne usluge: usluge PRO-PING-a koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi PRO-PING-a (napomena: pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću terminalne opreme koja podržava takve usluge).
- Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s PRO-PING-om o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. (napomena: U tekstu Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik“, s tim da se sve odredbe ovih Općih uvjeta odnose i na osobu koja usluge stvarno koristi neovisno o ugovornom odnosu, osim kada one po prirodi stvari na njih nisu primjenjive).
- Privremeni pretplatnik: pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno ovim Općim uvjetima.
- Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i PRO-PING-a o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
- Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora sa PRO-PING-om.
- Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na PRO-PING-ovu mrežu.
- Lokalna instalacija: za potrebe ovih Općih uvjeta označava takvu instalaciju na lokaciji Pretplatnika koja omogućuje spajanje telekomunikacijske opreme davatelja usluga, kakvoće koja odgovara standardu za prijenos bežičnog

signala, a proteže se od telekomunikacijskog (TK) ormarića do telefonske utičnice (uređaja).

- Specifikacija Usluge PRO-PING-a: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge PRO-PING-a, a koja je svakodobno dostupna Pretplatniku Usluga PRO-PING-a na prodajnim mjestima ili Internet stranicama PRO-PING-a te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Privremeno ograničenje Usluga PRO-PING-a: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.

Članak 3. Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

- Potpisivanjem zahtjeva ili podnošenjem zahtjeva putem Internet stranice PRO-PING-a na adresi www.pro-ping.hr za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga PRO-PING-a (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Podnositelj Zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga PRO-PING-a utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji su mu dostupni na Internet stranici PRO-PING-a, a koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu PRO-PING-a ili putem Internet stranice PRO-PING-a, na kojem Pretplatnik aktivno potvrđuje da je preuzeo ove Opće uvjete, odnosno da će iste preuzeti s PRO-PING-ove Internet stranice. PRO-PING zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima.

Provjera dostupnosti usluge koju obavlja bilo prodajni predstavnik PRO-PING-a, bilo Pretplatnik sam putem PRO-PING-ove Internet stranice, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge.
- Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, PRO-PING će u roku od 15 dana od dana zaprimanja Jedinstvene izjave i/ili Zahtjeva obavijestiti podnositelja Zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, te u roku od najviše 45 dana od dana zaprimanja Jedinstvene izjave i/ili Zahtjeva, priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu PRO-PING-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga PRO-PING-a pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga).

Vrijeme u kojem PRO-PING nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu PRO-PING-a iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluga PRO-PING-a.
- Pretplatnički ugovor između PRO-PING-a i Pretplatnika smatra se sklopljenim u trenutku potpisivanja Pretplatničkog ugovora, a pravo naplate započinje od istog trena.

Pretplatnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s PRO-PING-om, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora.

Pretplatnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za PRO-PING koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Pretplatnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.
- Zahtjev prihvaćen od strane PRO-PING-a, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom i specifikacijom usluge PRO-PING-a čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta, a pravo naplate započinje aktivacijom usluge.
- Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija PRO-PING-a, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
- Pojedina dodatna usluga PRO-PING-a, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika PRO-PING-a, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
- U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluga PRO-PING-a unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, PRO-PING će obavijestiti Pretplatnika

pisanim putem, u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja, da se u slučaju ugovaranja obveznog trajanja ugovora od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti, bez plaćanja mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili bez plaćanja naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije.

- Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest PRO-PING-u, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane PRO-PING-a sukladno općim propisima obveznog prava.
- U slučaju da PRO-PING ne isporučuje ugovorenu uslugu u roku iz stavka 2. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Pretplatnik pisanim putem suglasio sa produljenjem roka isporuke usluge, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u iznosu od pedeset (50) kuna za svaki dan kašnjenja do dana isporuke usluge ili raskida Pretplatničkog ugovora.

Članak 4. Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

PRO-PING ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu PRO-PING-a, odnosno pružanje Usluga PRO-PING-a;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva PRO-PING-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 PRO-PING-a, 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 Pretplatnik zahtjeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koju pruža PRO-PING ili ako omogućava trećoj osobi zlorabiti tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlorabitu tih usluga od strane trećih osoba;
- ako Pretplatnik uznemirava druge korisnike ili zaposlenike Operatera vrijeđanjem, psovanjem, prijetnjom ili sl;
- ako postoji osnovana sumnja ili ako je Pretplatnik krivotvorio podatke s namjerom da prikrije činjenice zbog kojih Operator može odbiti sklapanje ugovornih odnosa;
- ako se ustanovi da će usluge zapravo koristiti treće osobe protiv kojih postoje prije navedeni razlozi odbijanja zahtjeva za sklapanje pretplatničkog odnosa
- ako je Operator raskinuo Pretplatnički odnos uslijed povrede ugovornih obveza od podnositelja Zahtjeva
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika PRO-PING-a.

Članak 5. Aktivacija Usluga

- Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu PRO-PING-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje Usluga od strane PRO-PING-a.

2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge, te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ukoliko je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane PRO-PING-a nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
4. PRO-PING će omogućiti korištenje svojih usluga onom Pretplatniku 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.
5. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati sve tehničke uvjete za instalaciju terminalne opreme, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući Lokalnu instalaciju, koja se priključuje u PRO-PING-ovu mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.
6. Pretplatnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s PRO-PING-om osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga PRO-PING-a, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrat će se da je Pretplatnik otkazao Pretplatnički ugovor te je dužan snositi sve troškove koje je PRO-PING imao u vezi s instalacijom/aktivacijom Usluge PRO-PING-a ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku PRO-PING-a.
7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti PRO-PING-u pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika 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 PRO-PING-u nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole PRO-PING-a, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
8. Radi priključenja Pretplatnika na PRO-PING-u elektroničku komunikacijsku mrežu, PRO-PING će isporučiti telekomunikacijsku terminalnu opremu potrebnu za povezivanje koja ostaje u vlasništvu PRO-PING-a. Opremu danu na korištenje Pretplatnik je dužan brižljivo čuvati i s njom postupati pažnjom dobrog gospodara te se obvezuje istu vratiti PRO-PING-u u ispravnom stanju odmah po prestanku važenja Ugovora. Telekomunikacijska terminalna oprema vraća se u skladu s karakteristikom sadržaja pošiljke – u odgovarajućoj čvrstoj kutiji. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi, sve kako bi se spriječilo oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme (preporuča se povrat izvršiti u originalnoj kutiji u kojoj je dostavljena Pretplatniku.) Telekomunikacijska terminalna oprema je oprema PRO-PING-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio mreže PRO-PING-a (npr. modem, prijamnik, FTTH pristupni uređaj i njihovi sastavni dijelovi). Popis terminalne opreme naveden je u Zapisniku o obavljenom radu, kojeg svojim potpisom potvrđuje Pretplatnik.

Članak 6. Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

1. Po zasnivanju Pretplatničkog ugovora, pojedine usluge PRO-PING-a dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, PRO-PING će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s datumom aktivacije usluge.
2. Danom aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. PRO-PING je obavezan izdati odnosno poslati Pretplatniku elektroničku potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim

zakonima ili slanje pisane potvrde gdje nije moguće poslati elektroničku potvrdu.

Članak 7. Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Pretplatniku

1. Pretplatnik 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 PRO-PING 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 sprečavanja zlouporaba i prijevара.
 Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Pretplatnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Pretplatniku 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 PRO-PING-a, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevара, PRO-PING mora raspolagati određenim podacima uz privolu Pretplatnika (dobrovoljno davanje podataka).
4. Pod uvjetom te u okviru danih privola Pretplatnika, sukladno stavku 5. ovog članka, PRO-PING je ovlašten:
 - 4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Pretplatnikom (dalje u tekstu: „ugovorni podaci“) u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unapređivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda PRO-PING-a, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga PRO-PING-a.
 - 4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda PRO-PING –a radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga PRO-PING –a 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 PRO-PING-om, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Pretplatniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa PRO-PING –a u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Pretplatnika.
5. Pretplatnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4 ovog članka. Pretplatnici 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 Pretplatnika.
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 PRO-PING-u pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.
7. Pretplatnik mora obavijestiti PRO-PING o svakoj promjeni osobnih podataka iz Pretplatničkog ugovora odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Pretplatnik 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.
8. Uz privolu Pretplatnika, podaci o Pretplatniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Pretplatnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika - javne dostupnosti podataka o

Pretplatnicima, jesu ime i prezime, telefonski broj i adresa). Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Pretplatnika. Uz privolu Pretplatnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrtna pretraga (pretraga po telefonskom broju).

9. Pretplatnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. PIN, korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Usluzi PRO-PING-a, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. PRO-PING neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Pretplatnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Pretplatnika. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijske oznake, Pretplatnik je suglasan da ga PRO-PING ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave PRO-PING-u. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, na broj telefona Službe za tehničku podršku PRO-PING –a 072 500 100, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Članak 8. Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje PRO-PING naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom PRO-PING-a. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku PRO-PING-a. PRO-PING je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga PRO-PING-a, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima PRO-PING-a kao i na službenoj Internet stranici PRO-PING-a: www.pro-ping.hr.
3. Cijena priključka/instalacije/aktivacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Pretplatnika. Cijena priključka/instalacije/aktivacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa PRO-PING-a. Cijena priključka/instalacije/aktivacije će se naplatiti na računu PRO-PING-a za uslugu koja je bila predmet priključka/instalacije/aktivacije.
4. Naknada za uslugu pristupa mreži PRO-PING-a plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa mreži PRO-PING-a i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.
5. Cijena pojedinog poziva za Pretplatnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
6. Usluge PRO-PING-a u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje PRO-PING. Račun se izdaje u elektroničkom obliku. Pretplatnicima može biti ponudena mogućnost dobivanja računa i u papirnatom obliku. Račun pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.

- Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
- PRO-PING može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Pretplatniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge PRO-PING-a, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu PRO-PING-a pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako PRO-PING prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge PRO-PING-a nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima PRO-PING-a koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi PRO-PING u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga PRO-PING-a, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik 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.
- Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun PRO-PING-a redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
- Ako zbog propusta Pretplatnika podaci o identitetu Pretplatnika, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, PRO-PING neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi PRO-PING-u dokaz o izvršenoj uplati.
- Za kašnjenje u plaćanju PRO-PING računa od strane Pretplatnika, PRO-PING ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 9. Naplata potraživanja

- Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu PRO-PING-a.
- Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu, PRO-PING će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će PRO-PING privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene.
- Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospjeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
- Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, PRO-PING ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima PRO-PING-a, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
- Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Pretplatniku se moraju omogućiti pristup korisničkim stranicama, te dolazni i odlazni pozivi prema hitnim službama ako Pretplatnik koristi govornu uslugu.
- Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz članka 17. st. 7. Općih uvjeta, PRO-PING ima pravo trajno

isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.

Pretplatnik je suglasan i prihvaća da PRO-PING možda neće biti u mogućnosti nastaviti sa isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Pretplatnika. Ponovno uključenje trajno isključenog pretplatnika naplaćuje se sukladno Cjeniku PRO-PING-a.

- U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, PRO-PING neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
- PRO-PING je ovlašten, uz prethodnu suglasnost Pretplatnika, ustupiti potraživanja koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Pretplatnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 10. Obveze PRO-PING-a

- U svrhu pružanja Usluga PRO-PING-a, PRO-PING će:
 - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, određeni telefonski broj u mreži PRO-PING-a pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, PRO-PING i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu PRO-PING-a telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama PRO-PING-a o prenosivosti broja;
 - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa PRO-PING-u i njegovim uslugama;
 - omogućiti podroban pregled i ispis svih poziva i računa za razdoblje unatrag godinu dana, putem korisničkih stranica, a na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;
 - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Pretplatnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
 - proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja Pretplatnika;
 - osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
 - pružiti besplatnu Službu za korisničku i tehničku podršku u pogledu Usluga PRO-PING na broju telefona 072 500 100;
 - ovisno o prirodi Usluga PRO-PING-a, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga PRO-PING-a;
 - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika PRO-PING-a;
 - automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem podrobnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
 - omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga PRO-PING-a, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu PRO-PING-a, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane PRO-PING-a, Pretplatnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te PRO-PING ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kakvoću;
 - prigodom aktivacije usluge pristupa Internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, na način da jedino Korisnik usluge ima pristup Internetu preko svog korisničkog računa;
- Ukoliko je PRO-PING ispunio obvezu iz posljednje dvije 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. PRO-PING ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako

Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama PRO-PING-a i ovim Općim uvjetima.

Članak 11. Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

- PRO-PING pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
- Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge PRO-PING-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti PRO-PING sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga PRO-PING-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem PRO-PING-ovog sustava.
- Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga PRO-PING-a koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge PRO-PING-a koje se temelje na IP tehnologiji PRO-PING ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge PRO-PING-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga PRO-PING-a detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku PRO-PING-a. U opisanim slučajevima PRO-PING ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani PRO-PING-a.
- Pretplatnik je suglasan prihvaća 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 sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr. Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa Internetu“ za PRO-PING-ove pakete širokopojasnog pristupa Internetu smatra se najmanje 50% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa, mjerene u vršnom prometu od 19 do 23 h, ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Pretplatnika.
- U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti PRO-PING-u 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 pretplatnik 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 Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 14. Općih uvjeta.
- Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara PRO-PING, pristup ili korištenje usluga PRO-PING-a bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu PRO-PING-a. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja biti će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. PRO-PING nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem,

kvaram na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.

8. Terminalna oprema koju PRO-PING stavlja na raspolaganje Pretplatniku, u isključivom je vlasništvu PRO-PING-a, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, PRO-PING održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Pretplatnik je obavezan u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu PRO-PING-u u ispravnom i funkcionalnom stanju. 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. PRO-PING 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, PRO-PING ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan omogućiti PRO-PING-u 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 Pretplatniku od strane PRO-PING-a.
10. PRO-PING osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu PRO-PING 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 sprečavanja zagušenja mreže, PRO-PING poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
11. Pretplatnik 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 PRO-PING-a, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge PRO-PING-a.
12. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane puštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu PRO-PING-a. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti PRO-PING-u na telefonski broj Službe za tehničku podršku PRO-PING-a 072 500 100, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
13. PRO-PING ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge PRO-PING-a ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.
14. PRO-PING pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom Europskom broju za hitne službe (broj 112) kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih brojeva. PRO-PING će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.
15. U slučaju prestanka pružanja usluga PRO-PING-a, a iz razloga prelaska na drugog operatora, PRO-PING će Pretplatniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Pretplatnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 6. ovog članka vratiti unajmljenu opremu PRO-PING-u.

Članak 12. Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži PRO-PING će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže PRO-PING-a.
2. PRO-PING je obavezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neobičajenom i iznenađnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje PRO-PING-ovih korisnika unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za pretplatnika.
3. Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Pretplatnika, PRO-PING utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, PRO-PING ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Pretplatnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeca navedenog na tom računu, PRO-PING ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 14. Općih uvjeta.
4. Neovisno o prethodno navedenom, PRO-PING zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара radi zaštite interesa Pretplatnika i PRO-PING-a te drugih korisnika Interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, 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 Pretplatnika).
5. PRO-PING je obavezan na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. PRO-PING će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos. PRO-PING će pisanom putem redovito obavještavati Pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
6. PRO-PING nudi svim Pretplatnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Pretplatnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu podrška.korisnicima@pro-ping.hr
7. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge PRO-PING-a koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu, ili njene pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge PRO-PING-a, bez prethodnog pisanog odobrenja PRO-PING-a.
8. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja PRO-PING-ovih usluga, ako je PRO-PING ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge PRO-PING-a, navedene u članku 10. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti te uslugama koje PRO-PING pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevара, sukladno novim uputama PRO-PING-a, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica PRO-PING-a ili na drugi prikladan način.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga PRO-PING-a 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 PRO-PING-a. Također, zabranjeno je korištenje usluga PRO-PING-a 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 PRO-PING-a i/ili mrežom PRO-PING-a protivno važećim propisima.

10. Pretplatnik 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 PRO-PING-a, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte. Pretplatnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. PRO-PING redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočnim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka pretplatnika.
11. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga PRO-PING-a, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
12. PRO-PING osigurava pristup Internetu za sve svoje Pretplatnike 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 PRO-PING ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
13. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, PRO-PING će, ovisno o vrsti povrede, Pretplatnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, PRO-PING ima pravo raskinuti ugovor s Pretplatnikom.
14. PRO-PING nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima PRO-PING-a u sklopu pružanja Usluga PRO-PING-a, osim ako nije drugačije ugovoreno. PRO-PING također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. PRO-PING ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.
15. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati PRO-PING-u ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

Članak 13. Smetnje u mreži PRO-PING-a

1. PRO-PING neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga PRO-PING-a proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže PRO-PING-a u razdoblju dužem od 2 sata PRO-PING će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara PRO-PING, pristup ili korištenje Usluga PRO-PING-a onemogućeno Pretplatniku dulje od 24 sata, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve

- kvara na Lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika (moderna, usmjerivača (eng. router), računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.
- PRO-PING neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga PRO-PING-a ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom PRO-PING-a, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
 - PRO-PING neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili Lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatniku, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
 - Pretplatnik 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.
 - Ukoliko način korištenja Usluge PRO-PING-a od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga PRO-PING-a, PRO-PING ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

Članak 14. Rješavanje prigovora

- Pretplatnik ima pravo PRO-PING-u podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Prigovori se podnose PRO-PING-u u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte reklamacije@pro-ping.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) i to:
 - u roku od 30 dana od dana dospjeća računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu,
 - u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
 - u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust PRO-PING-a, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
- PRO-PING provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. PRO-PING će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Pretplatnika 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 Pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.
- Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Pretplatnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva PRO-PING-a.
- U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, PRO-PING je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, PRO-PING može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

- Pretplatnik 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 zloporabe 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, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.
- Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, 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, PRO-PING ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun PRO-PING-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve slijedeće nesporne račune, PRO-PING neće obavijestiti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
- Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, PRO-PING rješava prigovore Pretplatnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
- PRO-PING će upoznati Pretplatnika, 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 PRO-PING-a za rješavanje reklamacija.
- Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike PRO-PING-a te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike PRO-PING-a, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita PRO-PING djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi PRO-PING djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima PRO-PING-a, a o čemu je Pretplatnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
- U slučaju prigovora Pretplatnika na račun, PRO-PING je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Pretplatnikova računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.
- Ako se utvrdi da je PRO-PING povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik 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.

Članak 15. Prijenos Pretplatničkog odnosa

- Pretplatnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s PRO-PING-om na treću fizičku ili pravnu osobu, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke. U drugim slučajevima prijena potrebna je pisana suglasnost PRO-PING-a i treće osobe. PRO-PING može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa, ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
- U slučaju prijena Pretplatničkog odnosa, prenijet 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.
- U slučaju smrti Pretplatnika, PRO-PING će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Pretplatnika. O smrti Pretplatnika

nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti PRO-PING. Troškove učinjene nakon smrti Pretplatnika do trenutka obavijesti o smrti Pretplatnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu PRO-PING-a.

- U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik 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 PRO-PING-u. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni pretplatnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Pretplatnik je obavezan obavijestiti PRO-PING o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana po isteku tog ugovora.
- Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Pretplatnika ne prenose se na Privremeni pretplatnik. U svrhu otklanjanja dvojbi, Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena, a za obveze nastale od trenutka prijena postaje odgovoran Privremeni pretplatnik.

Članak 16. Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

- Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem. PRO-PING će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni pretplatnik.
- PRO-PING će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost PRO-PING-ove infrastrukture na željenom području, itd.
- U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje na način opisanu u članku 3. stavak 9. ovih Općih uvjeta.
- Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, PRO-PING ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom PRO-PING-a.

Članak 17. Privremeno isključenje

- PRO-PING može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže PRO-PING-a:
 - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora PRO-PING utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta;
 - ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
 - ako PRO-PING 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 12. stavka 8. do 12. Općih uvjeta.
- Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlorabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.
- Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, PRO-PING će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključuje privremeno isključenog pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijediti će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključuje takvog privremeno isključenog pretplatnika uslijediti će u roku od dva dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 12. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno

uključenje uslijediti će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe PRO-PING-a.

- Na zahtjev Pretplatnika, PRO-PING će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže PRO-PING-a 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, PRO-PING može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno i navedeno u Cjeniku.

- Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključenja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Pretplatnika naplaćuje se prema cjeniku.
- U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje PRO-PING-a.
- U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je sukladno članka 15. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najpompricu, obavijest o privremenom isključenju poslati će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispunje uvjeti za trajno isključenje privremenog pretplatnika, operator neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

Članak 18. Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja

- Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
- 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.
- Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti PRO-PING-u. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od 12 radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Pretplatnik 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.
- Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od 12 radnih dana.
- Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik 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 Pretplatnika sukladno Cjeniku PRO-PING-a što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga PRO-PING-a.
- U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi PRO-PING-u sve troškove koje je PRO-PING imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku PRO-PING-a.
- Ukoliko Pretplatnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuní dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. PRO-PING će omogućiti Pretplatniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
- Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga PRO-PING-a za vrijeme do trenutka prijensa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe

na postupak prijensa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

- PRO-PING je obvezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Pretplatnika kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
- U slučaju nepravovremenog prijensa broja ili otkaza prijensa broja od strane samog pretplatnika, a koji je trajao dulje od 8 dana korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10,00 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijensa broja po zahtijevanom broju. Zahtjev za naknadu podnosi se PRO-PING-u, pisanim putem na adresu prijenos@pro-ping.hr, faksom ili poštom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijensa broja. Odgovor na Zahtjev zaprimiti će od operatora koji je odgovoran za nepravovremeni prijenos broja, i to u roku od 7 dana od dana slanja zahtjeva za naknadu. U slučaju pozitivnog rješenja, korisnik ima pravo na odgovarajuće umanjenje mjesečne naknade ili isplatu u novcu, ovisno o izboru samog korisnika. Umanjenje ili isplata naknade biti će izvršena najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju umanjenja, u dogovoru s korisnikom isto može biti provedeno i kroz više mjesečnih naknada. U slučaju negativnog rješenja, korisnik ima pravo podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijensa broja iz ovog članka isključuje pravo na ostvarivanje naknade iz članka 3. stavka 9. ovih Općih uvjeta.
- Pretplatnik je upoznat da PRO-PING može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.
- Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom PRO-PING-a, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiranim pravilima tih tijela.

Članak 19. Raskid Pretplatničkog ugovora

- Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
 - ako PRO-PING naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže PRO-PING-a, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže PRO-PING-a temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
 - ako PRO-PING utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu PRO-PING-a bez ovlaštenja ili da je mreža PRO-PING-a na drugi način zlorabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
 - ako PRO-PING utvrdi, kod Usluga PRO-PING-a koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Pretplatnik ne koristi Uslugu PRO-PING-a u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Pretplatniku;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže PRO-PING-a, a Pretplatnik ne plati PRO-PING-u dospjelo a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev PRO-PING-a, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 8. do 12. 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 PRO-PING naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti PRO-PING-a na području Republike Hrvatske nepoznata;
 - ako PRO-PING, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djealatnicima PRO-PING-a koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u PRO-PING-u ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje PRO-PING-ovih usluga drugim Pretplatnicima;
 - ako Pretplatnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj.
- Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
 - U slučaju kada PRO-PING nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz članka 18. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospjelog a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i PRO-PING ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

Članak 20. Rješavanje sporova

PRO-PING i Pretplatnik 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 Pretplatnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Članak 21. Završne odredbe

- Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s PRO-PING-om nakon tog datuma. Na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s PRO-PING-om do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.
- Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima PRO-PING-a kao i putem službenih Internet stranica PRO-PING-a. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na PRO-PING-ove Internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika Usluge PRO-PING-a i specifikacija Usluge PRO-PING-a.
- PRO-PING zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. PRO-PING će izvjestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predložnim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Pretplatnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Pretplatniku na Internet stranicama PRO-PING-a i/ili putem telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počēt će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.
- U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Pretplatnik 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 PRO-PING nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.

U Pitomači, datum objave: 1. studeni 2015.