

POSEBNI UVJETI

PRUŽANJA MALOPRODAJNE USLUGE PRISTUPA INTERNETU

Članak 1. Opće odredbe

1.1. Područje primjene: Ovi Posebni uvjeti (dalje u tekstu: Uvjeti) primjenjuju se na pružanje usluge pristupa internetu za krajnje korisnike (fizičke i pravne osobe). Oni nadopunjuju Opće uvjete poslovanja Pružatelja i zajedno s cjenikom čine cjelokupan ugovorni odnos.

1.2. Prihvaćanje Uvjeta: Potpisivanjem dokumenta iz Članka 3.1. Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Posebnim uvjetima, kao i Općim uvjetima Pružatelja i Cjenikom, te da prihvaća sve njihove odredbe.

Članak 2. Opis usluga i cjenik

2.1. Vrsta usluga: Pružatelj pruža uslugu pristupa internetu putem svjetlovodne (optičke) i bežične (FWA-WiFi) mreže (dalje u tekstu: Usluga).

2.2. Tarife usluge: Usluga se pruža kroz tarifne pakete definirane u službenom cjeniku Pružatelja, koji je javno dostupan i smatra se sastavnim dijelom ovih Uvjeta. Cjenik definira sve parametre Usluge, uključujući:

- Nazive tarifa
- Maksimalne, uobičajene dostupne i minimalne brzine prijenosa podataka (download/upload) kao ključne parametre kvalitete.
- Cijene mjesečnih naknada tarifa i jednokratne naknade za priključenje.
- Cijene opreme u slučaju oštećenja ili nevraćanja.

2.3. Namjena usluge: Usluga je namijenjena za osobnu upotrebu ukućana Korisnika (ukoliko je ugovaratelj fizička osoba) ili za potrebe poslovne djelatnosti Korisnika (ukoliko je ugovaratelj pravna osoba) i zabranjena je njena komercijalna preprodaja ili ustupanje korištenja trećim stranama.

2.4. Informacije za osobe s invaliditetom: Pružatelj omogućuje osobama s invaliditetom pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama pod jednakim uvjetima kao i ostalim korisnicima, u skladu s člankom 121. stavkom 2. i člankom 142. Zakona o elektroničkim komunikacijama. U svrhu olakšavanja korištenja usluga, Pružatelj osigurava sljedeće:

- mogućnost komunikacije s korisničkom podrškom putem telefona, e-maila i SMS poruka,
- dostavu ugovora, računa i obavijesti u elektroničkom obliku pogodnom za čitače ekrana,
- mogućnost korištenja vlastite kompatibilne terminalne opreme krajnjeg korisnika, ako je to potrebno zbog specifičnih potreba,
- individualno razmatranje zahtjeva korisnika s invaliditetom radi dodatnih prilagodbi, u mjeri tehnički i financijski izvedivoj za Pružatelja.

2.5. Tehnički podaci o usluzi: Usluga ne uključuje javnu IP adresu, nego se Korisnički uređaj nalazi iza tzv. NAT/CGNAT mehanizma, te nema mogućnosti prosljeđivanja TCP/UDP portova (eng. *port forward*) na svoju lokalnu mrežu. Stalna javna IP adrese je dostupna na upit uz doplatu.

Članak 3. Način ugovaranja, korištenja i plaćanja usluge

3.1. Način ugovaranja usluge: Ugovorni odnos za maloprodajne usluge zasniva se popunjavanjem i potpisivanjem dokumenta pod nazivom „Sažetak ugovora i zahtjev za priključenje usluge“.

3.2. Rok za realizaciju: Pružatelj će ugovorenu uslugu realizirati najkasnije u roku od 30 dana od potpisa ugovora, osim ako postoje objektivne prepreke (više sila, radnje trećih osoba, nedostatak pristupa infrastrukturi).

3.3. Model naplate: Usluga se naplaćuje isključivo po modelu plaćanja unaprijed (tzv. *prepaid*), bez ugovorne obveze dulje od minimalne jedinice korištenja od jednog kalendarskog mjeseca.

3.4. Plaćanje i obračun tarife: Korisnik aktivira uslugu za razdoblje jednog kalendarskog mjeseca uplatom odgovarajućeg iznosa odabrane tarife na bankovni račun Udruge, sukladno Cjeniku. Ukoliko Pružatelj zaprimi uplatu do 25. dana u mjesecu, tarifa će se aktivirati za tekući mjesec. Ukoliko uplata pristigne 25. ili kasnije, Korisniku će se do kraja mjeseca usluga aktivirati bez naknade, a sredstva će se naplatiti za aktivaciju tarife u sljedećem mjesecu. Korisnik prilikom vršenja bankovne uplate mora ispravno popuniti podatak „Poziv na broj“ kako bi Pružatelj poslovnim informatičkim sustavom uplatu mogao ispravno proknjižiti.

3.5. Deaktivacija tarife: Istekom plaćenog razdoblja usluga se automatski deaktivira prvi radni dan nakon proteka razdoblja počeka od minimalno 4 dana. Korisnik može uslugu ponovno aktivirati novom uplatom. U slučaju izostanka uplate, usluga neće biti aktivirana te se neće pružati nikakva povezana funkcionalnost. Pružatelj ne naplaćuje nikakvu naknadu za aktivaciju, deaktivaciju ili reaktivaciju usluge.

3.6. Period mirovanja: Ako Korisnik ne koristi uslugu, korisnički račun ulazi u period mirovanja u trajanju od 3 godine. Unutar tog perioda, Korisnik može u bilo kojem trenutku ponovno aktivirati uslugu uplatom. Nakon isteka tog perioda, smatra se da je ugovorni odnos prestao.

3.7. Raskid odnosa: Korisnik može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovorni odnos bez dodatnih troškova (uključujući zbog trajno loše kvalitete usluge). Pružatelj će Korisniku u tom slučaju refundirati višak preplaćenog iznosa koji nije utrošen za aktivaciju tarifa. Raskidom ugovornog odnosa Korisnik je dužan vratiti opremu u skladu s člankom 4.

3.8. Prijenos priključka: Korisnik može zatražiti prijenos svojih prava i obveza na treću osobu (novi Korisnik). Prijenos se može izvršiti isključivo uz pisanu suglasnost Pružatelja, nakon što novi Korisnik prihvati uvjete iz članka 1.2. i podmiri eventualna postojeća dugovanja prethodnog Korisnika. Pružatelj zadržava pravo odbiti zahtjev za prijenosom ako za to postoje opravdani tehnički ili drugi razlozi.

3.9. Dostava računa: Pružatelj račune za uplaćena sredstva Korisnika izdaje i dostavlja digitalnim putem, na način da ih Korisnik samostalno preuzima na web stranici Pružatelja pod odjeljkom „Korisnički portal“.

Članak 4. Korisnička oprema

4.1. Vlasništvo opreme: Sva oprema instalirana kod Korisnika (router, modem, ONT, antena, kablovi) isključivo je i trajno vlasništvo Pružatelja.

4.2. Čuvanje opreme: Korisnik je dužan čuvati opremu i koristiti je sukladno uputama. Korisniku je zabranjeno opremu otvarati, premještat, modificirati ili davati trećim osobama na korištenje.

4.3. Kvar opreme: U slučaju kvara ili gubitka opreme ili promjene uvjeta korištenja usluge, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Pružatelja. Pružatelj će bez naknade zamijeniti opremu koja je u vlasništvu Pružatelja i koja je neispravna zbog redovnog korištenja, osim ako je kvar, gubitak ili oštećenje uzrokovano krivnjom Korisnika. U slučaju kvara, gubitka ili oštećenja opreme nastalog krivnjom Korisnika, Pružatelj ima pravo naplatiti naknadu sukladno važećem cjeniku.

4.4. Vraćanje opreme: Po prestanku ugovornog odnosa, Korisnik je obavezan vratiti Pružatelju svu opremu u vlasništvu Pružatelja najkasnije u roku od 30 dana.

4.5. Naplata opreme: U slučaju da Korisnik ne vrati opremu u zadanom roku ili je vrati oštećenu (izvan okvira normalnog trošenja), Pružatelj će Korisniku ispostaviti račun za vrijednost opreme prema cjeniku. Navedena vrijednost umanjuje se za 20% za svaku punu godinu korištenja usluge.

Članak 5. Kvaliteta usluge, održavanje i pravo na odštetu

5.1. Parametri kvalitete: Pružatelj se obvezuje isporučivati uslugu sukladno parametrima kvalitete definiranim u cjeniku.

5.2. Održavanje mreže: Pružatelj provodi redovno i izvanredno održavanje mreže. O planiranim radovima koji mogu utjecati na korištenje usluge, Pružatelj će obavijestiti Korisnike unaprijed putem svojih web stranica ili drugim prikladnim načinom.

5.3. Pravo na odštetu: U slučaju kontinuiranog ili učestalog odstupanja stvarnih pokazatelja usluge od minimalno zajamčenih brzina, Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za odštetom. Pružatelj će, nakon utvrđene tehničke smetnje sa svoje strane, Korisniku odobriti odštetu u obliku razmjernog umanjenja naknade za sljedeće razdoblje ili odgovarajućeg produljenja trajanja plaćene usluge.

5.4. Načini prijave smetnje: Korisnik može prijaviti smetnju u radu usluge putem:

- Telefona: +385 95 150 1301 (radnim danom od 08:00 h do 16:00 h)
- E-maila: info@orwi.hr

Pružatelj je obavezan u roku od 3 dana od dana prijave kvara obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara.

5.5. Rok otklona smetnje: Pružatelj će poduzeti sve razumne korake da otkloni prijavljenu smetnju u ciljanom roku od 72 sata od zaprimanja prijave.

5.6. Pravo na naknadu: U slučaju potpunog prekida usluge koji je u odgovornosti Pružatelja, a Pružatelj ne otkloni kvar u roku od 15 dana od dana prijave, Korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja nakon 15., a maksimalno do 45. dana kašnjenja. Pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara Korisnik ne ostvaruje ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano višom silom, krivnjom korisnika ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

5.7. Kršenje pravila: Pružatelj ima pravo s trenutnim učinkom blokirati pojedine vrste mrežne komunikacije ili pak raskinuti ugovorni odnos i trenutno deaktivirati uslugu, bez obveze povrata uplaćenih sredstava za tekući mjesec, u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik koristi uslugu za slanje neželjenih elektroničkih poruka (spam), za činjenje ili poticanje na činjenje kaznenih djela, ili za bilo koju drugu aktivnost koja je u suprotnosti s važećim zakonima Republike Hrvatske;
- ako Korisnik svjesno ugrožava stabilnost, sigurnost ili integritet mreže Pružatelja;
- ako Korisnik neovlašteno otvara, premješta, modificira ili daje opremu Pružatelja trećim osobama na korištenje;
- ako Korisnik preprodaje uslugu pristupa internetu ili je na drugi način komercijalno iskorištava bez izričite suglasnosti Pružatelja.

Članak 6. Ograničenje jamstva za brzinu i bežična (Wi-Fi) mreža

6.1. Točka mjerenja ugovorene brzine: Ugovorene brzine pristupa internetu, definirane kao minimalno zajamčene i maksimalno oglašavane u važećem Cjeniku, odnose se isključivo na mjerenje provedeno na priključku (portu) opreme Pružatelja (router/ONT) namijenjenom za žičano spajanje. Pružatelj jamči isporuku navedenih brzina samo do te točke, odnosno na ispravnom modernom uređaju koji je na nju spojen ispravnim mrežnim (UTP) kabelom.

6.2. Ograničenje odgovornosti za bežičnu (Wi-Fi) mrežu: Pružatelj izričito navodi da ne može jamčiti brzinu, stabilnost veze niti pokrivenost signalom putem bežične (Wi-Fi) mreže. Kvaliteta bežične veze ovisi o nizu tehničkih i okolišnih čimbenika koji su izvan kontrole Pružatelja, kao što su:

- radio-frekvencijske smetnje drugih elektroničkih uređaja;
- zagušenost bežičnog spektra (Wi-Fi mreže u susjedstvu);
- fizičke prepreke (zidovi, namještaj, vrata) koje apsorbiraju i slabe signal;
- udaljenost korisničkog uređaja od opreme Pružatelja;
- tehničke mogućnosti i ispravnost samog korisničkog uređaja.

6.3. Uloga Wi-Fi funkcionalnosti na opremi Pružatelja: Funkcionalnost bežične mreže (Wi-Fi) koju omogućuje oprema Pružatelja predstavlja dodatnu pogodnost koja se Korisniku daje na raspolaganje u najboljoj namjeri, a ne ugovorena usluga s jamstvom kvalitete.

6.4. Odgovornost Korisnika za lokalnu mrežu: Korisnikova cjelokupna lokalna mreža (LAN), što uključuje i bežičnu (Wi-Fi) mrežu, u isključivoj je domeni i odgovornosti samog Korisnika. Pružatelj u sklopu svoje standardne Usluge ne nudi projektiranje, optimizaciju ili nadogradnju korisničke kućne lokalne mreže. Ukoliko Korisnik ima potrebe za većim brzinama, pokrivenošću ili naprednim funkcionalnostima bežične mreže, dužan je samostalno i o vlastitom trošku osigurati odgovarajuću dodatnu opremu (npr. vlastiti napredniji router, pojačivače signala) ili angažirati stručnu treću stranu.

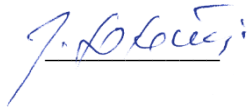
Članak 7. Završne odredbe

7.1. Izmjene i dopune: Pružatelj zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Posebnih uvjeta, o čemu će obavijestiti Korisnike najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu pisanim ili elektroničkim putem.

Datum javne objave: 1.8.2025.

Datum stupanja na snagu: 1.9.2025.

Poslovni direktor
Josip Šafarić



UDRUGA KORISNIKA BEŽIČNIH

SUSTAVA OPĆINE OREHOVICA

Tehnički direktor
Kristijan Hajdinjak

