



U skladu s odredbama članka 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08 i 90/11) tvrtka KRK sistemi d.o.o. za telekomunikacije sa sjedištem u Rijeci, Petra Kobeka 15, OIB 54452565438, utvrdila je i objavljuje tekst Općih uvjeta poslovanja Krk sistemi d.o.o.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opće odredbe

Sadržaj općih uvjeta poslovanja

Članak 1.

1. Ovim se Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Općim uvjetima) opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane KRK sistemi d.o.o. za telekomunikacije (dalje u tekstu: KRK sistemi) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Pretplatnik) i KRK sistema.
2. Elektroničke komunikacijske usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće usluge:
 - paket AirNet koji uključuje pristup Internetu (dalje u tekstu: AirNet), (dalje u tekstu pojedinačno i skupno: Usluge)
3. Na odnose između KRK sistema i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.
4. KRK sistemi pružaju Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim i pravnim osobama.

Usluga pristupa Internetu

Članak 2.

1. Usluga pristupa Internetu kao dio paketa AirNet omogućava simetričan stalni pristup Internetu, a ostvaruje se po principu „flat rate“ – tj. ne mjeri se i ne naplaćuje ostvareni promet.

Zasnivanje pretplatničkog odnosa

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 3.

1. Pretplatnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Zahtjev) kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe.
2. Pretplatnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva KRK sistemima ili ovlaštenoj osobi predočiti svoje identifikacijske isprave navedene u zahtjevu te će dozvoliti ovlaštenoj osobi preslikati istih isprava: Osobna iskaznica ili drugi važeći dokument – za fizičke osobe
Preslika rješenja Trgovačkog suda i valjane dokaze o platežnoj sposobnosti – za pravne osobe; ili izvatke iz drugih registara (npr. obrtni registar i sl.), da bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika
3. Pretplatnik je suglasan da KRK sistemi izvrše provjeru podataka iz stavka 2. ovog Članka pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.
4. Potpisom Zahtjeva, Pretplatnik daje pristanak KRK sistemima da mogu koristiti njegove osobne podatke (uključujući MBG i OIB) za vlastite potrebe, odnosno da iste mogu prikupljati, obrađivati ih i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu s Zakonom o zaštiti osobnih podataka („Narodne novine“ br. 103/2003., 18/2006., 41/2008., 130/2011.). Pretplatnik također daje pristanak KRK sistemima da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Hrvatskom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM) te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja ili prodaje Usluga. Pretplatnik jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim osobnim ispravama.
5. KRK sistemi u vidu posebne usluge omogućava Pretplatnicima da na Zahtjevu mogu unaprijed odabrati dan sklapanja, odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora, pod uvjetom da treći operator poduzme sve potrebne radnje kad sudjeluje u postupku prijenosa.

Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

Članak 4.

1. Obrazac zahtjeva sadrži sve elemente propisane Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ 154/2011.) i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima KRK sistema, zajedno s Općim uvjetima i Cjenikom. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.
2. Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuju KRK sistemi vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana.

Prihvat Zahtjeva

Članak 5.

1. KRK sistemi će prihvatiti Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Da postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za izgradnju mrežnog priključka i spajanje mrežne terminalne opreme te ako KRK sistemi ocijene da su u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja Zahtjeva,
 - Da ne postoje druge zapreke za priključenje Pretplatnika na KRK sistemi mrežu.
2. Pretplatnik može odustati od Zahtjeva do početka izvođenja kućne instalacije ili spajanja terminalne opreme. Ukoliko Pretplatnik odustane od Zahtjeva nakon što KRK sistemi započnu s izvođenjem instalacije ili spajanja terminalne opreme, takvo odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati u skladu s Općim uvjetima i sukladno Cjeniku.

Pretplatnički odnos

Članak 6.

1. Pretplatnički odnos počinje teći od dana kad Usluga postane dostupna Pretplatniku (dan aktivacije).
2. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane KRK sistema, zajedno s Općim uvjetima poslovanja i Cjenikom čini Pretplatnički ugovor. Zahtjev sadrži potvrdu Pretplatnika da su mu uručeni Opći uvjeti poslovanja i Cjenik koju je Pretplatnik ugovorio s KRK sistemima, odnosno da je Pretplatnik suglasan da će iste preuzeti s mrežne stranice KRK sistema.
3. Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
4. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno vremensko razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a koje ne može biti dulje od 2 (dvije) godine.
5. Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno vremensko razdoblje (24 mjeseca), a Pretplatnik jednostrano Ugovor raskine prije isteka obveznog trajanja pretplatničkog odnosa Pretplatnik je obavezan KRK sistemima jednokratno isplatiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora.
6. Pretplatnik ili mogući Pretplatnik KRK sistema ne može se koristiti posebnim ponudama ukoliko se unutar posljednjih 24 mjeseca već koristio bilo kakvom posebnom pogodnošću za traženu uslugu.

Odbijanje Zahtjeva

Članak 7.

1. KRK sistemi mogu odbiti Zahtjev u slučaju:
 - Kada procijene da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
 - Ako su KRK sistemi već raskinuli pretplatnički odnos s istim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
 - Ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje mrežne terminalne opreme,
 - Ako Pretplatnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem mrežne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faxes ili u elektronskom obliku,
 - Ako Pretplatnik ima nepodmirena dugovanja prema KRK sistemima po bilo kojoj osnovi, izuzev u slučaju da iste Pretplatnik osporava u sudskom ili bilo kojem drugom izvansudskom postupku a Zahtjev se ne odnosi na uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo,
 - Ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja na bilo koji način ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano,
 - Ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili istiniti,
 - Ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pružaju KRK sistemi ili ako omogućuju zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama,
 - Ako postoji osnovana sumnja da će Usluge KRK sistema isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu kojeg postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
 - Ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na mrežu KRK sistema ili na Fizički priključak drugog pretplatnika (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj Fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane distribucijskom mrežom KRK sistema („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i KRK sistemima nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na mrežu KRK sistema,
 - Ako je korisnik u posljednjih 24 mjeseca koristio povlaštenu (sniženu) cijenu priključka a potom raskinuo ugovor,
 - Korisniku iz prethodne alineje odobrit će se Zahtjev ako prethodno uplati dvostruku redovnu cijenu priključka umanjenu za iznos koji je uplatio pri prvom priključenju.

Nepriključenje

Članak 8.

1. U slučaju da KRK sistemi iz razloga određenih člankom 6 Općih uvjeta za poslovanje odbiju Zahtjev Pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a Pretplatnik je izvršio određene uplate, KRK sistemi dužni su mu vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretplatnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od KRK sistema u ispravnom stanju ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.

Pružanje Usluga

Izvođenje Fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Članak 9.

1. Krk sistemi će izvesti priključak na svoju distribucijsku mrežu u skladu s Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.
2. Fizički priključak obuhvaća vodove i instalacije u nekretnini koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koje su postavljene u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničke prostorije, ostave, dvorišta, garaže i sl.).
3. Prilikom instalacije Fizičkog priključka KRK sistemi će postaviti i vlastiti mrežni priključak te vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u sljedećem članku), a koju će KRK sistemi dati Pretplatniku na besplatno korištenje.
4. Ako nije drugačije ugovoreno u Pretplatničkom ugovoru, KRK sistemi će izvesti Fizički priključak za priključenje jednog komada terminalne opreme. Mrežna terminalna oprema koju KRK sistemi ustupaju na korištenje Pretplatnicima prilikom spajanja na svoju mrežu usklađena je s propisima Republike Hrvatske a Pretplatnik je dužan s takvom opremom postupati sukladno uputama koje su uz nju priložene.
5. Cijenu instalacije Fizičkog priključka, odnosno elemente cijene instalacije KRK sistema, određuju KRK sistemi Cjenikom.
6. Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Pretplatnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stječe pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta ili u skladu s Ugovorom.
7. Pretplatnik je obavezan omogućiti KRK sistemima nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena mrežna terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se prostor nalazite s posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da KRK sistemi budu u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se prostor nalazi u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da KRK sistemi imaju dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. KRK sistemi će obavijestiti Pretplatnika ako se priključak ili druge instalacije ne mogu nesmetano izvoditi.
8. Nakon što je Fizički priključak izveden Pretplatnik potpisuje radni nalog kojim potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo opremu mrežnog priključka i mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu KRK sistema kao i Fizički priključak. Pretplatnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni sukladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Pretplatnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.
9. Krk sistemi nisu obvezni angažirati se u rješavanju sporova između Pretplatnika i osoba koje osporavaju Pretplatnikovo pravo da izvede priključak na distribucijsku mrežu KRK sistema i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije distribucijske mreže neophodne za taj priključak. KRK sistemi nisu obvezni angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima KRK sistemi nemaju vlastito pravo izvođenja priključka ili postavljanja vodova i instalacija.
10. Pretplatnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije distribucijske mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na distribucijsku mrežu KRK sistema. Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne KRK sistema), u slučaju da KRK sistemi budu od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječeni u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Pretplatnik. Smatrat će se da su KRK sistemi spriječeni u postavljanju vodova i drugih instalacija i ako njihovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.
11. Tehnički preduvjet za priključak Pretplatnika na distribucijsku mrežu KRK sistema je postavljanje instalacije i mrežnog priključka u zajedničkim dijelovima zgrade. Pretplatnik se obvezuje omogućiti KRK sistemima nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

Mrežni priključak KRK sistema

Članak 10.

1. Mrežni priključak KRK sistema (mrežni čvor) sastoji se iz:
 - Antenskog tanjura sa spojnim elementima,
 - PoE Wi-Fi primopredajnika s napajanjem.
2. KRK sistemi postavljaju mrežni priključak kada je to potrebno radi dostave signala na lokaciji Pretplatnika.

Terminalna oprema

Članak 11.

1. Terminalna oprema je podijeljena na:
 - Mrežna terminalna oprema: Cambium Network router u vlasništvu KRK sistema koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu KRK sistema
 - Pretplatnikova terminalna oprema: Pretplatnikova oprema (npr. switch, router i sl.) priključena na mrežu KRK sistema preko mrežne terminalne opreme.
2. Na mrežu KRK sistema smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo KRK sistema ili isporučena od strane KRK sistema.

3. Na mrežnu terminalnu opremu Pretplatnik priključuje pretplatnikovu terminalnu opremu. Pretplatnikova terminalna oprema koja se priključuje mora imati odobrenje za stavljanje u promet u skladu s propisima RH.
4. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti KRK sistemima pregled i provjeru ispravnosti pretplatnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće pretplatnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u KRK sistemi distribucijskoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti KRK sistemima i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s KRK sistemi mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Pretplatnik je dužan na zahtjev KRK sistema zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.
5. KRK sistemi ne preuzimaju nikakvu obvezu, odgovornost niti daju jamstvo u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Pretplatnikovog TV prijamnika u smislu komunikacije s Internetom.
6. Pretplatnik koji koristi KRK sistemi mrežnu terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s uputama KRK sistema i čuvati je u svakom pogledu, s njom postupati pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti KRK sisteme o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Pretplatnik prihvaća i daje svoju izričitu suglasnost KRK sistemima da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje KRK sistemi usluga.
7. Ugovorne strane suglasne su da Pretplatnik u slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od bilo koje strane mora u roku od 10 (deset) dana od raskida osobno vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu KRK sistema, a o čemu će Pretplatnik prethodno biti na primjeren način obaviješten.
8. U slučaju kad Pretplatnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima koji su se nalazili u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem KRK sistemi Cjeniku.

Održavanje Fizičkog priključka i instalacija

Članak 12.

1. Pretplatnik je obavezan svakodobno omogućiti KRK sistemima pregled i provjeru ispravnosti Fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija radi provjere je li Fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu distribucijske mreže.
2. KRK sistemi će na zahtjev ili s pristankom Pretplatnika održavati i popravljati izvedeni Fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Pretplatnika, pod uvjetima iz stavka 4. i 5. ovog članka.
3. Pretplatnik je obavezan omogućiti KRK sistemima popravak i održavanje Fizičkog priključka kada KRK sistemi opravdano ocijene da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kabela distribucijske mreže.
4. U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Pretplatnik isti ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala KRK sistemi će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.
5. U slučaju da nakon aktivacije Usluge Pretplatnik ne može koristiti Usluge, ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Pretplatnika (primjerice priključni kabel na terminalnu opremu ili izvor električne energije nisu dovoljno učvršćeni) Pretplatnik će snositi troškove KRK sistemima za ponovnu uspostavu Usluge. Pretplatnik će u takvom slučaju biti dužan platiti KRK sistemima uslugu dolaska djelatnika te uspostave Usluge standardne kvalitete koje će biti određene u Cjeniku KRK sistema.

Premještanje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

Članak 13.

1. KRK sistemi će na zahtjev i o trošku Pretplatnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Pretplatnikova stana ili drugog prostora, ili ga doraditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijamnika ili druge terminalne opreme.
2. Pretplatnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:
 - Postoji KRK sistemi mreža na novoj lokaciji,
 - Ne postoje nepodmirena dugovanja prema KRK sistemima,
 - I pod uvjetima koji vrijede za zasnivanje odnosno prijenos pretplatničkog odnosa.

Minimalna kakvoća Usluga

Članak 14.

1. KRK sistemi će osigurati minimalnu kakvoću Usluga, i to u skladu s hrvatskim normama.
2. Ugovorena brzina pristupa Internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR). KRK sistemi napominju kako postoji mogućnost nepostizanja maksimalno izražene vrijednosti.
3. Prijenosni opseg/brzina pojedine usluge KRK sistema je maksimalni prijenos opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
4. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti KRK sistemi sustava postoji mogućnost da pojedina usluga KRK sistema neće biti dostupna u svako vrijeme. Pretplatnik je tako suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći primjerice do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem KRK sistemi sustava.
5. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu usluge KRK sistema ima pravo tražiti naknadu štete ukoliko se utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge bila niža od ugovorene, najviše u iznosu koji odgovara njegovoj mjesečnoj pretplati.
6. KRK sistemi nisu obvezni nadoknaditi štetu Pretplatniku koja je uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatnikovom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim odnosno neovlaštenim korištenjem.
7. KRK sistemi nisu odgovorni za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali su dužni na primjeren način unaprijed obavijestiti Pretplatnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete Usluga.
8. U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata KRK sistemi moraju obavijestiti Pretplatnika o prekidu.

9. Ako je Usluga u potpunosti nedostupna dulje od 10 sati mjesečno, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti razmjerno satima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Pretplatnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika).

Izmjene vrste i opsega Usluga

Članak 15.

1. Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu KRK sistemi pružaju na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i KRK sistemi Cjenikom. Da bi vrsta ili opseg Usluga bili izmijenjeni Pretplatnik je obavezan podnijeti KRK sistemima vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. KRK sistemi će izmjenu vrste i opsega Usluga izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti.

Cijena Usluga i plaćanje

Članak 16.

1. Cijena Usluge kao i sve druge naknade na koje KRK sistemi imaju pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su KRK sistemi Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. KRK sistemi su ovlašteni mijenjati Cjenik te se obvezuju objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način, sukladno važećem propisu. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom KRK sistemi prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi, te na KRK sistemi mrežnim stranicama www.krksistemi.hr (dalje u tekstu: KRK sistemi Cjenik).
2. Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenom KRK sistemi Cjenikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.
3. Obveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene usluga započinje izvršenjem Usluge odnosno aktivacijom Usluge.
4. Naknade za Usluge određene KRK sistemi Cjenikom obračunavaju se mjesečno temeljem čega će KRK sistemi Pretplatniku izdati i ispostaviti račun poštom ili u elektroničkom obliku, ovisno o izboru Pretplatnika.
5. Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec.
6. Naknade za pakete Usluga obračunavaju se i dospijevaju krajem obračunskog razdoblja.
7. Pretplatnik može prihvatiti mogućnost dostave računa za Uslugu putem elektroničke pošte (dalje u tekstu: E-račun) u kojem slučaju se Pretplatniku neće dostavljati ispisani račun. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti KRK sisteme o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektroničke pošte ukoliko o promjeni obavijesti KRK sisteme najkasnije do 5. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada KRK sistemi poduzmu sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualni neprimetak istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati KRK sisteme i zahtijevati odašiljanje novog E-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem E-računa, Pretplatnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisanog računa. Ispisani račun biti će dostavljen Pretplatniku i naplaćen sukladno KRK sistemi Cjeniku.
8. KRK sistemi imaju pravo jednostrano određivati i mijenjati KRK sistemi Cjenik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom. KRK sistemi će o navedenom obavijestiti Pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem.
9. Cjenikom se mogu predvidjeti posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja, KRK sistemi mogu mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je člankom predviđen za objavu izmjena ovih Općih uvjeta.
10. Pretplatnik je suglasan i daje KRK sistemima privolu za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:
 - Pružanja zatražene Usluge,
 - Obračuna i naplate Usluge,
 - Rješavanja prigovora Pretplatnika te provjere kvalitete pružene Usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa, vrijeme korištenja pojedine usluge) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene Usluge, a sukladno važećim propisima.

Prijenos pretplatničkog odnosa

Članak 17.

1. Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu bez naknade ako se ta osoba kao novi Pretplatnik nastavi koristiti KRK sistemi Uslugama putem iste priključne točke mreže i uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika.
2. Pretplatnički odnos se prenosi ustupanjem Pretplatničkog ugovora, i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos (primatelj Pretplatničkog ugovora) zajednički i osobno podnesu KRK sistemima zahtjev za odobrenje ustupanja Pretplatničkog ugovora u poslovnici KRK sistema.
3. Promjena imena u naslova Pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.
4. U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.
5. Ukoliko u slučaju smrti Pretplatnika ili prestanka pravne osobe, njegov nasljednik, član kućanstva ili treći se nastavi koristiti Uslugom putem iste priključne točke, smatrati će se da je time izrazio volju za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći moraju podnijeti pisani zahtjev na Obrascu za promjenu podataka Pretplatnika. KRK sistemi u slučaju iz ovog stavka nisu dužni nastaviti pružanje Usluge po Pretplatničkom ugovoru ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja.
6. KRK sistemi mogu uskratiti pristanak na prijenos pretplatničkog odnosa ako Pretplatnik nije platio dospelji, a neosporeni dug ili ako KRK sistemi imaju za to drugi osobito važan razlog, a u kojem će slučaju

- obrazložiti takav razlog. KRK sistemi će u roku 30 (trideset) dana pisanim putem obavijestiti Pretplatnika da li pristaju na ustupanje pretplatničkog odnosa.
7. Ako KRK sistemi do 20. dana u mjesecu pristanu na ustupanje Pretplatničkog ugovora, Pretplatnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.
 8. U slučaju prijenosa pretplatničkog odnosa prethodni Pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale nakon trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik.

Privremeno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika

Članak 18.

1. KRK sistemi će na Pretplatnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, bez naknade na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne dulje od 3 mjeseca, prestati s pružanjem Usluga Pretplatniku, odnosno privremeno mu uskratiti priključenje na distribucijsku mrežu (privremeno isključenje).
2. KRK sistemi će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu, a o čemu će Pretplatnik biti na primjeren način obaviješten. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.
3. Pretplatnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje jednom unutar kalendarske godine. Privremeno isključenje ne može trajati dulje od 3mjeseca.
4. Pretplatnik plaća naknadu za ponovno uključenje prema KRK sistemi Cjeniku. Pretplatnik ne plaća mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.
5. Ako je Pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produljiti za vrijeme koje je Pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s distribucijske mreže KRK sistema.
6. Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga započeti će obračunavanje korištenja iste.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Pretplatnika

Članak 19.

1. KRK sistemi imaju pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Pretplatnika, u sljedećim slučajevima:
 - Ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena,
 - Ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na pretplatnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na KRK sistemi distribucijsku mrežu,
 - Ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu mrežnu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu,
 - Ako tijekom trajanja Pretplatničkog ugovora KRK sistemi utvrde kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi),
 - Ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu distribucijske mreže,
 - Ako Pretplatnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka KRK sistemi zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna u roku od 20 (dvadeset) dana,
 - Ako Pretplatnik nije podmirio dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene Opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta,
 - Ako je potrebno izvesti radove na distribucijskoj mreži KRK sistema koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja,
 - Temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
2. Ako Pretplatnik krši druge obveze iz Pretplatničkog ugovora ili ovih Općih uvjeta (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge) ili ako je potrebno izvesti radove na distribucijskoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, KRK sistemi imaju pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnika bezuspješno upozorio na kršenje Pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.
3. Ako je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika, Pretplatnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Pretplatnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, KRK sistemi će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika.

Privremeno isključenje i raskid Pretplatničkog ugovora zbog neplaćanja

Članak 20.

1. Pretplatnik je dužan račun platiti u cijelosti do dana dospjeća navedenog na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjeća KRK sistemi će mu dostaviti Opomenu u kojoj će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja ukoliko dugovanje ne podmiri u roku 30 (trideset) dana od dana primitka Opomene.
2. Ako Pretplatnik nije podmirio dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjeća naznačenog na dostavljenoj Opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, KRK sistemi imaju pravo Pretplatniku privremeno uskratiti pružanje Usluga (privremeno isključenje zbog neplaćanja).

3. Ako Pretplatnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, KRK sistemi ih mogu bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Pretplatnički ugovor za Usluge bez prethodne obavijesti.
4. KRK sistemi će Pretplatniku obračunati zatezne kamate tekuće od dana dospijeća na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.
5. KRK sistemi će obračunati troškove Opomene sukladno Cjeniku.
6. Nakon što KRK sistemi dobiju potvrdu (dokaz) da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti, KRK sistemi će ponovno započeti s pružanjem Usluga, odnosno ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku, i u skladu s tehničkim mogućnostima. Na sljedećem računu KRK sistemi će Pretplatniku obračunati uslugu ponovnog priključenja, sukladno Cjeniku.

Raskid pretplatničkog odnosa

Raskid pretplatničkog odnosa od strane KRK sistema zbog drugih razloga

Članak 21.

1. KRK sistemi imaju pravo raskinuti pretplatnički odnos u sljedećim slučajevima:
 - Ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju KRK sistemi nisu odgovorni,
 - Ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz KRK sistemi mreže,
 - Ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu Usluge,
 - Ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz KRK sistemi mreže,
 - Ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnu identifikaciju,
 - Na temelju jednostranog otkaza od strane KRK sistema, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 90 (devedeset) dana,
 - Na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
2. KRK sistemi imaju pravo i naknadno odbiti neprihvaćeni, ali i prihvaćeni pisani zahtjev Pretplatnika:
 - Ako nakon sklapanja Pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih KRK sistemi nisu u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nisu u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, KRK sistemi mogli odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju distribucijske mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, KRK sistemi će o tome obavijestiti Pretplatnika.
3. KRK sistemi nisu obvezni sklopiti Pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje mrežne terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Pretplatnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.

Prestanak pretplatničkog odnosa na zahtjev Pretplatnika

Članak 22.

1. Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim izjavom o raskidu Pretplatničkog ugovora.
2. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti KRK sistemima unutar propisanih rokova te nakon podmirenja svih potraživanja KRK sistema.
3. Pravne posljedice raskida Ugovora temeljem stavka 2. ovog članka nastupaju zadnji dan mjeseca u kojem su zadovoljena oba uvjeta:
 - Da su KRK sistemi zaprimili pisanu izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora,
 - Da su podmirena sva potraživanja prema KRK sistemima.
4. Osim prava na raskid iz stavka 1. ovog članka, Pretplatnik koji je ugovor sklopio izvan poslovnih prostorija KRK sistema ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od 14 (četnaest) radnih dana od dana dostave Obavijesti o pravu na raskid od strane KRK sistema, dostavljanjem vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu. U tom slučaju Pretplatnički ugovor se raskida s danom kada KRK sistemi prime pisanu izjavu o raskidu i Pretplatnik nije dužan platiti nikakvu pretplatu niti podmiriti bilo kakve troškove u vezi s Ugovorom i raskidom Ugovora, a sve sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.
5. Ukoliko je Ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, KRK sistemi se obvezuju Pretplatniku ispostaviti potvrdu prethodne obavijesti. Potvrda o prihvaćanju Zahtjeva ujedno se smatra potvrdom prethodne obavijesti u smislu Zakona o zaštiti potrošača, a ista sadrži uputu o pravu i roku na raskid ugovora. Sukladno tome Pretplatnik može raskinuti Ugovor u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka prethodne obavijesti bez navođenja razloga raskida. Ugovor se raskida slanjem vlastoručno potpisane izjave Pretplatnika o raskidu s KRK sistemima.
6. U slučaju kada KRK sistemi nisu u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora nakon podmirivanja dospjelog dugovanja za pružene Usluge.

Ostali razlozi za raskid

Članak 23.

1. Pretplatnički odnos može biti raskinut i ako KRK sistemi prestanu s pružanjem Usluga iz bilo kojeg razloga na koji KRK sistemi ne mogu utjecati.

Pravila ponašanja

Članak 24.

1. Na pretplatnički odnos prilikom korištenja Internet usluge primjenjuju se „Pravila ponašanja na Internetu“, koja se mogu pročitati na mrežnoj stranici KRK sistema ili ih se može zatražiti na prodajnom mjestu, a Pretplatnik je o njima obaviješten na prodajnom mjestu.
2. Pravila se nalaze objavljena na mrežnoj stranici KRK sistema te se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje, a o čemu će Pretplatnici biti obaviješteni pisanim putem.

Zloupotreba

Članak 25.

1. Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obvezuje da neće na bilo koji način otuđiti instaliranu terminalnu opremu.
2. Pretplatnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu, a sve sukladno važećim propisima.
3. U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje KRK sistemima nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem pristupa Internetu, sukladno važećim propisima.
4. KRK sistemi od Pretplatnika mogu zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje smatraju potrebnim u konkretnom slučaju (kao što je primjerice polog i sl.). Ako Pretplatnik unutar određenog roka ne ispuni zahtjev kojim bi pružio traženi instrument osiguranja plaćanja KRK sistemi imaju pravo privremeno isključiti mrežnu terminalnu opremu odnosno ograničiti korištenje Usluge o čemu će telefonskim putem obavijestiti Pretplatnika.

Ostala prava i obveze Pretplatnika i KRK sistema

Primjerena zaštita

Članak 26.

1. Korisnička podrška i održavanje KRK sistema dostupni su na adresi elektronske pošte info@krksistemi.hr.

Objavljivanje Općih uvjeta i KRK sistemi Cjenika, komuniciranje KRK sistema s Pretplatnicima

Članak 27.

1. KRK sistemi objavljuju Opće uvjete te izmjenu istog u dnevnom listu, prema vlastitom izboru, koji se prodaje na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim mrežnim stranicama www.krksistemi.hr (dalje u tekstu: KRK sistemi Web), a sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama.
2. U slučaju izmjene Općih uvjeta i Cjenika, koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene Opće uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana njihove objave, a o čemu će KRK sistemi obavijestiti Pretplatnike pisanim ili elektronskim putem
3. Račune za Usluge KRK sistemi šalju Pretplatnicima prije dospijeca. Pretplatnik je obavezan obavijestiti KRK sisteme ako u uobičajenom roku ne primi račun.
4. Obavijesti koje se odnose na sve Pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava Pretplatnika KRK sistemi će između ostalog objaviti i na svojim mrežnim stranicama.
5. Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Pretplatnika KRK sistemi će slati tim Pretplatnicima običnom poštom.
6. KRK sistemi će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika upoznati s postojanjem KRK sistemi Weba, na kojem će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Pretplatnici mogu neposredno komunicirati s KRK sistemima.
7. U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, KRK sistemi imaju pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

Vlasništvo

Članak 28.

1. Vlasnik odnosno suvlasnik nekretnine stječe pravo vlasništva Fizičkog priključka a KRK sistemi mrežne terminalne opreme i opreme mrežnog priključka, koje su KRK sistemi postavili u toj nekretnini (stanu) ako nije drukčije ugovoreno.
2. KRK sistemi zadržavaju pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama distribucijske mreže koja je postavljena u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.
3. Ako u slučajevima iz stavka 1. ovog članka cijena instalacije nije plaćena unaprijed, KRK sistemi zadržavaju pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.
4. KRK sistemi mogu angažirati drugog izvođača koji će za račun KRK sistema izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Osobni podaci Pretplatnika

Članak 29.

1. KRK sistemi će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima. KRK sistemi će sve podatke o Pretplatniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama bez odobrenja Pretplatnika, te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računalnim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članku 3. stavak 4.
2. KRK sistemi zadržavaju pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti.

Odgovornost za štetu

Članak 30.

1. KRK sistemi nisu obvezni postavljati uređaje radi zaštite pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, koji nisu posljedica rada njihove distribucijske mreže. KRK sistemi nisu odgovorni za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Pretplatnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevera na Internetu na vlastitom računalu.
2. KRK sistemi ne odgovaraju za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja distribucijske mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere KRK sistema.
3. Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da KRK sistemi ne odgovaraju za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju KRK sistemi ne kontroliraju, već su na nju samo povezani, te zbog toga ne mogu jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom KRK sistema.
4. Ugovorne strane su suglasne da KRK sistemi ne odgovaraju za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa Internetu.
5. Ugovorne strane su suglasne da KRK sistemi ne odgovaraju za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku temeljem kvara na mrežnoj terminalnoj opremi u vlasništvu KRK sistema, izuzev ako su štetu KRK sistemi počinili namjerno ili iz grube nepažnje.
6. Pretplatnik je odgovoran KRK sistemima za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme.
7. KRK sistemi ne preuzimaju nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih neosporenih računa ili kršenja Općih uvjeta.

Rješavanje sporova

Članak 31.

1. Pretplatnik može KRK sistemima podnijeti pisani prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu, prigovor na kakvoću obavljene Usluge te prigovor u svezi povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.
2. Prigovor na kvalitetu pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnosi se na adresu:
KRK sistemi d.o.o. za telekomunikacije, Petra Kobeka 15, 51000 Rijeka
u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištenje Usluge. Prigovor koji se podnosi radi moguće povrede odredaba Pretplatničkog ugovora od strane KRK sistema, Pretplatnik mora podnijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust KRK sistema, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora. Pretplatnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.
3. KRK sistemi će Pretplatniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.
4. KRK sistemi će u prvom stupnju provesti postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnositelja prigovora u roku od najviše od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana u slučaju ulaganja prigovora na usluge s posebnom tarifom. U prigovoru kojeg podnosi, Pretplatnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji. U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu Internet usluge KRK sistema, Pretplatnik je dužan KRK sistemima dostaviti rezultate minimalno sedam mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (19-23h) tijekom razdoblja od deset uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Opisano mjerenje mora se obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane HAKOM-a te samo takvi rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika.
5. U slučaju odbijanja prigovora Pretplatnika kao neosnovanog KRK sistemi će izdati potvrdu o izvršenoj provjeri s navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koju se provjera izvršavala. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora, Pretplatnik ima pravo na Pritužbu KRK sistemi Povjerenstvu za rješavanje pritužbi koje se sastoji od tri člana, i to od dva člana koje imenuje Uprava KRK sistema te predstavnika Saveza udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja žalbe.
6. U slučaju spora između Pretplatnika i KRK sistema, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga, iznosa zaduženja ili zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora, nakon provedenog postupka sukladno prethodnim stavcima, Pretplatnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva za rješavanje pritužbi.
7. U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, KRK sistemi se obvezuju zastati sa svim postupcima prema Pretplatniku do okončanja spora pred Agencijom. O pokretanju zahtjeva za rješavanje spora pri Agenciji, KRK sistemi će biti obaviješteni ili od strane Pretplatnika ili Agencije. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.
8. Pretplatniku koji je podnio prigovor KRK sistemi će izdati odobrenje na ispostavljeni račun za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevera ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

9. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu pružene Usluge KRK sistema ima pravo tražiti od KRK sistema naknadu štete samo ukoliko se od strane KRK sistema ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene Usluge niža od propisane, osim ako je niža kvaliteta usluge uzrokovana višom silom, neispravnom terminalnom opremom Pretplatnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.
10. Ako su KRK sistemi obustavili pružanje Usluge prije nego što su od nadležnog tijela ili osobe obaviješteni o pokrenutom postupku, ponovno će, bez naplaćivanja naknade za aktivaciju Usluge započeti i nastaviti pružati Uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
11. Ako zbog propusta Pretplatnika identifikacijski podaci o Pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, KRK sistemi će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što im Pretplatnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje kojeg je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.
12. KRK sistemi će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe Usluga te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja pojedine usluge u prethodna 3 (tri) mjeseca. KRK sistemi zadržavaju pravo privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama te uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara te ograničavanja mogućih troškova, kao i zaštite interesa Pretplatnika i KRK sistema, poglavito u slučaju da je trošak korištenja četverostruko veći od prosječnog računa u prethodna 3 (tri) mjeseca.
13. KRK sistemi imaju pravo za pojedine Pretplatnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjavanja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanja Zahtjeva.
14. Ako Pretplatnik osporava račun KRK sistema u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, KRK sistemi neće Pretplatniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
15. Ako Pretplatnik podnese prigovor KRK sistemima na pruženu uslugu s posebnom tarifom, KRK sistemi će, nakon administrativno tehničke provjere svih sastavnica, riješiti o prigovoru u skladu s člankom 31. ovih Općih uvjeta.
16. KRK sistemi će nastojati sve sporove s Pretplatnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između KRK sistema i Pretplatnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

Članak 32.

1. Pretplatnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava KRK sistema, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.
2. Pretplatnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva KRK sistema, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti KRK sistemi mreže

Članak 33.

1. KRK sistemi se obvezuju otkloniti sve smetnje u radu u primjerenom roku te se obvezuju ispunjavati uredno svoje obveze.
2. Pretplatnik prihvaća da nije u mogućnosti pozivati telefonske brojeve koji služe za pružanje dial-up usluge pristupa Internetu.
3. KRK sistemi odgovaraju za štetu koja bi Pretplatniku mogla nastati zbog ne pružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluge, ali ne više od prosječnog mjesečnog iznosa računa u zadnja tri mjeseca.

Prijelazne i završne odredbe

Zajednički antenski sustavi

Članak 34.

1. KRK sistemi ne preuzimaju nikakve obveze u vezi s održavanjem zajedničkih antenskih sustava i distribucijom signala tim sustavima, pa niti u zgradama, ulicama, četvrtima ili naseljima u kojima su KRK sistemi izgradili, odnosno instalirali vlastitu distribucijsku mrežu.

Rješavanje sporova

Članak 35.

1. Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, KRK sistemi i Pretplatnik nastojati će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost Općinskog građanskog suda u Rijeci (za fizičke osobe) ili Trgovačkog suda u Rijeci (za pravne osobe), odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

Stupanje na snagu

Članak 36.

1. Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave.