

Opći uvjeti korištenja Iskon Interneta

Članak 1. Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja Iskon Interneta d.d., Zagreb, Ulica Florijana Andrašeca 20 (u daljnjem tekstu: Iskon) za pružanje javnih komunikacijskih usluga Iskona (dalje: Usluge Iskona) za krajnjeg korisnika.
2. U smislu ovih Općih uvjeta Usluge Iskona obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa Internetu, usluge s posebnom tarifom, usluge prijenosa govora putem Interneta kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
3. Temeljne tehničke značajke Iskonovih usluga, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na Internet stranici Iskona (www.iskon.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 Iskona koji se donose u skladu s važećim propisima.
5. Na sve međusobne odnose između Iskona i krajnjih korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Članak 2. Pojmovi i definicije

- U smislu ovih Općih uvjeta svaki od dolje navedenih pojmova ima sljedeće značenje:
- Javno dostupna telefonska usluga (javna govorna usluga) u nepokretnoj mreži: usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje nacionalnih i međunarodnih poziva te za pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja; i koja može, prema potrebi, sadržavati jednu ili više sljedećih usluga: uslugu službe za korisnike, uslugu službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, imenike pretplatnika, uslugujavnih telefonskih govornica, pružanje usluga uz posebne uvjete, osiguravanje posebne opreme potrošačima koji su osobe s invaliditetom ili socijalno ugrožene osobe, te pružanje usluga uz uporabu nezemljopisnih brojeva.
- Dodatne usluge: usluge Iskona koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Iskona (napomena: pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću terminalne opreme koja podržava takve usluge).
- Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila ugovor s Iskonom 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 Iskona o pružanju usluge koja je predmetovih Općih uvjeta.
- Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora sa Iskonom.
- Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena nalskonovu mrežu.
- Lokalna instalacija: za potrebe ovih Općih uvjeta označava takvu instalaciju na lokaciji Pretplatnika koja omogućuje spajanje telekomunikacijske opreme davatelja usluga, kakvoće koja odgovara standardu za prijenos xDSL signala, a proteže se od telekomunikacijskog (TK) ormarića do telefonske

utičnice (uređaja).

- Specifikacija Usluge Iskona: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine Usluge Iskona, a koja je svakodobno dostupna Pretplatniku Usluga Iskona na prodajnim mjestima ili Internet stranicama Iskona te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
- Privremeno ograničenje Usluga Iskona: 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 Pretplatničkog ugovora s Iskonom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge Iskona i/ili za izmjenu Pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno

Članak 3. Podnošenje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

1. Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga Iskona (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Podnositelj Zahtjeva prihvata uvjete korištenja usluga Iskona 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 Iskona, na kojem Pretplatnik aktivno potvrđuje da je preuzeo ove Opće uvjete, odnosno da će iste preuzeti s Iskonove Internet stranice. Iskon zaprima ispunjeni i potpisani Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima. Provjera dostupnosti usluge koju obavlja bilo prodajni predstavnik Iskona, bilo Pretplatnik sam putem Iskonove Internet stranice, ne predstavlja potpunu i konačnu provjeru mogućnosti isporuke usluge. Zahtjev je moguće podnijeti i daljinskim putem u kojem slučaju nije potreban potpis Pretplatnika, u skladu sa primjenjivim propisima.
2. Nakon konačne provjere mogućnosti isporuke usluge, Iskon će u roku od 15 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora dostaviti podnositelju Zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva te u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja Jedinствене izjave odnosno od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora realizirati zatraženu uslugu na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućiti Pretplatniku korištenje Usluga Iskona 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 Iskona i Pretplatnika smatra se sklopljenim trenutkom prihvatanja Zahtjeva od strane Iskona. Zahtjev prihvaćen od strane Iskona zajedno s ovim Općim uvjetima, cjenikom i Specifikacijom usluge Iskona čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Pravo naplate započinje aktivacijom usluge. Pretplatnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s Iskonom, 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 Iskon 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 Iskon 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, Iskon 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 elektroničkim 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 Iskona, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Iskona, prati pravnu sudbinu usluge kojajoj je pred-u-vjet.
7. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja Usluge Iskona unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Iskon 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 zaostatak 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 Iskonu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Iskona sukladno općim propisima obveznog prava.
9. U slučaju da Iskon 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 dvjestočetdeset (240) kuna po danu 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. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem u roku od trideset (30) dana od realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid.

Članak 4. Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

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

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Iskona, odnosno pružanje Usluge Iskona;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj zahtjeva Iskonu 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 sposobnos-ti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Iskona, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge;
- u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Pretplatnik zahti-jeva isporuku istovrsne usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotreblja-vati neku od usluga koju pruža Iskon ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga odstrane trećih osoba;
- u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Iskona.

Članak 5. Aktivacija Usluga

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Iskona na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje Usluga od strane Iskona.
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 Iskona nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
3. U svrhu korištenja pojedinih Usluga Iskona Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske

slučaju aktivacija usluge nastupa s danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme od strane odnosno na točno određeni datum koji Iskon priopćava Pretplatniku.

4. Iskon će omogućiti korištenje svojih usluga onom Pretplatniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge, te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
5. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati 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 Iskonovu 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 Iskonom osigurati odgovarajuću Lokalnu instalaciju za pružanje Usluga Iskona, 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, ali je obvezan nadoknaditi Iskonu trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.
7. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Iskonu 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 Iskonu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Iskona, 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 Iskona dostupne su Pretplatniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu, tarifnu opciju ili paket, Iskon 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, tarifne opcije ili paketa. Iskon je obvezan 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 Iskon 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, Iskon 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. Iskon određene podatke Pretplatnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Pretplatnika i/ili Iskona. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Pretplatnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Pretplatnika ili Iskona, osiguravanja

sigurnosti zaposlenika, Pretplatnika, proizvoda i usluga Iskona, 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 Iskona.

4. Pod uvjetom te u okviru danih očitovanja volje Pretplatnika Iskon je ovlašten:
 - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Iskona radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi proizvoda i usluga Iskona putem pisanih obavijesti, elektroničke 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 Iskona.
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 Iskonu putem korisničkih stranica, pisanim putem, osobno ili poštom.
7. Pretplatnik mora obavijestiti Iskon 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. Uz privolu Pretplatnika, podaci o Pretplatniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Pretplatnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika - javne dostupnosti podataka o Pretplatnicima, jesu ime i prezime, telefonski broj i adresa). Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Pretplatnika. Uz privolu Pretplatnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).
9. Pretplatnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. PIN, korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa Usluzi Iskona, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Pretplatnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Iskon neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Pretplatnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Pretplatnika. U slučaju zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijske oznake, Pretplatnik je suglasan da ga Iskon ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Iskonu. 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 Iskona 0800 6320, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Članak 8. Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje Iskon naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Iskona. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Iskona. Iskon je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i specifikaciju Usluga Iskona, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Iskona kao i na službenoj Internet stranici Iskona: <http://www.iskon.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 Iskona. Cijena instalacije/aktivacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Iskona za uslugu koja je bila predmet instalacije/aktivacije.
4. Naknada za uslugu pristupa mreži Iskona plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa mreži Iskona i korisničkom paketu. Cijena

ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.

5. Cijena pojedinog poziva za Pretplatnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
6. Usluge Iskona u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Iskon. Račun se izdaje u papirnatom ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Račun pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
7. 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.
8. Iskon 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 Iskona, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu Uslugu Iskona pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako Iskon 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 Iskona nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Iskona koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Iskon u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Iskona, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
9. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun Iskona redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
10. 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, Iskon neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi Iskonu dokaz o izvršenoj uplati.
11. Za kašnjenje u plaćanju Iskona računa od strane Pretplatnika, Iskon ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 9. Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeca navedenog naračunu Iskona.
2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, Iskon čemu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Iskon privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Pretplatnikne podmiri dug iz Opomene.
3. Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeca 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 uskladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Iskon 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 Iskona, 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, Iskon ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Iskon 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 Iskona.
7. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Iskon neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
8. Iskon 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 Iskona

1. U svrhu pružanja Usluga Iskona, Iskon će:
 - dodijeliti Pretplatniku određeni telefonski broj u mreži Iskona pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Iskon i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu Iskona telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama Iskona o prenosivosti broja;
 - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa Internetu) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Iskonu i njegovim uslugama;
 - omogućiti podroban pregled i ispis svih poziva i računa za razdoblje unatrag godinu dana putem korisničkih stranica, a na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;
 - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Pretplatnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
 - proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja Pretplatnika;
 - osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
 - pružiti besplatnu Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga Iskona na besplatnom broju telefona 0800 1000, te Službu za tehničku podršku na broju 0800 6320;
 - ovisno o prirodi Usluge Iskona, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Iskona;
 - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Iskona;
 - automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem podrobnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
 - omogućiti Pretplatnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Iskona, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu Iskona, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Iskona, Pretplatnik upotrebljava na vlastitu odgovornost, te Iskon 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 Iskon 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. Iskon ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja

bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Iskona i ovim Općim uvjetima.

Članak 11. Kakvoća usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

1. Iskon pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Iskona 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 Iskon sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga Iskona 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 Iskonovog sustava.
4. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Iskona 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 Iskona koje se temelje na IP tehnologiji Iskon ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge Iskona koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Iskona detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Iskona. U opisanim slučajevima Iskon 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 Iskona.
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, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr. Iskon 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 Iskonu 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 Iskon nije osigurao Pretplatniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, Iskon 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 umanjenje mjesečne naknade.
7. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Iskon, a koju nije otklonio u roku od dvadesetčetiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, pristup ili korištenje usluga Iskona bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjenje 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 Iskona. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja bit će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. Iskon 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 koju Iskon stavlja na raspolaganje Pretplatniku, u isključivom je vlasništvu Iskona, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Iskon održava, popravljiva i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Pretplatnik

je obavezan u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Iskonu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ukoliko terminalna oprema ne bude vraćena u navedenom roku, Iskon ima pravo ispostaviti račun za terminalnu opremu. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi, te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.

9. Iskon će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Iskon ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan omogućiti Iskonu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme, te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Pretplatniku od strane Iskona.
10. Iskon osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Iskon 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, Iskon poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
11. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Iskona, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Iskona.
12. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere, te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Iskona. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah prijaviti Iskonu na telefonski broj Službe za tehničku podršku Iskona 0800 6320, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
13. Iskon ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Iskona ako Pretplatnik, nakon prihvatanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.
14. Iskon pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom Europskom broju za hitne službe (broj 112) kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih brojeva. Iskon će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.
15. U slučaju prestanka pružanja usluga Iskona, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Iskon će Pretplatniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Pretplatnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 8. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Iskonu.
16. Iskon će otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području odgovornosti Iskona, Iskon će iste otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara.
17. Ukoliko kvar ne bude otklonjen u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Iskon je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
18. Ako kvar ne bude otklonjen u propisanom roku, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka ovog članka, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju Pretplatnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 50.

Zakona o elektroničkim komunikacijama. Kvarom se smatra kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane Pretplatnika. Isplata prethodno navedene naknade isključuje pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora.

Članak 12. Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Iskon će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Iskona.
2. Iskon 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 Iskon 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, Iskon utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Iskon 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, Iskon 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, Iskon 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 Iskona te drugih korisnika Interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga Interneta od strane Pretplatnika).
5. Iskon je obvezan na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Iskon će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos; Iskon će pisanim putem redovito obavještavati Pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
6. Iskon nudi svim Pretplatnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Pretplatnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu prijave@iskon.hr
7. Pretplatnik se obvezuje da će Usluge Iskona 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 Iskona, bez prethodnog pisanog odobrenja Iskona.
8. Pretplatnik je dužan i tijekom korištenja Iskonovih usluga, ako je Iskon ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Iskona, navedene u članku 10. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Iskon pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Iskona, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih Internet stranica Iskona ili na drugi prikladan način.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Iskona 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 Iskona. Također, zabranjeno je korištenje usluga Iskona 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 ostalog 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 Iskona i/ili mrežom Iskona protivno važećim propisima.

10. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga Iskona, 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. Iskon redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka pretplatnika.
11. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga Iskona, uključivo usluga pristupa Internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
12. Iskon osigurava pristup Internetu za sve svoje Pretplatnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja Iskon ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
13. U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, Iskon će, ovisno o vrsti povrede, Pretplatnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Iskon ima pravo raskinuti ugovor s Pretplatnikom.
14. Iskon nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Iskona u sklopu pružanja Usluga Iskona, osim ako nije drugačije ugovoreno. Iskon također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Iskon ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.
15. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati Iskonu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog članka, sukladno važećim propisima.

Članak 13. Smetnje u mreži Iskona

1. Iskon neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Iskona proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
2. U slučaju planiranog prekida rada mreže Iskona u razdoblju dužem od 2 sata Iskon će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Iskon, pristup ili korištenje Usluga Iskona 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. Iskon neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Iskona ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Iskona, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
5. Iskon 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 Iskona od strane pojedinog Pretplatnika, odnosno grupe Pretplatnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Iskona, Iskon ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Pretplatnika o istima obavijestiti.

Članak 14. Rješavanje prigovora

1. 1. Pretplatnik ima pravo Iskonu 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 Iskona u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem, na adresu elektroničke pošte reklamacije@iskon.hr, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronički 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 Iskona, 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 elektronički 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 prihvatanja 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 elektroničkim 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 prihvatanja 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 Iskona.
4. U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, Iskon 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 oneosnovanosti prigovora Pretplatnika, Iskon može potraživati osporavani iznos slanjem opomene uskladu 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, Iskon ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta. Pretplatniku koji osporava račun Iskona u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Iskon 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, Iskon rješava prigovore Pretplatnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
8. Iskon će upoznati Pretplatnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjeti-

ma podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Iskona za rješavanje reklamacija.

9. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Iskona te rješavanja mogućih prigovora Pretplatnika na rad djelatnika Službe za korisnike Iskona, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita Iskon djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi Iskon djelatnika i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Iskona, 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, Iskon 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 Iskon 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 Iskonom 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 i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Iskona i druge osobe. Pretplatnički ugovor sa svim pravima i obvezama iz tog Pretplatničkog ugovora prelazi na novog Pretplatnika u trenutku kada Iskon prihvati Zahtjev novog Pretplatnika.
2. U slučaju prijenosa 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 prienos Pretplatničkog odnosa.
3. U slučaju smrti Pretplatnika, Iskon će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prienos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Pretplatnika. O smrti Pretplatnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Iskon. Troškove učinjene nakon smrti Pretplatnika do trenutka obavijesti o smrti Pretplatnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Iskona.
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 Iskonu. 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 Iskon 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 prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa 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. Iskon će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni pretplatnik.
2. Iskon 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 Iskonove

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, Iskon ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Iskona.

Članak 17. Privremeno isključenje

1. Iskon može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Iskona:
 - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Iskon 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 Iskon 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, Iskon će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključanje privremeno isključenog pretplatnika iz razloga nepodmirenog dospelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje. U svakom slučaju ponovno uključanje takvog privremeno isključenog pretplatnika uslijediti će u roku od dva dana od dana izvršenja uplate dospelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 12. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključanje uslijediti će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Iskona.
4. Na zahtjev Pretplatnika, Iskon će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže Iskona na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Iskon će privremeno isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka potpunog zahtjeva. Prava i obveze Pretplatnika i Iskona u postupku privremenog isključenja objavljena su na internetskim stranicama Iskona. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, Iskon može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku Iskon 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 uključanje 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 Iskona.
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 broj

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 Iskonu. 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 Iskonom, slanjem e-maila putem web portala moj.iskon.hr, 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: iskonovac@iskon.hr. Također zahtjev se može poslati i faksom na broj 01 6000 777 uz koji je potrebno priložiti i presliku osobne iskaznice Pretplatnika. 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 Iskona što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Iskona.
6. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Iskonu sve troškove koje je Iskon imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku Iskona.
7. Ukoliko Pretplatnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispuni dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Iskon će omogućiti Pretplatniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
8. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga Iskona za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.
9. Iskon 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.
10. U slučaju nepravovremenog prijenosa broja Pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja. U slučaju nepravovremenog prijenosa više od jednog broja, za koje je podnesen jedan zahtjev za prijenos broja, naknada ne može biti veća od 100 kn po satu. Naknada se obračunava za razdoblje od najviše 15 dana nepravovremenog prijenosa broja. Zahtjev za naknadu podnosi se Iskonu, pisanim putem na adresu prijenos@iskon.hr, faksom ili poštom, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma realizacije prijenosa broja. Odgovor na Zahtjev Pretplatnik će zaprimiti od operatora koji je odgovoran za nepravovremeni prijenos broja. U slučaju pozitivnog rješenja, korisnik ima pravo na odgovarajuće umanjeње mjesečne naknade ili isplatu u novcu, ovisno o izboru samog korisnika.

Umanjenje ili isplata naknade bit će izvršena najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju umanjenja, u dogovoru s korisnikom isto može biti provedeno ikroz više mjesečnih naknada. U slučaju negativnog rješenja, korisnik ima pravo podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija pri Agenciji. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja iz ovog članka isključuje pravo na ostvarivanje naknade iz članka 3. stavka 9. ovih Općih uvjeta. Pretplatnik nema pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje u kojem je nepravovremeni prijenos uzrokovan nedostupnošću ili neodazivom Pretplatnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme.

11. Pretplatnik je upoznat da Iskon može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Pretplatniku, ukoliko ga Pretplatnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Pretplatniku.
12. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Iskona, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

Članak 19. Raskid Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
 - ako Iskon 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 Iskona, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Pretplatnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Iskona temeljem članka 9. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
 - ako Iskon utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Iskona bez ovlaštenja ili da je mreža Iskona na drugi način zloporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
 - ako Iskon utvrdi, kod Usluga Iskona koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa, da Pretplatnik ne koristi Uslugu Iskona 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 Iskona, a Pretplatnik ne plati Iskonu dospelu a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Iskona, 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 Iskon naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Iskona na području Republike Hrvatske nepoznata;
 - ako Iskon, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Iskona koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Iskonu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Pretplatnik ometa i/ili onemogućava korištenje Iskonovih 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 Iskon 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 dospelog a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Iskon ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

Članak 20. Rješavanje sporova

Iskon 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 Iskona, 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 antikorupcijom. 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, akako bi se postigao povlašteni 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 Iskona 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 Iskona neće u vezi s ovim Pretplatničkim ugovorom biti isplaćena nagrada ili provizija;
 - ako je Pretplatnik također i poslovni partner Iskona, 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 Iskonom nisu bilis lužbeno 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 Iskonu dostaviti sve elemente koji su zatraženi za utvrđivanje takve usklađenosti. Također, Pretplatnik će obavijestiti Iskon 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 antikorupcijskih pravila.
4. U slučaju potvrđenog kršenja odredbi ovog članka, Iskon 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 Iskona kao i putem službenih Internet stranica Iskona. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Pretplatniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Iskonove 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 Iskona.
3. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Iskon će objaviti na svojim službenim Internet stranicama sukladno važećim propisima.
4. Iskon zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Iskon će izvijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem 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 Iskona i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Pretplatnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena za postojeće Pretplatnike počat 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 Iskon 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 Zagrebu, datum objave: 1. srpanj 2020 godine.