

## **Opći uvjeti korištenja Valsil Interneta**

### **Članak 1. Predmet Općih uvjeta**

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja Valsil interneta, Dubrovačka 2, Kutina (u daljnjem tekstu: Valsil) za pružanje javnih komunikacijskih usluga Valsila (dalje: Usluge Valsila) za krajnjeg korisnika.
2. U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Valsila obuhvaćaju: priključenje i pristup na elektroničku komunikacijsku mrežu, usluge pristupa Internetu, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
3. Temeljne tehničke značajke Valsil usluga, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici Valsila ([www.valsil.hr](http://www.valsil.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 Valsila koji se donose u skladu s važećim propisima.
5. Na sve međusobne odnose između Valsila 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:

- Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s Valsilom o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. (napomena: U tekstu Općih uvjeta se koristi samo izraz „Pretplatnik“, s tim da se sve odredbe ovih Općih uvjeta odnose i na osobu koja usluge stvarno koristi neovisno o ugovornom odnosu, osim kada one po prirodi stvari na njih nisu primjenjive).
- Privremeni pretplatnik: pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno ovim Općim uvjetima.
- Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i Valsila o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
- Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora sa Valsilom.
- Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na Valsil mrežu.
- Specifikacija Usluge Valsil : sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge Valsila , a koja je svakodobno dostupna Pretplatniku Usluga Valsil na prodajnim mjestima ili Internet stranicama Valsila te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Privremeno ograničenje Usluga Valsila : 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 sklapanjem ugovora s Valsilom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge Valsila i/ili za izmjenu Pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno

### **Članak 3. Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora**

1. Potpisivanjem Zahtjeva za pružanje usluga Valsila, kupac prihvaća uvjete korištenja usluga Valsila utvrđene ovim Općim uvjetima, a koji mu se uručuju, odnosno dostavljaju prilikom potpisivanja Zahtjeva , zajedno sa posebnim uvjetima korištenja ugovorene usluge (specifikacijom usluge). Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Valsila , na kojem Pretplatnik aktivno potvrđuje da je preuzeo Opće uvjete, odnosno da će iste preuzeti s Valsilove Internet stranice. Valsil zaprima ispunjeni i potpisani

Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima. Provjera dostupnosti usluge koju obavlja prodajni predstavnik Valsila, bilo Pretplatnik sam putem Valsil Internet stranice, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge..

2. Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, Valsil će u roku od 15 dana od dana sklapanja Ugovora dostaviti podnositelju Zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva te u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja Jedinственe izjave odnosno od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora realizirati zatraženu uslugu na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga Valsil pod uvjetima definiranim u članku 5. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga). Nakon isteka ovog roka ukoliko usluga nije realizirana, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno primjenjivim propisima. Rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji priključenja potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Pretplatnik nije dostupan na lokaciji, ukoliko je Pretplatnik pristao na dulji rok realizacije, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

3. Pretplatnički ugovor između Valsila i Pretplatnika smatra se sklopljenim trenutkom prihvaćanja Zahtjeva od strane Valsila . Zahtjev prihvaćen od strane Valsila zajedno s ovim Općim uvjetima, cjenikom i Specifikacijom usluge Valsila čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Pravo naplate započinje aktivacijom usluge. Pretplatnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s Valsilom, 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 Valsil koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Pretplatnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.

4. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane Pretplatnika, a rok za raskid teče od dana sklapanja ugovora

5. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Valsil će Pretplatniku dostaviti potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju u skladu sa odredbama posebnog zakona. Iznimno od prethodno navedenog, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, Valsil će zatražiti od Pretplatnika da dostavi potvrdu svoje suglasnosti u skladu sa odredbama posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača. Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem, odgovarajućim elektronskim putem ili plaćanjem prvog računa o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u telefonskom razgovoru i u pisanoj potvrdi o sklapanju ugovora. Ugovor sklopljen na daljinu putem interneta smatra se sklopljenim s danom kada je Pretplatnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, dok se ugovor sklopljen na daljinu putem telefona smatra sklopljenim danom kada je korisnik dao potvrdu svoje suglasnosti. Rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

6. Pojedina dodatna usluga Valsila , a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Valsil , prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.

7. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge Valsil unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Valsil će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem, u roku od pet dana prije isteka probnog razdoblja, da se u slučaju ugovaranja obveznog trajanja ugovora od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez plaćanja mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili bez plaćanja naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije.

8. Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Valsilu ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Valsila sukladno općim propisima obveznog prava.

9. U slučaju da Valsil ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 2. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su navedeni u predmetnom stavku, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u iznosu od 240,00 kuna po danu, a najviše 15 dana odnosno u maksimalnom iznosu od 3.600,00 kuna za svaki dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti

dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektronskim putem u roku od trideset (30) dana od realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid.

#### **Članak 4. Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa**

Valsil ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Valsila, odnosno pružanje Usluge Valsila ;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Valsilu ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
- ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnosioca zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Valsila, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge;
- 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 zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati neku od usluga koju pruža Valsil ili ako omogućava trećoj osobi zloporabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zloporabu tih usluga od strane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Valsila

#### **Članak 5. Aktivacija Usluga**

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

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 Valsila nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.

3. U svrhu korištenja pojedinih Usluga Valsila Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika), a router instalira prema uputi Valsila. U tom slučaju aktivacija usluge nastupa s danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme od strane odnosno na točno određeni datum koji Valsila priopćava Pretplatniku.

4. Valsil će omogućiti korištenje svojih usluga onom Pretplatniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjete 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 odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući Lokalnu instalaciju, koja se priključuje u Valsil mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.

6. Pretplatnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora s Valsilom osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga Valsila, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi

da Pretplatnik nema ispravnu pretplatničku instalaciju, usluge se neće realizirati te Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.

7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Valsilu 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 Valsilu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Valsila, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

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

1. Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge Valsila dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, Valsil će Pretplatniku izdati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva s datumom aktivacije usluge.

2. Danom prihvata zahtjeva smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge. Valsil je obavezan izdati odnosno poslati Pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu 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 Valsil zatraži, a sukladno posebnim propisima.

2. Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, a koji su nužni za izvršenje ugovora, osobito uključuju upotrebu podataka radi provjere identiteta Pretplatnika, platežne sposobnosti Pretplatnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja s Pretplatnikom ako je to potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, popravljivanja, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga te drugih radnji povezanih sa sklapanjem i izvršenjem ugovora u skladu sa primjenjivim propisima.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest nužnost za izvršenje ugovora Pretplatnika ili poduzimanje mjera na zahtjev Pretplatnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da Pretplatnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, Valsil neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

Svoj pristanak 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. Valsil određene podatke Pretplatnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Pretplatnika i/ili Valsila. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Pretplatnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Pretplatnika ili Valsila, osiguravanja sigurnosti zaposlenika, Pretplatnika, proizvoda i usluga Valsila, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Pretplatnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije elektroničke komunikacijske mreže itd. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Valsila.

4. Pod uvjetom te u okviru danih očitovanja volje Pretplatnika Valsil je ovlašten:

- vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Valsil radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga Valsila putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika i na druge odgovarajuće načine;

- prikupljati i obrađivati podatke Pretplatnika, primjerice podatke o uslugama i proizvodima, matične podatke, podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga, elektroničkom komunikacijskom prometu i dr.
5. Pretplatnik je detaljno obaviješten o obradi podataka putem politike zaštite privatnosti Pretplatnika koja je objavljena na internet stranicama Valsila .
  6. Svaka privola i/ili očitovanje dana u skladu sa ovim člankom može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično, podnošenjem zahtjeva Valsilu pisanim putem, osobno ili poštom.
  7. Pretplatnik mora obavijestiti Valsil o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjana izvršena.
  8. Pretplatnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. PIN, korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Usluzi Valsila, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Valsil 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 zlorababe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Pretplatnika. U slučaju zlorabote ili sumnje na zlorabotu identifikacijske oznake, Pretplatnik je suglasan da ga Valsil ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Valsilu . 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 Valsila 097 653 0202 uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

## **Članak 8. Cijene i uvjeti plaćanja**

1. Cijene usluga koje Valsil naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Valsila. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Valsila. Valsil je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga Valsila, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Valsila kao i na službenoj Internet stranici Valsila : <http://www.valsil.hr>.
3. Cijena instalacije/aktivacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Pretplatnika. Cijena instalacije/aktivacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Valsila. Cijena instalacije/aktivacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Valsila za uslugu koja je bila predmet instalacije/aktivacije.
4. Naknada za uslugu pristupa mreži Valsil se ne naplaćuje.
5. Usluge Valsila u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Valsil . Račun se izdaje u papirnatom ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
6. Valsil 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 Valsila , Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu Valsila pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako Valsil 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 Valsila nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Valsila koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Valsil u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Valsila, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni

odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektronskim putem.

7. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun Valsila redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

8. 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, Valsil neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi Valsilu dokaz o izvršenoj uplati.

9. Za kašnjenje u plaćanju Valsil računa od strane Pretplatnika, Valsil ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

## **Članak 9. Naplata potraživanja**

1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Valsila.

2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Valsil će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Valsil privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene.

3. Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od 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, Valsil 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 Valsila, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

5. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Pretplatnike operatora.

6. Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, uz iznimku iz članka 17. st. 7. Općih uvjeta, Valsil ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Valsil 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 Valsila.

7. U slučajevima navedenim u stavicama 4. i 5. ovog članka, Valsil neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

8. Valsil je ovlašten ustupiti potraživanja koja ima prema Pretplatniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Pretplatnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

## **Članak 10. Obveze Valsila**

1. U svrhu pružanja Usluga Valsil, Valsil će:

- 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 Valsilu i njegovim uslugama;
- omogućiti podroban pregled i ispis svih računa za razdoblje unatrag godinu dana putem korisničkih stranica, a na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;

- povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Pretplatnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
  - proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja Pretplatnika;
  - pružiti besplatnu Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga Valsil na broju telefona 97 653 0202 , te Službu za tehničku podršku na broju 097 653 0202 ili 098 631 432
  - ovisno o prirodi Usluge Valsil , osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Valsila;
  - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Valsila ;
  - 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;
  - omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Valsila , kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu Valsila, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Valsila , Pretplatnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te Valsil 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;
  - najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži.
2. Ukoliko je Valsil 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. Valsil ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Valsila i ovim Općim uvjetima.

### **Članak 11. Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme**

1. Valsil pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Valsila 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 Valsil sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga Valsila 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 Valsil sustava.
4. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Valsila 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 Valsila koje se temelje na IP tehnologiji Valsil ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge Valsila koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Valsila detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Valsila. U opisanim slučajevima Valsil 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 Valsila.
5. Pretplatnik je suglasan prihvaća da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg

korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr. Valsil je obavezan odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno što je za Pretplatnika povoljnije.

6. U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Valsilu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će pretplatnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 14. Općih uvjeta. Ako Valsil nije osigurao Pretplatniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, Valsil će Pretplatniku ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada ili može uz suglasnost Pretplatnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.

7. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Valsil, a koju nije otklonio u roku od dvadesetčetiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, pristup ili korištenje usluga Valsila bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu Valsila. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. Valsil nije obavezan 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 u isključivom je vlasništvu Pretplatnika, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije.

9. Valsil će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže U tu svrhu, Valsil ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan omogućiti Valsilu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Pretplatniku od strane Valsila.

10. Valsil osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Valsil 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, Valsil poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

11. Pretplatnik se obvezuje da neće mrežnu terminalnu opremu premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Valsila, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Valsila.

12. Valsil ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Valsila ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuću Lokalnu instalaciju.

13. U slučaju prestanka pružanja usluga Valsil, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Valsil će Pretplatniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora.

## **Članak 12. Zaštita od zlouporaba**

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



2. Valsil 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 tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Pretplatnika koji uslugu koristi u razdoblju manje od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga Valsil može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca.
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, Valsil utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Valsil 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, Valsil ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 14. Općih uvjeta.
4. Neovisno o prethodno navedenom, Valsil zadržava pravo nakon obavijesti Pretplatniku privremeno ograničiti pristupi korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara radi zaštite interesa Pretplatnika i Valsila 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 zloporabe usluga Interneta od strane Pretplatnika).
5. Zabranu pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci Pretplatnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu [valentin140259@gmail.com](mailto:valentin140259@gmail.com).
6. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge Valsila 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 Valsila, bez prethodnog pisanog odobrenja Valsila.
7. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja Valsil usluga, ako je Valsil ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Valsila, , pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Valsil pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Valsil, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica Valsila ili na drugi prikladan način.
8. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Valsila 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 Valsila. Također, zabranjeno je korištenje usluga Valsila na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje usluga Valsila i/ili mrežom Valsila protivno važećim propisima.
9. 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

Valsila, 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.

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

11. Valsil osigurava pristup Internetu za sve svoje Pretplatnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koje Valsil ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

12. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 11. ovog članka, Valsil će, ovisno o vrsti povrede, Pretplatnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Valsil ima pravo raskinuti ugovor s Pretplatnikom.

13. Valsil nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Valsila u sklopu pružanja Usluga Valsila, osim ako nije drugačije ugovoreno. Valsil također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Valsil ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

14. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati Valsilu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 11. ovog članka, sukladno važećim propisima.

### **Članak 13. Smetnje u mreži Valsila**

1. Valsil neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Valsila proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.

2. U slučaju planiranog prekida rada mreže Valsila u razdoblju dužem od 2 sata Valsil će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.

3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Valsil, pristup ili korištenje Usluga Valsil 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.

4. Valsil neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Valsila ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Valsila, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.

5. Valsil neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili Lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatniku, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).

6. 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.

7. Ukoliko način korištenja Usluge Valsila od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Valsila, Valsil 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 Valsilu 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 Službi reklamacija Valsila u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem, na adresu elektroničke pošte reklamacije@valsil.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) i to:

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

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

3. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke podnijeti žalbu u pisanom obliku ili elektronskim putem Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Pretplatnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Pretplatniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Pretplatnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (Agencija), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Valsila.

4. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, Valsil je obvezan zastati sa svim postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja prigovora. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Valsil može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

5. 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.

6. Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Valsil ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun Valsila u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Valsil neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.

7. Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Valsil rješava prigovore Pretplatnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

8. Valsil 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 Valsila za rješavanje reklamacija.

9. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Valsila te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike Valsila, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita Valsil djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi Valsil djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Valsila, a o čemu je Pretplatnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

10. U slučaju prigovora Pretplatnika na račun, Valsil je obavezan, na zahtjev Agencije, 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.

11. Ako se utvrdi da je Valsil 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 Valsilom na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže. U drugim slučajevima prijenos potrebna je pisana suglasnost Valsila i druge osobe. Pretplatnički ugovor sa svim pravima i obvezama iz tog Pretplatničkog ugovora prelazi na novog Pretplatnika u trenutku kada Valsil prihvati Zahtjev novog Pretplatnika.

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, Valsil 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 Valsil. Troškove učinjene nakon smrti Pretplatnika do trenutka obavijesti o smrti Pretplatnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Valsila.

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 Valsilu. 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 Valsil o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 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 zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje), pisanim putem. Valsil će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni pretplatnik.

2. Valsil će na temelju zahtjeva Pretplatnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost Valsilove infrastrukture na željenom području, itd.

3. U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Pretplatnik ima pravo na naknadu za kašnjenje na način opisan u članku 3. stavak 9. ovih Općih uvjeta.

4. Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Valsil ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Valsila .

### **Članak 17. Privremeno isključenje**

1. Valsil može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Valsila:

- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Valsil utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta; □ ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka 9. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
- ako Valsil 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.

3. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Valsil će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog pretplatnika uslijediti će u roku od dva dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 12. st. 8. do 11. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijediti će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Valsila.

4. Pretplatnik može zatražiti privremeno isključenje usluge Valsil , a ukoliko isti nije naznačen, Valsil će privremeno isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka potpunog zahtjeva. Prava i obveze Pretplatnika i Valsila u postupku privremenog isključenja objavljena su na internetskim stranicama Valsila. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, Valsil može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku Valsil Internet usluga.

5. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku 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 Valsila.

7. U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je sukladno članka 15. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog pretplatnika, operator neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

### **Članak 18. Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja**

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

2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine, osim kada je drugačije predviđeno primjenjivim propisima za posebne kategorije Pretplatnika.

3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem zahtjeva upućenog Valsilu. Zahtjev za raskidom se može uputiti poštom pri čemu je potrebno priložiti i presliku osobne iskaznice Pretplatnika. Zahtjev se može poslati i e-mailom, pri čemu se zahtjev šalje na jedan od sljedećih načina; e-mailom poslanim s mail adrese koja je navedena kao kontakt mail adresa prilikom sklapanja ugovora; e-mailom poslanim s mail adrese koja je dodijeljena prilikom sklapanja ugovora s Valsilom, , e-mailom poslanim s neke druge mail adrese u kojem slučaju je obavezno priložiti i presliku osobne iskaznice Pretplatnika. E-mail se šalje na adresu: valsilpretplatnik@gmail.com Zahtjev se može uputiti i telefonskim putem, na jednak način kao što je Pretplatnički ugovor i sklopljen, uz dokaz identiteta Pretplatnika. 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 pet radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora. Način sklapanja Pretplatničkog ugovora ne uvjetuje identičan način raskida Pretplatničkog ugovora, odnosno primjerice Pretplatnički ugovor sklopljen putem telefona može biti raskinut i e-mailom.

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

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 raskine ugovor ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta i pogodnosti na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku Valsila što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Valsila .

6. 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. Valsil će omogućiti Pretplatniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.

7. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga Valsila za vrijeme do trenutka prijenosa, što ne utječe na postupak prijenosa , osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

8. Valsil je obavezan 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.

## **Članak 19. Raskid Pretplatničkog ugovora**

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Valsil 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 Valsila, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Valsila temeljem članka 9. stavak 4. ovih Općih uvjeta;
- ako Valsil utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Valsila bez ovlaštenja ili da je mreža Valsila na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe; □ ako Valsil utvrdi, kod Usluga Valsila koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Pretplatnik ne koristi Uslugu Valsila u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Pretplatniku;

- ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Valsila, a Pretplatnik ne plati Valsilu dospjelo a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Valsila, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
  - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 12. stavak 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa Internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
  - ako Valsil naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Valsila na području Republike Hrvatske nepoznata;
  - ako Valsil, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Valsila koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Valsilu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje Valsilovih usluga 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 slučaju kada Valsil 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 Valsil ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

#### **Članak 20. Rješavanje sporova**

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

#### **Članak 21. Antikorupcijska klauzula**

1. Pretplatnik se obvezuje da će se pridržavati svih primjenjivih nacionalnih, europskih i međunarodnih pravila te primjenjivih politika i procedura Valsila, koje se odnose na etičke i odgovorne standarde ponašanja, uključujući, bez ograničenja, one koje se bave ljudskim pravima, zaštitom okoliša, održivim razvojem, integritetom, usklađenosti poslovanja i anti-korupcijom. Takva načela i vrijednosti navedene su u Kodeksu ponašanja.
2. Pretplatnik se posebice obvezuje:
- da neće davati/nuditi novac ili druge pogodnosti bilo kojoj trećoj pravnoj i/ili fizičkoj osobi, a kako bi se postigao povlaštenu tretman ili povoljna odluka, ako je takvo davanje suprotno propisima ili pravilima primatelja i/ili je cilj davanja utjecaj na odlučivanje i ostvarivanje neprikladnih prednosti u poslovanju;
  - da prema najboljim saznanjima Pretplatnika, nitko od predstavnika ili zaposlenika Valsila ili članova njihove uže obitelji nema značajan (5% ili veći) vlasnički udio ili neko drugo pravo ili interes u dobiti Pretplatnika, te da nikome od predstavnika ili zaposlenika Valsila neće u vezi s ovim Pretplatničkim ugovorom biti isplaćena nagrada ili provizija;
  - ako je Pretplatnik također i poslovni partner Valsila, da neće iz toga izvući nikakve nepoštene prednosti i držat će nabavu i prodaju strogo odvojenju;
  - da Pretplatnik, njegovi vlasnici i izvršitelji poslova povezani ugovorom s Valsilom nisu bili službeno optuženi, okrivljeni ili osuđeni niti su priznali krivicu za kaznena djela povezana s korupcijom i/ili gospodarskim kriminalom.
3. Kako bi se osiguralo poštivanje antikorupcijskih pravila za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik će na zahtjev i u svako doba Valsilu dostaviti sve elemente koji su zatraženi za utvrđivanje takve usklađenosti. Također, Pretplatnik će obavijestiti Valsil kada sazna ili ima razloga znati za bilo

koje nepoštivanje anti-korupcijskih pravila, bilo svoje ili/i trećih osoba, kao i o korektivnim mjerama koje su usvojene kako bi se osiguralo poštivanje anti-korupcijskih pravila.

4. U slučaju potvrđenog kršenja odredbi ovog članka, Valsil može obustaviti isporuku roba i/ili usluga te raskinuti ovaj ugovorni odnos s trenutnim učinkom.

## **Članak 22. Završne odredbe**

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu sa danom objave.
2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Valsila kao i putem službenih Internet stranica Valsila. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Valsilove Internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge Valsila.
3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Valsil će objaviti na svojim službenim Internet stranicama sukladno važećim propisima.
4. Valsil zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Valsil će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektronskim 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 Valsila i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena za postojeće Pretplatnike početi će se primjenjivati 30 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 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 Valsil nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na postojeće Pretplatnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. ovog članka.

U Kutini , 20.11. 2020 godine.