

OPĆI UVJETI POSLOVANJA PRO-PING TELEKOMA

Pitomača, 25.03.2025.

Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja PRO-PING d.o.o., Augusta Šenoje 4, HR-33405 Pitomača, (u daljnjem tekstu: Pro-Ping Telekom) za pružanje javnih komunikacijskih usluga Pro-Ping Telekoma (dalje: Usluge Pro-Ping Telekoma) za krajnjeg korisnika.
2. U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Pro-Ping Telekoma obuhvaćaju: priključenje i pristupna javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnomtarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružajutemeljem ovih Općih uvjeta.
3. Temeljne tehničke značajke Usluga Pro-Ping Telekoma, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici Pro-Ping Telekoma (www.pro-ping.hr) kao i na drugim odgovarajućim mjestima (ponudama, pisanim materijalima).
4. Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijenosa 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 Telekoma koji se donose u skladu s važećim propisima.
5. Na sve međusobne odnose između Pro-Ping Telekoma i krajnjih korisnika koji nisu posebno 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.

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: usluguslužbe 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.
- Agencija: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.
- Dodatne usluge: usluge Pro-Ping Telekoma koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Pro-Ping Telekoma (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 Telekomom o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. (Napomena: u tekstu Općih uvjeta koristi se samo izraz „Pretplatnik“, s time 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: fizička ili pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno ovim Općim uvjetima.
- Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i Pro-Ping Telekoma o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
 - Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora s Pro-Ping Telekomom.
- Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na mrežu Pro-Ping Telekom.
- 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 Telekoma: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge Pro-Ping Telekoma, a koja je svakodobno dostupna Pretplatniku Usluga Pro-Ping Telekoma na prodajnim mjestima ili Internet stranicama Pro-Ping Telekoma te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Privremeno ograničenje Usluga Pro-Ping Telekoma: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
- Zahtjev: zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Pro-Ping Telekomom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje pojedine usluge Pro-Ping Telekoma, odnosno izmjenu Pretplatničkog ugovora s Pro-Ping Telekomom osim ako u određenom slučaju nije navedeno drugačije.

Članak 3.

Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

1. Podnošenjem zahtjeva putem pošte na adresu Pro-Ping d.o.o., Novigradska 67, 48326 Virje, odnosno putem elektroničke pošte na adresu korisnik@pro-ping.hr, ili putem Internet stranice Pro-Ping Telekoma na adresi www.pro-ping.hr za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga Pro-Ping Telekoma, Podnositelj Zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga Pro-PingTelekoma utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji su mu dostupni na Internet stranici Pro- Ping Telekoma te koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom sklapanja Pretplatničkog ugovora. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Pro-Ping Telekoma ili putem Internet stranice Pro-Ping Telekoma. Obrazac zahtjeva sadrži podatke o pretplatniku, podatke za pristup korisničkim stranicama, podatke o vrsti usluge, priključku i redovnoj cijeni usluge, početku aktivacije i trajanju Pretplatničkog ugovora, podatke o Dodatnim uslugama ako su ugovorene te izjavu kojom Pretplatnik potvrđuje da je preuzeo i da prihvaća ove Opće uvjete, odnosno da će Opće uvjete i ostale dokumente koji čine sastavni dio Pretplatničkog ugovora preuzeti s Internet stranice Pro-Ping Telekoma. Pro-Ping Telekom zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima. Provjera dostupnosti usluge koju obavlja bilo prodajni predstavnik Pro-Ping Telekoma, bilo

Pretplatnik sam putem Internet stranice Pro-Ping Telekoma, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge.

2. Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, Pro-Ping Telekom će u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja Jedinstvene izjave i/ili Zahtjeva obavijestiti podnositelja Zahtjeva o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva, te u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja Jedinstvene izjave i/ili Zahtjeva, priključiti Terminalnu opremu u mrežu Pro-Ping Telekoma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga Pro-Ping Telekoma pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga). Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji Podnositelja zahtjeva potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Podnositelj zahtjeva nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mrežibog postupanja trećih strana, a Pro-Ping Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Pro-Ping Telekoma
3. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Pro-Ping Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Pro-Ping Telekom ima pravo od Podnositelja Zahtjeva zatražiti pisanu suglasnost za produljenje roka za realizaciju zatražene usluge, do opoziva izvršenog od strane Podnositelja zahtjeva. U slučaju pisane suglasnosti dobivene od strane Podnositelja zahtjeva, realizacija usluge izvan roka predviđenog u stavku 6. ovog članka, neće se smatrati zakašnjelom realizacijom te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva neće imati pravo potraživati od Pro-Ping Telekoma naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge.
4. Pretplatnički ugovor između Pro-Ping Telekoma i Podnositelja zahtjeva smatra se sklopljenim u trenutku potpisivanja Pretplatničkog ugovora, a pravo naplate započinje od istog trena. Podnositelj zahtjeva može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s Pro-Ping Telekomom, 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 Telekom koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Pretplatnik može odrediti najviše 90 (devedeset) dana unaprijed.
5. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, Pro-Ping Telekom je obavezan Podnositelju zahtjeva bez odgode dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno odredbama važećeg zakona iz područja zaštite potrošača. Sklapanjem ugovora na daljinu Podnositelj zahtjeva prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je Podnositelj zahtjeva potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora. Pro-Ping Telekom može potvrdu sklapanja ugovora tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Podnositelja zahtjeva jasno obavijestiti u samoj obavijesti o sklapanju ugovora. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija Pro-Ping Telekoma, Pretplatnik ima pravo ne navodeći razloge jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

6. Zahtjev prihvaćen od strane Pro-Ping Telekoma, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom i specifikacijom usluge Pro-Ping Telekoma čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta, a pravo naplate započinje aktivacijom usluge.
7. Pojedina dodatna usluga Pro-Ping Telekoma, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Pro-Ping Telekoma, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
8. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge Pro-Ping Telekoma unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Pro-Ping Telekom će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem, u roku od 5 (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.
9. Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Pro-Ping Telekomu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Pro-Ping Telekoma sukladno općim propisima obveznog prava.
10. Pretplatnik u Pro-Ping TELEKOM mreži koji je podnio zahtjev za usluge ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine Pro-Ping TELEKOM usluge ili za izmjenu pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Pretplatnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 30,00 EUR po danu za svaki dan kašnjenja. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji uslugu. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid prema čl.19. ovih Općih uvjeta. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili Jedinstvene izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Pro-Ping TELEKOM će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti pretplatnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je pretplatnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da rok za realizaciju usluge nije istekao zbog okolnosti koje su navedene u čl.3, da je pretplatnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je pretplatnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će pretplatnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako pretplatnik od Pro-Ping TELEKOMa istovremeno zahtijeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, Pro-Ping TELEKOM mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.

Članak 4.

Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Pro-Ping Telekom 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 Telekoma, odnosno pružanje Usluge Pro-Ping Telekoma;

- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Pro-Ping Telekomu ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općimuvjetima;
- 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 Podnositelj Zahtjeva pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Pro-Ping Telekom procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja;

- ako je Podnositelj zahtjeva fizička osoba za koju Pro-Ping Telekom procijeni da nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja a koja procjena se zasniva na informaciji o plaćanju pravne osobe u kojoj je fizička osoba bila vlasnik, osnivač ili osoba ovlaštena za zastupanje odnosno kao fizička osoba koja obavlja samostalnu djelatnost obrta odnosno drugu samostalnu djelatnost, osim ako Podnositelj zahtjeva ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga;
- 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 Telekoma, 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 zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljivati neku od usluga koju pruža Pro-Ping Telekom ili ako omogućava trećoj osobi zlorabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlorabu tih usluga od strane trećih osoba;
 - ako Pretplatnik uznemirava druge korisnike ili zaposlenike Pro-Ping Telekoma vrijeđanjem, psovanjem, prijetnjom ili sličnim postupanjem;
- ako postoji osnovana sumnja ili ako je Pretplatnik krivotvorio podatke s namjerom da prikrije činjenice zbog kojih Pro-Ping Telekom 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 Pro-Ping Telekom raskinuo Pretplatnički odnos uslijed povrede ugovornih obveza od podnositelja Zahtjeva
 - u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Pro-Ping Telekoma.

Članak 5.

Aktivacija Usluga

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Pro-Ping Telekoma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje Usluga od strane Pro-Ping Telekoma.
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 Telekoma nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
4. Pro-Ping Telekom 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 odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući Lokalnu instalaciju koja se priključuje u mrežu Pro-Ping Telekoma, mora biti u skladu s važećim propisima.
6. Pretplatnik je u obvezi u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s Pro-Ping Telekomom osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga Pro-Ping Telekoma, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrati će se da je Pretplatnik otkazao Pretplatnički ugovor te je dužan snositi sve troškove koje je Pro-Ping Telekom imao u vezi s instalacijom/aktivacijom Usluge Pro-Ping Telekoma ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku Pro-Ping Telekoma.
7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Pro-Ping Telekomu 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 Telekomu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Pro-Ping Telekoma, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
8. Radi priključenja Pretplatnika na Pro-Ping Telekomu elektroničku komunikacijsku mrežu, Pro-Ping Telekom će isporučiti telekomunikacijsku terminalnu opremu potrebnu za povezivanje koja ostaje u vlasništvu Pro-Ping Telekoma. Opremu danu na korištenje Pretplatnik je dužan brižljivo čuvati i s njom postupati pažnjom dobrog gospodara te se obvezuje istu vratiti Pro-Ping Telekomu u ispravnom stanju odmah po prestanku važenja Ugovora. Telekomunikacijska terminalna oprema vraća se u skladu s karakterom 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 Telekoma koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio mreže Pro-Ping Telekoma (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.
9. Pretplatnik je dužan nakon aktivacije usluge, a za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, o svom trošku osigurati usklađenost Pretplatničke terminalne opreme te postupati po uputama Pro-Ping Telekoma i omogućiti Pro-Ping Telekomu poduzimanje svih potrebnih radnji vezano uz nadogradnju i modernizaciju elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, sve u svrhu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne postupi po obavezama iz ovog stavka, Pro-Ping Telekom ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.
10. Pro-Ping Telekom ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti Pro-Ping Telekoma, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću pretplatničku terminalnu opremu zahtjevima iz specifikacije usluge, ne postupi sukladno uputama Pro-Ping Telekoma, ne instalira

odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju sukladno uputama Pro-Ping Telekoma, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Pro-Ping Telekoma i ovim Općim uvjetima

Članak 6.

Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

1. Po zasnivanju Pretplatničkog ugovora, pojedine usluge Pro-Ping Telekoma dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, Pro-Ping Telekom 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 Telekom je obvezan 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 Telekom 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 prijevara. 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 Telekoma, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara, Pro-Ping Telekom 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 Telekom je ovlašten:

- koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Pretplatnikom (dalje u tekstu: „ugovorni podaci“) u svrhe unapređivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Pro-Ping Telekoma te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Pro-Ping Telekoma.
 - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Pro-Ping Telekom radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga Pro-Ping Telekom putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.
 - prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s Pro-Ping Telekomom, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Pretplatniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Pro-Ping Telekoma 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 Telekomu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.
 7. Pretplatnik mora obavijestiti Pro-Ping Telekom o svakoj promjeni osobnih podataka iz Pretplatničkog ugovora odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) 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. Osim ako Pretplatnik u pisanom obliku izričito zabrani unošenje svojih podataka u imenik, u javnom telefonskom imeniku objavljuju se podaci o Pretplatniku nužni za ostvarenje svrhe imenika odnosno javne dostupnosti podataka o Pretplatnicima, a to su ime i prezime, telefonski broj i adresa Pretplatnika. Uz pisanu privolu Pretplatnika osobni se podaci u javnom imeniku mogu objaviti i u većem opsegu i za drugu svrhu koje on odredi. 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 obrnuta 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 Telekoma, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Pro-Ping Telekom 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 Telekom ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom

identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Pro-Ping Telekomu. 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 Telekoma 033 500 100, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

10. Pro-Ping Telekom obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, a podatke obrađuje u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće. Pro-Ping Telekom štiti podatke Pretplatnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Pro-Ping Telekom čuva osobne podatke Pretplatnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Pro-Ping Telekom primjenjuje tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Pretplatnika. Pretplatnici se uvijek mogu obratiti Pro-Ping Telekomu sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Navedeno je bez utjecaja na one obrade podataka za koje je nužna izričita privola.

Članak 8.

Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje Pro-Ping Telekom naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Pro-Ping Telekoma. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Pro-Ping Telekoma. Pro-Ping Telekom je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga Pro-Ping Telekoma, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Pro-Ping Telekoma kao i na službenoj Internet stranici Pro-Ping Telekoma: 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 Telekoma. Cijena priključka/instalacije/aktivacije će se naplatiti na računu Pro-Ping Telekoma za uslugu koja je bila predmet priključka/instalacije/aktivacije.
4. Naknada za uslugu pristupa mreži Pro-Ping Telekoma plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa mreži Pro-Ping Telekoma 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, 30, 60 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 Telekoma u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Pro-Ping Telekom. Račun se izdaje u elektroničkom obliku. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u papirnatom obliku. Račun pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
7. Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
8. Pro-Ping Telekom će na zahtjev Pretplatnika omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.
9. Pro-Ping Telekom 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 Telekoma, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu Pro-Ping Telekoma pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako Pro-Ping Telekom 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 Telekoma nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Pro-Ping Telekoma koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Pro-Ping Telekom u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Pro-Ping Telekoma, 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 (trideset) dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
10. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun Pro-Ping Telekoma redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
11. 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 Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi Pro-Ping Telekomu dokaz o izvršenoj uplati.
12. Za kašnjenje u plaćanju Pro-Ping Telekom računa od strane Pretplatnika, Pro-Ping Telekom ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 9.

Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu Pro-Ping Telekoma.
2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, Pro-Ping Telekom će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Pro-Ping Telekom privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge

ako u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene. Danom dostave Opomene krajnjem korisniku smatra se treći dan od danakada je Pro-Ping Telekom uručio Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku.

3. 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 3 (tri) mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
4. Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Pro-Ping Telekom 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 Telekoma, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
5. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijsketerminalne 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.
6. Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 (trideset) 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 Telekom 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 Telekom 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 Telekoma.
7. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Pro-Ping Telekom neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
8. Pro-Ping Telekom je ovlašten ustupiti potraživanja koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja, bez dodatnih troškova za Pretplatnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 10.

Obveze Pro-Ping Telekoma

1. U svrhu pružanja Usluga Pro-Ping Telekoma, Pro-Ping Telekom će:
 - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, određeni telefonski broj u mreži Pro-Ping Telekoma pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Pro-Ping Telekom i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu Pro-Ping Telekoma telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama Pro-Ping Telekoma o prenosivosti broja. Pro-Ping Telekom zadržava pravo izmjene pretplatničkog telefonskog broja u slučaju izmjene Plana numeriranja sukladno odluci nadležnog tijela, a o čemu će unaprijed, u pisanom

obliku, obavijestiti Pretplatnika i to pravne osobe 60 (šezdeset) dana unaprijed, a fizičke osobe 30 (trideset) dana unaprijed. U tom slučaju Pretplatnik nema pravo na naknadu štete nastale uslijed izmjene pretplatničkog telefonskog 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 Telekomu 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 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 Telekoma na broju telefona 033 500 100;
- ovisno o prirodi Usluge Pro-Ping Telekoma, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Pro-Ping Telekoma;
- besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Pro-Ping Telekoma;
- automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinostvenom europskom broju za hitne službe 112;
- u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Pro-Ping Telekom će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;
- u slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi Pretplatnika, obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 (devedeset) dana prije namjeravane promjene.
- omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Pro-Ping Telekoma, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu Pro-Ping Telekoma, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Pro-Ping Telekoma, Pretplatnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te Pro-Ping Telekom 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.

2. Ukoliko je Pro-Ping Telekom 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 PROPING-a i ovim Općim uvjetima.
3. Pro-Ping Telekom ne jamči, niti snosi odgovornost za dostupnost usluga koje nema pod izravnom kontrolom, odnosno koje putem fiksne mreže Pro-Ping Telekoma Pretplatniku pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku pri tom mogla nastati.
4. Pro-Ping Telekom ne odgovara za sadržaj komunikacija koji se prenosi putem mreže Pro-Ping Telekoma niti je dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (poput elektroničkih poruka, datoteka ili internetskih stranica) pohranjene na poslužiteljima Pro-Ping Telekoma, duže od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja Pretplatnika internetskim uslugama putem korisničke oznake Pro-Ping Telekoma uz koju su ti podaci vezani.

Članak 11.

Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

1. Pro-Ping Telekom pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
 2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Pro-Ping Telekoma je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
3. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Pro-Ping Telekoma postoji mogućnosti da pojedina Usluga Pro-Ping Telekoma 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 sustava Pro-Ping Telekoma.
4. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Pro-Ping Telekoma 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 Telekoma koje se temelje na IP tehnologiji Pro-Ping Telekom ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge Pro-Ping Telekoma koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Pro-Ping Telekoma detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Pro-Ping Telekoma. U opisanim slučajevima Pro-Ping Telekom 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 Telekoma.
5. Pretplatnik je suglasan prihvaća da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijekista, 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 Telekomove pakete širokopojasnog pristupa Internetu smatra se najmanje 70 % 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.

6. U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Pro-Ping Telekomu rezultate minimalno 3 (tri) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od 5 (pet) 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.
7. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Pro-Ping Telekom, a koja nije uklonjena u roku od 24 (dvadeset i četiri) sata od trenutka prijave kvara, pristup ili korištenje usluga Pro-Ping Telekoma 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 Telekoma. 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 Telekom nije obvezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.
8. Terminalna oprema koju Pro-Ping Telekom stavlja na raspolaganje Pretplatniku, u isključivom je vlasništvu Pro-Ping Telekoma, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Pro-Ping Telekom održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Pretplatnik je obvezan u roku od 30 (trideset) dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Pro-Ping Telekomu u ispravnom i funkcionalnom stanju o trošku Pro-Ping Telekoma. 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 Telekom 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 Telekom ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obvezan omogućiti Pro-Ping Telekomu 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 Telekoma.
10. Pro-Ping Telekom osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Pro-Ping Telekom 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 Telekom 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 Telekoma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Pro-Ping Telekoma.
12. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Pro-Ping Telekoma. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obvezan odmah prijaviti Pro-Ping Telekomu na telefonski broj Službe za tehničku podršku Pro-Ping Telekoma 033 500 100, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
13. Pro-Ping Telekom ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Pro-Ping Telekoma ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.
14. Pro-Ping Telekom 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 Telekom 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 Telekoma, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Pro-Ping Telekom će Pretplatniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Pretplatnik je obvezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 6. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Pro-Ping Telekomu.

Članak 12.

Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Pro-Ping Telekom će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Pro-Ping Telekoma.
2. Pro-Ping Telekom je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika 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 Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna 3 (tri) mjeseca odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od 3 (tri) mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje korisnika Pro-Ping Telekoma 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 u posljednja 3 (tri) mjeseca, Pro-Ping Telekom utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Pro-Ping Telekom 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 Telekom ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenjuprigovora iz članka 14. Općih uvjeta.

4. Neovisno o prethodno navedenom, Pro-Ping Telekom zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara radi zaštite interesa Pretplatnika i Pro-Ping Telekoma 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 Telekom je obvezan na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Pro-Ping Telekom 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 Telekom će pisanim putem redovito obavještavati Pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
6. Pro-Ping Telekom 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 korisnik@pro-ping.hr.
7. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge Pro-Ping Telekoma 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 Telekoma, bez prethodnog pisanog odobrenja Pro-Ping Telekoma.
8. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja Usluga Pro-Ping Telekoma, ako je Pro-Ping Telekom ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Pro-Ping Telekoma, navedene u članku 10. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Pro-Ping Telekom pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Pro-Ping Telekoma, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica Pro-Ping Telekoma ili na drugi prikladan način.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Pro-Ping Telekoma 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 Telekoma. Također, zabranjeno je korištenje usluga Pro-Ping Telekoma na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni

važecim 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 moguvrijeđati 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 Telekoma i/ili mrežom Pro-Ping Telekoma protivno važecim 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 Telekoma, 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 Telekom redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim 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 Telekoma, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važecim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
12. Pro-Ping Telekom osigurava pristup Internetu za sve svoje Pretplatnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribucije zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja Pro-Ping Telekom ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
13. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, Pro-Ping Telekom će, ovisno o vrsti povrede, Pretplatnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Pro-Ping Telekom ima pravo raskinuti ugovor s Pretplatnikom.
14. Pro-Ping Telekom nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Pro-Ping Telekoma u sklopu pružanja Usluga Pro-Ping Telekoma, osim ako nije drugačije ugovoreno. Pro-Ping Telekom također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Pro-Ping Telekom ne može osigurati trenutačno 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 Telekomu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važecim propisima.

Članak 13.

Smetnje u mreži Pro-Ping Telekoma

1. Pro-Ping Telekom neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Pro-Ping Telekoma proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže Pro-Ping Telekoma u razdoblju dužem od 2 (dva) sata Pro-Ping Telekom će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Pro-Ping Telekom, pristup ili korištenje Usluga Pro-Ping Telekoma 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 (modema, usmjerivača (eng. router), računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika. Vrijeme u kojem Pro-Ping Telekomu nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Pro-Ping Telekoma, neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stavka.
4. Pro-Ping Telekom se obvezuje otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Pretplatnika, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od 5 (pet) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u područjunjegove odgovornosti, Pro-Ping Telekom je obavezan otkloniti kvar najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 (tri) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko Pro-Ping Telekom ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Pro-Ping Telekom je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
5. Ukoliko Pro-Ping Telekom nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 4. ovog članka, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 (trideset) EURA po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta. Kvarom u smislu stavka 4. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.
6. Pro-Ping Telekom neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Pro-Ping Telekoma ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Pro-Ping Telekoma, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
7. Pro-Ping Telekom neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili Lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, 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.).

8. 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.
9. Ukoliko način korištenja Usluge Pro-Ping Telekoma od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Pro-Ping Telekoma, Pro-Ping Telekom ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

Članak 14.

Rješavanje prigovora

1. Pretplatnik ima pravo Pro-Ping Telekomu 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 Telekomu u pisanom obliku, u poslovnim prostorijama Pro-Ping Telekoma, poštom na adresu Pro-ping d.o.o., Augusta Šenoje 4, 33405 Pitomača ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte prigovor@pro-ping.hr i to :
 - u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu,
 - u roku 30 (trideset) 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 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Pro-Ping Telekoma, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Ukoliko prigovor na iznos računa nije podnesen sukladno navedenom, smatrat će se da je iznos računa prihvaćen.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

2. Pro-Ping Telekom provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Pro-Ping Telekom će bez odgađanja Pretplatniku potvrditi primitak podnesenog pisanog prigovora. Pro-Ping Telekom će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 (trideset) 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 (trideset) dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor. Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) osobno u poslovnim prostorijama Pro-Ping Telekoma, putem pošte na adresu Pro ping d.o.o., Augusta Šenoje 4, 33405 Pitomača ili elektroničke pošte reklamacije@pro-ping.hr. Pro-Ping Telekom će bez odgađanja potrošaču potvrditi primitak podnesene pritužbe (reklamacije).
3. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave odluke podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu Pro-Ping Telekoma za rješavanje pritužbi Pretplatnika. Povjerenstvo će pisanim putem odgovoriti Pretplatniku u roku od 30 (trideset) 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 Agenciji, u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Pro-Ping Telekoma.
4. U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom, Pretplatnik može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravne putove iz stavaka 1. i 2. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga te Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

5. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog članka, Pro-Ping Telekom je obvezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučajudonošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Pro-Ping Telekom može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.
6. 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 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, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.
7. Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz stavka 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 3 (tri) mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Pro-Ping Telekom ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun Pro-Ping Telekoma u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Pro-Ping Telekom neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
8. Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Pro-Ping Telekom rješava prigovore Pretplatnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
9. Pro-Ping Telekom 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 Telekoma za rješavanje reklamacija.
10. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Pro-Ping Telekoma te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike Pro-Ping Telekoma, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine Pro-Ping Telekoma te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika Pro-Ping Telekoma i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Pro-Ping Telekoma, a o čemu je Pretplatnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
11. U slučaju prigovora Pretplatnika na račun, Pro-Ping Telekom je obvezan 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.
12. Ako se utvrdi da je Pro-Ping Telekom 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

1. Pretplatnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s Pro-Ping Telekomom na treću fizičku ili pravnu osobu, pod uvjetom da ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničke komunikacijske usluge Pro-Ping Telekoma putem iste priključne točke. U drugim slučajevima prijenos potrebna je pisana suglasnost Pro-Ping Telekoma i treće osobe. Pro-Ping Telekom može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja.
2. U slučaju prijenos 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.
3. U slučaju smrti Pretplatnika, Pro-Ping Telekom 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 Telekom. Troškove učinjene nakon smrti Pretplatnika do trenutka obavijesti o smrti Pretplatnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Pro-Ping Telekoma.
4. 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 Telekomu. 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 Telekom o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 (petnaest) dana po isteku tog ugovora.
5. Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Pretplatnika ne prenose se na Privremenog pretplatnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenos, a za obveze nastale od trenutka prijenos postaje odgovoran Privremeni pretplatnik.

Članak 16.

Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

1. Pretplatnik može pisanim putem zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje). Pro-Ping Telekom će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni pretplatnik.
2. Pro-Ping Telekom će u roku od 15 (petnaest) dana po primitku zahtjeva Pretplatnika za preseljenjem dostaviti Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje, ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti. U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, Pro-Ping Telekom će u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana prihvata zahtjeva za preseljenjem izvršiti preseljenje pretplatničke terminalne opreme na lokaciju (adresu) navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz članka 3. i 5. ovih Općih uvjeta.

3. U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje na način opisanu u članku 3. stavku 9. ovih Općih uvjeta.
4. Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Pro-Ping Telekom ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Pro-Ping Telekoma.

Članak 17.

Privremeno isključenje

1. Pro-Ping Telekom može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Pro-Ping Telekoma:
 - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Pro-Ping Telekom utvrdi postojanje razloga odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta, odnosno razloga za raskid Pretplatničkog odnosa temeljem članka 19. ovih Općih uvjeta;
 - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
 - ako Pro-Ping Telekom 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.
2. 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 o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.
3. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Pro-Ping Telekom će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijediti će nakondostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje, i to istog radnog dana kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju, ponovno uključenje takvog privremeno isključenog pretplatnika uslijediti će u roku od dva dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. Ponovno uključenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme Pro-Ping Telekom može naplatiti sukladno važećem Cjeniku. 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 Telekoma.
4. Na zahtjev Pretplatnika, Pro-Ping Telekom će bez naknade privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže Pro-Ping Telekoma na razdoblje do najviše 6 (šest) mjeseci u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Pro-Ping Telekom će privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Pro-Ping Telekom će automatski omogućiti korištenje

usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja. Ponovno uključenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme Pro-Ping Telekom može naplatiti sukladno važećem Cjeniku.

5. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku 6 (šest) mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Pretplatnika naplaćuje se prema Cjeniku.
6. 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 Telekoma.
 7. U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je sukladno članku 15. stavka 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, 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 ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog pretplatnika, Pro-Ping Telekom neće istog trajno isključiti, već će pretplatničku liniju vratiti na najmodavca te ga o istome obavijestiti.

Članak 18.

Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja

1. Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovorakoje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a koje ne može biti dulje od 2 (dvije) godine. Pretplatnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude Pro-Ping Telekoma. Zahtjev ili prihvata ponude Pro-Ping Telekoma Pretplatnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem.
3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Pro-Ping Telekomu. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od 5 (pet) 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 5 (pet) radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.
4. Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju istekom roka od 5 (pet) radnih dana od dana kada je Pro-Ping Telekom zaprimio otkaz ugovora.
5. Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano otkáže 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 Telekoma što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Pro-Ping Telekoma.
6. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Pro-Ping Telekomu sve troškove koje je Pro-Ping Telekom 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 Telekoma.

7. Ukoliko Pretplatnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Pro-Ping Telekom će omogućiti Pretplatniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
8. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga Pro-Ping Telekoma za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.
9. Pro-Ping Telekom 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.
10. Korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u Pro-Ping TELEKOM mrežu ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu promjenu operatora. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se pisanim putem na adresu: Pro-Ping d.o.o., Augusta Šenoa 4, 33405 Pitomača ili na mail adresu: prigovor@pro-ping.hr. Korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijenosa broja, neželjenog prijenosa broja, te nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge. Naknada za nepravovremenu promjenu operatora iznosi 30,00 EURA po danu za svaki započeti dan prijenos broja, a najviše za 15 dana. Korisnik ima pravo na naknadu za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijenosa broja pohranjeni su u sustavima HAKOM-a, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Korisnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od vremenskog okvira prijenosa kada prijenos nije realiziran. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Pro-Ping TELEKOM će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Pro-Ping TELEKOM nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Pro-Ping TELEKOM utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a Pro-Ping TELEKOM za to nije odgovoran, Pro-Ping TELEKOM će proslijediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obvezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je drugi operator proslijedio prema Pro-Ping TELEKOMu zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Pro-Ping TELEKOM će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Korisnik može podnijeti prijavu inspektoru HAKOM-a. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja iz ovog članka isključuje pravo na ostvarivanje naknade iz članka 3. stavka 9. ovih Općih uvjeta.
11. Pretplatnik je upoznat da Pro-Ping Telekom može nakon isteka 6 (šest) 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 (šest) mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti

dodijeljena novom Pretplatniku.

12. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Pro-Ping Telekoma, 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 definiran pravilima tih tijela.

Članak 19

Raskid Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Pro-Ping Telekom naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Pro-Ping Telekoma, a Pretplatnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;

- ako Pro-Ping Telekom naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Pro-Ping Telekoma, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Pretplatnik ne postupi po obvezama iz članka 5. stavka 9. ovih Općih uvjeta;
- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Pro-Ping Telekoma temeljem članka 9. stavka 6. ovih Općih uvjeta;
- ako Pro-Ping Telekom utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Pro-Ping Telekoma bez ovlaštenja ili da je mreža Pro-Ping Telekoma na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
- ako Pro-Ping Telekom utvrdi, kod Usluga Pro-Ping Telekoma koje se naplaćuju isključivo potrošnji mrežnih resursa, da Pretplatnik ne koristi Uslugu Pro-Ping Telekoma u razdoblju dužem od 6 (šest) 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 PROPING-a, a Pretplatnik ne plati Pro-Ping Telekomu dospjelo a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 (trideset) dana niti na zahtjev Pro-Ping Telekoma 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 (trideset) dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
 - ako Pro-Ping Telekom naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Pro-Ping Telekoma na području Republike Hrvatske nepoznata;
- ako Pro-Ping Telekom, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Pro-Ping Telekoma koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Pro-Ping Telekomu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje usluga Pro-Ping Telekoma drugim Pretplatnicima;
- ako Pretplatnik 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 svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja Pro-Ping Telekoma za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
 4. Pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora temeljem stavaka 1., 2. i 3. ovog članka nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Pretplatničkog ugovora iz stavaka 1., 2. i 3. ovog članka.
 5. U slučaju smrti Pretplatnika, Pro-Ping Telekom će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od 3 (tri) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije. Do tada, osoba koja nastavi koristiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika nakon njegove smrti smatrat će se Privremenim pretplatnikom u smislu članka 15. ovih Općih uvjeta.

6. U slučaju kada Pro-Ping Telekom 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 Telekom ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.
7. Pretplatnik može prijevremeno raskinuti Pretplatnički ugovor upućivanjem zahtjeva za raskid Pro-Ping Telekomu najmanje 5 radnih dana prije željenog datuma raskida putem pošte na adresu Pro-Ping d.o.o., Novigradska 67, 48326 Virje, odnosno putem elektroničke pošte na adresu korisnik@pro-ping.hr, ili putem Internet stranice Pro-Ping Telekoma na adresi www.pro-ping.hr. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu koji sadrži podatke o pretplatniku i to ime, prezime, adresu prebivališta, osobni identifikacijski broj, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, adresu elektroničke pošte te potpis, podatke o broju pretplatničkog ugovora, danu i razlozima raskida kao i izjavu kojom Pretplatnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i da ih prihvaća te da potvrđuje točnost osobnih podataka i da je suglasan s njihovom obradom u izričito navedene svrhe.
8. U slučaju da Pretplatnik podnese zahtjev za prijenos broja ili zahtjev za prijevremeni raskid ugovora, Pro-Ping Telekom će na zahtjev Pretplatnika, bez odgode, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem. Također, Pro-Ping Telekom, kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Pro-Ping Telekoma, u kojem slučaju se postupak prijena broja odgađa za najduže 10 (deset) radnih dana od zatraženog datuma prijena broja.
9. Pretplatnik mora sukladno članku 11. stavku 8. ovih Općih uvjeta vratiti Pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 (trideset) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu, u kojem slučaju će sve naknade vezane za istu biti stornirane. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Pretplatničku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade.
10. Pro-Ping Telekom će u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida Pretplatničkog ugovora obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid Pretplatničkog ugovora.

Članak 20.

Rješavanje sporova

Pro-Ping Telekom i Pretplatnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje spora 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

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Pro-Ping Telekomom nakon tog datuma. Na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Pro-Ping Telekomom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 (trideset) dana po njihovoj objavi.
2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Pro-Ping Telekomakao i putem službenih Internet stranica Pro-Ping Telekoma. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Internet stranice Pro-Ping Telekoma gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika Usluge Pro-Ping Telekoma i specifikacija Usluge Pro-Ping Telekoma.
4. Pro-Ping Telekom zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Pro-Ping Telekom će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim 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 Telekoma i/ili putem telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena početak će se primjenjivati 30 (trideset) dana po objavi izmjena.
5. 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 Telekom 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.
6. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje s člankom 10. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (14/2019) i člankom 3. te člankom 10. stavkom 2. Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.