

**OPĆI UVJETI POSLOVANJA MRAK WORLD-a D.O.O. ZA PRUŽANJE USLUGA U JAVNOJ
NEPOKRETNOSTI KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI (FIKSNE USLUGE MRAK WORLD-a)**

(u primjeni od 01.01.2024.)

(u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

Pazin, 01. siječnja 2024.

Članak 1.

Predmet Općih uvjeta

1. Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja za Mrak World d.d. Zagreb, Radnička cesta 21, (u daljnjem tekstu: Mrak World) za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Fiksne usluge Mrak Worlda).
2. U smislu ovih Općih uvjeta Fiksne usluge Mrak Worlda, između ostalog, obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu Mrak Worlda, pristup javnoj komunikacijskoj mreži Mrak Worlda, univerzalne usluge, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge pristupa Internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Temeljne tehničke značajke mreže Mrak Worlda, ovisno o pojedinoj usluzi, dostupne su krajnjim korisnicima na službenim internetskim stranicama Mrak Worlda (www.mrakworld.com).
3. Ovi Opći uvjeti se ne odnose na usluge prijenosa govora putem telefonskih govornica Mrak Worlda, na usluge prijenosa govora uz posredovanje operatera, usluge pružanja programskog sadržaja putem internetskog protokola, prodaju telekomunikacijske terminalne opreme te na druge usluge koje su u daljnjem tekstu izričito isključene i/ili je njihovo korištenje uređeno posebnim uvjetima poslovanja Mrak Worlda, a koji se donose u skladu s važećim propisima.
4. Na sve odnose između Mrak Worlda i krajnjeg korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, podzakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona te drugih mjerođavnih propisa Republike Hrvatske.

Članak 2.

Pojmovi i definicije

U smislu ovih Općih uvjeta, svaki od dolje navedenih pojmova ima sljedeće značenje:

1. Bežična lokalna petlja: nepokretni pristup mreži Mrak Worlda uz korištenje radio-frekvencijskog spektra koji omogućava fizičko i logičko povezivanje telekomunikacijske terminalne opreme i ostale elektroničke komunikacijske opreme s javnom komunikacijskom mrežom ili njezinim dijelovima.
2. Cjenik za fiksne usluge Mrak Worlda: lista fiksnih usluga Mrak Worlda i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine fiksne usluge Mrak Worlda, koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku fiksnih usluga Mrak Worlda na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Mrak Worlda te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
3. Dodatne usluge: Fiksne usluge Mrak Worlda koje po svojoj prirodi dopunjuju ili ovise o drugoj usluzi Mrak Worlda (npr. CLIP - prikaz broja pozivatelja, CLIR - jednokratna zabrana prikaza vlastitog broja, tarifne opcije). Pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću posebne terminalne opreme koja podržava takve usluge.

4. 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.
5. Korisnički paketi: posebni uvjeti pružanja usluge i cijene u okviru usluga Mrak Worlda u načelu prilagođeni specifičnim potrebama pojedinih skupina krajnjih korisnika usluga. Ovisno o korisničkom paketu, potrebno je sklopiti dodatni ugovor s Mrak Worldom.
6. Fiksna mreža Mrak Worlda: elektronička komunikacijska mreža zajedno sa svim njenim dijelovima u vlasništvu ili pod kontrolom Mrak Worlda.
7. Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema Mrak Worlda koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu točku te čini sastavni dio fiksne mreže Mrak Worlda.
8. Ograničenje korištenja usluga: onemogućavanje Pretplatniku korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremeno isključenje sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima. Za vrijeme ograničenja korištenja usluga sljedeće usluge će u svakom slučaju biti dostupne Pretplatniku: dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Mrak Worlda.
9. Podnositelj zahtjeva: fizička ili pravna osoba koja podnosi Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom, odnosno za korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda.
10. Poslovni pretplatnik: fizička i/ili pravna osoba koja s Mrak Worldom ima sklopljen Pretplatnički ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili takvu uslugu zahtijeva, a nije Privatni pretplatnik.
11. Potpis/potpisivanje: vlastoručno potpisivanje, odnosno bilo koji drugi način potpisivanja sukladno važećim propisima koji Mrak World učini dostupnim, a što uključuje, bez ograničenja, napredni elektronički potpis, elektronički potpis i digitalizirani potpis.
12. Pretplatnička terminalna oprema: pretplatnička oprema koja je izravno ili neizravno priključena na fiksnu mrežu Mrak Worlda preko mrežne terminalne opreme. Pretplatnička terminalna oprema uključuje i kućnu instalaciju u objektu na lokaciji Pretplatnika u slučaju kada ista nije u vlasništvu Mrak Worlda.
13. Pretplatnički telefonski broj: telefonski broj iz nacionalnog Plana numeriranja, koji je sekundarno dodijeljen Pretplatniku.
14. Pretplatnički ugovor: ugovor između Pretplatnika i Mrak Worlda o pružanju usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta.
15. Pretplatnik: pravna ili fizička osoba koja je sklopila Pretplatnički ugovor s Mrak Worldom pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ili ih zahtijeva.
16. Privatni pretplatnik: fizička osoba koja s Mrak Worldom ima sklopljen Pretplatnički ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti ili ih zahtijeva.
17. Priključna točka: sučelje za uslugu u objektu na lokaciji Pretplatnika kojim se omogućava pristup fiksnoj mreži Mrak Worlda pomoću kućne instalacije.
18. Privremeni pretplatnik: fizička ili pravna osoba na koju je prenesen Pretplatnički ugovor sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta.

19. Specifikacija Usluge Mrak Worlda: sastavni dio Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine fiksne usluge Mrak Worlda, a koja je svakodobno dostupna krajnjem korisniku usluga odnosno Pretplatniku fiksnih usluga Mrak Worlda na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Mrak Worlda te čini sastavni dio Pretplatničkog ugovora.
20. Standardni Korisnički paket (MrakNet Basic za privatne pretplatnike, odnosno MrakNet Basic Business paket za poslovne pretplatnike): standardne cijene (cijene priključenja, pristupa mreži i korištenja) i uvjeti javno dostupne telefonske usluge Mrak Worlda, koji je dostupan svim Pretplatnicima bez obzira na zemljopisnu lokaciju. Ukoliko Pretplatnik izričito ne odabere neki drugi korisnički paket u okviru javno dostupnih telefonskih usluga Mrak Worlda, smatra se da je odabrao Standardni korisnički paket (MrakNet Basic paket za privatne pretplatnike, odnosno MrakNet Basic Business paket za poslovne pretplatnike).
21. Tarifne opcije: posebne pogodnosti i/ili popusti koje Mrak World nudi za određenu uslugu.
22. Telekomunikacijska priključna linija: lokalna telekomunikacijska pristupna linija u fiksnoj mreži Mrak Worlda.
23. Telekomunikacijska terminalna oprema: oprema koja omogućuje komunikaciju na način da se priključuje, izravno ili neizravno, bilo kojim putem na sučelje fiksne mreže Mrak Worlda, a može biti Pretplatnička terminalna oprema i/ili Mrežna terminalna oprema.
24. Univerzalne usluge: usluge koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.
25. Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži: pristup mreži Mrak Worlda fizičkim ili drugim povezivanjem pretplatničke terminalne opreme s fiksnom mrežom Mrak Worlda radi korištenja javnih komunikacijskih usluga, uključujući širokopojasni pristup mreži.
26. Usluge s posebnom tarifom: usluge koje se pružaju putem fiksne mreže Mrak Worlda, a koje sadrže određeni element s dodanom vrijednosti te, između ostalog, obuhvaćaju usluge sadržaja (060 usluge), uslugu jedinstvenog pristupnog broja (062 usluga), tele-glasovanje (061 usluge) i uslugu besplatnog poziva (0800 usluge), a koje krajnjem korisniku usluga pruža Mrak World ili drugi operator javnih komunikacijskih usluga koji ostvaruje pristup fiksnoj mreži Mrak Worlda.
27. Zahtjev: zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje pojedine usluge Mrak Worlda, odnosno izmjenu Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom osim ako u određenom slučaju nije navedeno drugačije.

Članak 3.

Zasnivanje Pretplatničkog ugovora

1. Podnošenjem Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja fiksnih usluga Mrak Worlda utvrđene ovim Općim uvjetima. Prilikom ugovaranja usluge, Mrak World će Pretplatnika na jasan način upoznati i uručiti mu ove Opće uvjete, Specifikaciju fiksne usluge Mrak Worlda koju je Pretplatnik ugovorio s Mrak Worldom i Cjenik za fiksne usluge Mrak Worlda ili će ga, uz suglasnost Pretplatnika, pisano uputiti da iste može preuzeti s internetskih stranica Mrak Worlda. Navedeni dokumenti, uz potvrdu Pretplatnika da su mu Opći uvjeti i Specifikacija fiksne usluge Mrak Worlda koju je Pretplatnik ugovorio s Mrak Worldom uručeni, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s internetskih stranica Mrak Worlda, čine sastavni dio ugovora i ugovorne dokumentacije. Mrak World zaprima Zahtjev sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju kada je Pretplatnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internetskim stranicama Mrak Worlda, Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj je potrebno vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. Ukoliko korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, operator ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi korisniku prvotni ugovor. Ukoliko korisnik ne prihvati ponuđeni ugovor operator će vratiti korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.

Mrak World obavezan je Podnositeljima zahtjeva potrošačima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora čiji minimalni sadržaj je određen propisima iz područja europskog prava te nacionalnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

2. Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje trideset (30) radnih dana unaprijed. Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje pet (5) radnih dana unaprijed. Predmetni rok primjenjuje se u slučaju kada je Pretplatnik samostalno zatražio raskid Pretplatničkog ugovora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora. Pri tome prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno članku 5. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Pretplatnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
3. Po primitku potpisanog ugovora ili primitku Zahtjeva na daljinu od strane Podnositelja zahtjeva koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora, Mrak World će u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja ugovora dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu tehničke mogućnosti, odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavješćavanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta, govorni automat (IVR)). Datum priopćen Podnositelju zahtjeva u potvrdi tehničke mogućnosti Mrak Worlda smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva.
4. Po primitku potpisanog ugovora ili primitku Zahtjeva na daljinu od strane Podnositelja koji već ima ugovorenu uslugu kod drugog operatora (dalje u tekstu: postojeći operator), a želi preći na fiksne usluge Mrak Worlda, Mrak World će dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora.

5. Ukoliko Mrak World ne dostavi Podnositelju zahtjeva potvrdu ili obavijest u rokovima naznačenim u stavku 3. odnosno stavku 4. ovog članka, Pretplatnik ima pravo jednostrano odustati od sklopljenog pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije zatražene usluge.
6. Ukoliko Mrak World prihvati Zahtjev Podnositelja u rokovima iz stavaka 3. i 4. ovog članka, isti će u skladu s člankom 5. ovih Općih uvjeta Podnositelju iz stavka 3. ovog članka realizirati zatraženu uslugu najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana primitka potpisanog ugovora ili primitka Zahtjeva na daljinu, odnosno Podnositelju iz stavka 4. ovog članka najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja Zahtjeva za promjenu operatora.
7. Ukoliko Mrak World ne realizira zatraženu uslugu nakon isteka rokova iz stavka 6. ovog članka, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez obveze plaćanja naknade Mrak Worldu radi prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora. Ukoliko krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora, ima pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 18. ovih Općih uvjeta.
8. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Mrak World je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. U navedenim slučajevima krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade, osim ukoliko je odgovoran za kašnjenje u realizaciji usluge. Mrak World ima pravo od Podnositelja zahtjeva iz stavka 3. i 4. ovog članka zatražiti pisanu suglasnost za produljenje roka za realizaciju zatražene usluge, do opoziva izvršenog od strane Podnositelja zahtjeva. U slučaju pisane suglasnosti dobivene od strane Podnositelja zahtjeva, realizacija usluge izvan roka predviđenog u stavku 6. ovog članka, neće se smatrati zakašnjelom realizacijom te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva neće imati pravo potraživati od Mrak Worlda naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 18. ovih Općih uvjeta.
9. Ukoliko Mrak World prihvati Zahtjev te naknadno utvrdi da nije u mogućnosti realizirati traženu uslugu (npr. određene brzine, na određenoj lokaciji i sl.), Mrak World ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor unutar roka za realizaciju usluge predviđenog stavkom 6. ovog članka, pri čemu Pretplatnik neće imati pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge predviđenu člankom 14. stavkom 18. ovih Općih uvjeta.
10. Pretplatnički ugovor između Mrak Worlda i Pretplatnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što krajnji korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora, u skladu s odredbama propisa iz područja elektroničkih komunikacija.
11. Zahtjev prihvaćen od strane Mrak Worlda zajedno s ovim Općim uvjetima, Specifikacijom fiksnih usluga Mrak Worlda i Cjenikom za fiksne usluge Mrak Worlda čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.
12. Mrak World može omogućiti Pretplatniku sklapanje ugovora i elektroničkim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Mrak World učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija Mrak Worlda, Mrak World će obavijestiti Podnositelja zahtjeva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primjerak ugovora, odnosno potvrdu o sklopljenom

ugovoru, na način i u obliku predviđenom propisima o zaštiti potrošača te iz područja elektroničkih komunikacija.

13. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Mrak World će Pretplatniku, bez odgode, dostaviti ugovornu dokumentaciju koja sadrži sažetak ugovora na trajnom mediju poštujući pritom odredbe propisa o zaštiti potrošača te propisa iz područja elektroničkih komunikacija. U tom slučaju, Mrak World će zatražiti od Pretplatnika da dostavi potvrdu svoje suglasnosti sukladno spomenutim propisima. Potvrdu svoje suglasnosti Pretplatnik može dati pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u ugovornoj dokumentaciji. Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ukoliko se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni. Sklapanjem ugovora na daljinu Pretplatnik prihvaća da je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa Pretplatničkog ugovora, odnosno sažetka Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika ili davanja suglasnosti za sklapanje Pretplatničkog ugovora, a rok za raskid bit će naznačen u ugovornoj dokumentaciji te teče od dana sklapanja ugovora. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je Pretplatnik dao potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora. Rok za raskid ugovora bit će naznačen na ugovornoj dokumentaciji te teče od dana sklapanja ugovora.
14. U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene Pretplatničkog ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod Mrak Worlda, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog Pretplatničkog ugovora odnosno od dana primitka zahtjeva na daljinu. U slučajevima sklapanja ugovora za nove usluge koje uključuju izmjenu tehnologije pružanja usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 30 dana. Navedena odredba ne odnosi se na poslovne korisnike za koje se primjenjuje samo rok od 30 dana za realizaciju usluge.
15. Ukoliko se Pretplatniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, isti će se dostaviti na kućnu adresu Pretplatnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta za Pretplatnika koji je pravna osoba. Na zahtjev Pretplatnika uređaj potreban za pružanje usluge može se poslati i na drugu adresu različitu od kućne adrese Pretplatnika odnosno adrese sjedišta Pretplatnika koji je pravna osoba.
16. U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za svaku telekomunikacijsku priključnu liniju, kao da su sklopljeni zasebni ugovori, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.
17. Pojedina usluga Mrak Worlda, čije je korištenje (tehničko) uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
18. Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Mrak Worlda u svrhu pristupa univerzalnim uslugama, Mrak World će uz suglasnost podnositelja Zahtjeva uspostaviti zamjensko tehničko rješenje za pristup univerzalnim uslugama ili uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov zahtjev na listu čekanja. Ukoliko ne postoje tehnički uvjeti za pružanje neke druge usluge Mrak Worlda, osim univerzalne usluge, Mrak World je ovlašten uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov Zahtjev na listu čekanja.
19. Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uvjeta, Mrak World će Pretplatniku koji ostvaruje pristup univerzalnim uslugama putem zamjenskog tehničkog rješenja, automatski omogućiti pristup

univerzalnim uslugama putem standardnih tehničkih uvjeta za priključenje na fiksnu mrežu Mrak Worlda, odnosno Mrak World će prethodno kontaktirati podnositelja zahtjeva čiji se zahtjev nalazi na listi čekanja u svrhe provjere zainteresiranosti za predmetnu uslugu.

20. Podnositelj zahtjeva je, uz prethodnu obavijest Mrak Worldu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka sklapanja Pretplatničkog ugovora.
21. U slučaju da Podnositelj zahtjeva koji je unaprijed odredio dan sklapanja Pretplatničkog ugovora odustane od Zahtjeva ili se ispuni jedan od razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 4. ovih Općih uvjeta, u periodu od prihvaćanja Zahtjeva od strane Mrak Worlda do trenutka aktivacije usluge, bit će dužan nadoknaditi Mrak Worldu sav trošak po toj osnovi, a prema naknadi utvrđenoj u Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda.

Članak 4.

Odbijanje Zahtjeva

Mrak World ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Mrak Worlda, odnosno pružanje fiksnih usluga Mrak Worlda;
- ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
- ako Podnositelj Zahtjeva Mrak Worldu 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 poslovne sposobnosti ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
- ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
- ako je Podnositelj Zahtjeva pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.
- ako je Podnositelj zahtjeva fizička osoba za koju operator procijeni da nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja a koja procjena se zasniva na informaciji o plaćanju pravne osobe u kojoj je fizička osoba bila vlasnik, osnivač ili osoba ovlaštena za zastupanje odnosno kao fizička osoba koja obavlja samostalnu djelatnost obrta odnosno drugu samostalnu djelatnost.
- ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni Mrak Worlda, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a temeljem posebnog zahtjeva Mrak Worlda ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja;

- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva Podnositelj zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema Mrak Worldu, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Mrak World ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba (uključujući, ali bez ograničenja, povredu prava intelektualnog vlasništva);
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva pruža ili ima namjeru pružati elektroničke komunikacijske usluge bez prethodnog odobrenja nadležnog tijela, odnosno bez posebnog ugovora koji se u tu svrhu sklapa s Mrak Worldom;
- ako Podnositelj zahtjeva nema odgovarajući Pretplatnički ugovor za fiksnu uslugu Mrak Worlda koja je sukladno pripadajućoj Specifikaciji fiksne usluge Mrak Worlda iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda preduvjet za pružanje zahtijevane usluge;
- u ostalim slučajevima predviđenim u Specifikaciji fiksne usluge Mrak Worlda za pojedinu uslugu iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda.

Neovisno o navedenom, Mrak World neće odbiti Zahtjev za sklapanje Pretplatničkog ugovora u slučaju kada Podnositelj zahtjeva osporava u sudskom ili kojem drugom izvensudskom postupku dugovanja prema Mrak Worldu, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između Mrak Worlda i Podnositelja zahtjeva.

Članak 5.

Aktivacija fiksnih usluga Mrak Worlda

1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u fiksnu mrežu Mrak Worlda na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u Specifikaciji fiksnih usluga iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda.
2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Mrak Worlda nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.
3. U svrhu korištenja pojedinih fiksnih usluga Mrak Worlda Pretplatnik može odabrati samo-instalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika. Pod aktivacijom se podrazumijeva i daljinski pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u svrhu aktivacije usluge. U slučaju da Pretplatnik nije u mogućnosti aktivirati uslugu danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme, Pretplatnik je obavezan o istome odmah obavijestiti Mrak World koji će mu omogućiti podršku s ciljem uspješne instalacije. U tom slučaju mjesečna naknada predmetne usluge smanjit će se razmjerno vremenu trajanja podrške Mrak Worlda.
4. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu odnosno istu prilagoditi prema Specifikaciji Usluge u Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, po potrebi izjednačavanje potencijala uključujući uzemljenje sukladno važećim propisima, odgovarajuću kućnu instalaciju, te

odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući kućnu instalaciju, koja se priključuje u fiksnu mrežu Mrak Worlda, mora biti u skladu s važećim propisima i Specifikacijom Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda te atestirana.

5. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Mrak Worldu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika bez naknade, kao i poduzeti ostale potrebne radnje sukladno uputama Mrak Worlda, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. U tom slučaju Mrak World će osigurati i instalirati telekomunikacijsku terminalnu opremu u prostorijama Pretplatnika. Mrak World će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija Pretplatnika. Vrijeme u kojem Mrak Worldu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Mrak Worlda, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.
6. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu Mrak Worlda, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Mrak Worlda mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Mrak Worlda, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Mrak Worlda. Po raskidu Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Mrak Worldu omogućiti vraćanje telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Mrak Worlda u ispravnom stanju, na način da je krajnji rok za povrat petnaesti (15) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za telekomunikacijsku pretplatničku opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane za terminalnu opremu će biti stornirane. U slučaju da Pretplatnik ne vrati telekomunikacijsku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika te ju je Pretplatnik obavezan platiti Mrak Worldu. U suprotnom, Pretplatnik će biti obavezan naknaditi svu štetu koja bi na ovaj način mogla nastati Mrak Worldu. Ako Pretplatnik ne vrati telekomunikacijsku terminalnu opremu u propisanom roku te ista prijeđe u vlasništvo Pretplatnika, iznos nastale naknade neće prijeći njezinu vrijednost ugovorenu u trenutku sklapanja ugovora, a koja odgovara iznosu umanjenom za vrijednost korištene opreme u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju metode izračuna i dopuštene stope amortizacije.
7. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Mrak Worlda, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Korisničku podršku Mrak Worlda o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezano uz telekomunikacijsku terminalnu opremu u vlasništvu Mrak Worlda.
8. U slučaju uspostave zamjenskog tehničkog rješenja za pristup univerzalnim uslugama u skladu s člankom 3., stavak 15. ovih Općih uvjeta, Mrak World će spojiti telekomunikacijsku terminalnu opremu na fiksnu mrežu Mrak Worlda uporabom posebne tehnologije. U tom slučaju Pretplatnik je upoznat i prihvaća da, uzimajući u obzir opseg tehničkih i operativnih mogućnosti određene posebne tehnologije, postoji mogućnost da pojedine usluge neće biti dostupne Pretplatniku, kao što su primjerice usluga odabira, odnosno predodabira operatora te usluge širokopojsnog pristupa Internetu te druge tehnološki naprednije usluge, a što će biti navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Mrak Worlda za predmetnu uslugu.
9. Mrak World će najkasnije prilikom aktivacije usluge Pretplatniku dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži. U slučaju pružanja usluge pristupa internetu, ako Mrak World, odnosno Pretplatnik, prigodom instalacije nije u mogućnosti

obaviti sve radnje uslijed neusklađenosti telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatnika s instalacijskim programima ili na zahtjev Pretplatnika za samo-instalacijom, Mrak World je obavezan odmah po saznanju dati Pretplatniku pisanu uputu o mogućnostima zaštite Pretplatničkog računa od neovlaštenog korištenja to o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite. Pretplatnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.

10. Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka, ukoliko je Mrak World ispunio obvezu iz stavka 9. ovog članka.
11. Pretplatnik je obavezan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji Pretplatniku omogućava pristup usluzi koju zahtijeva.
12. Mrak World ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti Mrak Worlda, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću pretplatničku terminalnu opremu zahtjevima iz specifikacije usluge, ne postupi sukladno uputama Mrak Worlda u skladu sa stavkom 5. ovoga članka, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju u skladu sa stavkom 4. ovoga članka, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Mrak Worlda i ovim Općim uvjetima.
13. Pretplatnik je dužan nakon aktivacije usluge, a za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, o svom trošku osigurati usklađenost pretplatničke terminalne opreme sa zahtjevima navedenim u specifikaciji usluge iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda te postupati po uputama Mrak Worlda i omogućiti Mrak Worldu poduzimanje svih potrebnih radnji vezano uz nadogradnju i modernizaciju elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, sve u svrhu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne postupi po obavezama iz ovog stavka, Mrak World ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.
14. Mrak World će na zahtjev omogućiti Pretplatniku korištenje vlastite terminalne opreme za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu umjesto opreme Mrak Worlda. Mrak World može zahtijevati uporabu vlastitog mrežnog terminala (ONT) prilikom pružanja usluge putem svjetlovodne mreže.

Članak 6.

Podaci o Podnositelju Zahtjeva/ Pretplatniku

1. Pretplatnik je dužan pružiti podatke i/ili dokumente koji su nužni za nedvojbenu identifikaciju te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa, uključujući presliku identifikacijske isprave, odnosno korisničku identifikacijsku oznaku dodijeljenu po osnovi Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom (npr. OIB, PIN, korisničko ime). Pretplatnik je dužan obavijestiti Mrak World o promjeni podataka odmah, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od nastanka promjene te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. Ako Pretplatnik ne obavijesti Mrak World kako je navedeno, zbog čega mu računi, opomene za plaćanje i druga pismena Mrak Worlda ne mogu biti dostavljena, smatra se da je dostava po postojećim podacima valjano izvršena.

2. Poslovni pretplatnik podnošenjem Zahtjeva ovlašćuje Mrak World na davanje financijskim institucijama i društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti, prikupljanje od istih i dalje obrađivanje nužnih podataka za provjeru platežne sposobnosti Poslovnog pretplatnika prije sklapanja Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom, odnosno podatke o kršenju Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Mrak Worlda i smanjivanja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjivanja budućeg duga i primjene politike upravljanja, kao i u svrhu zaštite interesa Poslovnog pretplatnika.
3. Pretplatnik se obvezuje držati u tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom svoje identifikacijske oznake iz Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku radnju, uključivo svako očitovanje volje dano pod bilo kojom od njegovih identifikacijskih oznaka, koje će se smatrati radnjom Pretplatnika kome je ta identifikacijska oznaka dodijeljena/ o čijoj se oznaci radi. U slučaju kada Pretplatnik očitovanja volje daje putem telefonskog razgovora, Mrak World će dostaviti Pretplatniku potvrdu s izraženim očitovanjima volje s taksativno navedenim obradama podataka za koje je Pretplatnik dao suglasnost. Pretplatnik je dužan promijeniti lozinku odmah čim posumnja u neovlašteno korištenje korisničkog imena i/ili lozinke. U slučaju sumnje na zlouporabu privatnosti, tj. osobnih podataka Pretplatnika, Pretplatnik je dužan obratiti se korisničkoj službi Mrak Worlda.
4. Mrak World obrađuje samo one osobne podatke Pretplatnika koji su nužni za postizanje određene legitimne svrhe, a podatke obrađuje u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće. Mrak World štiti podatke Pretplatnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Mrak World čuva osobne podatke Pretplatnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Mrak World primjenjuje tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite podataka Pretplatnika. Pretplatnici se uvijek mogu obratiti Mrak Worldu sa zahtjevom izmjene podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe ne žele da se njihovi podaci obrađuju. Ovo osobito uključuje zahtjev za prestankom zaprimanja promidžbenih obavijesti. Također, Pretplatnici mogu bez naknade zatražiti da njihovi osobni podaci ne budu uneseni u javni telefonski imenik. Navedeno je bez utjecaja na one obrade podataka za koje je nužna izričita privola. Detaljnije informacije o postupanju s podacima dostupne su u Politici zaštite privatnosti Mrak Worlda koja je dostupna na web stranicama Mrak Worlda ili u T-Centrima na zahtjev.

Članak 7.

Cijene i uvjeti plaćanja

1. Cijene usluga koje Mrak World naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom za fiksne usluge Mrak Worlda. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda. Mrak World je ovlašten mijenjati Cjenik za fiksne usluge Mrak Worlda, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
2. Cjenik, uključujući i Specifikaciju fiksnih usluga Mrak Worlda, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Mrak Worlda kao i na službenoj internetskoj stranici Mrak Worlda: www.mrakworld.com.

3. Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije krajnjeg korisnika usluga. Naknada za uslugu pristupa fiksnoj mreži Mrak Worlda plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za pristup. Cijena mjesečne naknade za pristup ovisi o načinu pristupa fiksnoj mreži Mrak Worlda i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni 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.
4. Cijena pojedinog poziva za krajnjeg korisnika usluga izražena je po minuti 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 intervali mogu biti 1, 15, 30, 60 ili više sekundi, ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice, što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
5. Fiksne usluge Mrak Worlda u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa koji Mrak World izdaje krajnjem korisniku usluga (redovni račun Mrak Worlda). Mrak World će ispostaviti Pretplatniku račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Pretplatnik u svakom trenutku može zahtijevati da mu se račun umjesto u elektroničkom obliku ispostavlja na papiru. Račun Mrak Worlda sadrži, između ostalog, mjesečnu naknadu za pristup, naknadu za ostvareni promet te sve ostale naknade obračunate u skladu s važećim propisima. U slučaju da je krajnji korisnik usluga ugovorio dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, Mrak World može, na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, omogućiti naplatu usluga Mrak Worlda putem jedinstvenog računa.
6. Mrak World omogućava krajnjim korisnicima plaćanje računa za elektroničke komunikacijske usluge kod svih kreditnih institucija i drugih ovlaštenih institucija za platni promet u gotovini kao i prijenosom novčanih sredstava s računa krajnjeg korisnika na transakcijski račun Mrak Worlda. Krajnji korisnik može platiti račun trajnim nalogom odnosno izravnim terećenjem preko banaka s kojima je Mrak World sklopio ugovor o izvršenju ovih platnih transakcija. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije snosi krajnji korisnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga. Ukoliko Mrak World omogući krajnjim korisnicima plaćanje u gotovom novcu izravno, bez sudjelovanja posrednika, na prodajnim mjestima Mrak Worlda, isto će biti moguće bez naplate naknade za plaćanje računa.
7. Cijene instalacije i aktivacije naplaćuju se u sklopu prvog redovnog računa Mrak Worlda koji slijedi nakon aktivacije usluge. Mrak World može izdati krajnjem korisniku usluga račun za cijenu instalacije na ovlaštenom prodajnom mjestu Mrak Worlda, ako je Zahtjev krajnjeg korisnika usluga odmah prihvaćen.
8. Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestao Pretplatnički ugovor u odnosu na tu uslugu, osim ako u specifikaciji za predmetnu uslugu nije navedeno drugačije.
9. Naknade za korištenje usluga pristupa Internetu naplaćuju se svaki mjesec putem redovnog računa Mrak Worlda. Iznimno, mjesečna naknada za uslugu pristupa Internetu koja se naplaćuje prema korisničkom imenu naplaćuje se putem zasebnog računa od strane pripadajućeg davatelja usluga pristupa Internetu.
10. Mrak World će na zahtjev krajnjeg korisnika usluga omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani

iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Mrak World će pisanim putem redovito obavještavati krajnje korisnike usluga o svim mogućnostima poziva koje su im dostupne.

11. Mrak World 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 krajnjem korisniku usluga sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine fiksne usluge Mrak Worlda, krajnji korisnik usluga ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Mrak Worlda pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane krajnjeg korisnika usluga. Ako Mrak World prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga (npr. protek vremena za koje je bilo izdano odobrenje nadležnog tijela za pojedinu fiksnu uslugu Mrak Worlda, promjena tržišnih okolnosti), korištenje pojedine usluge Mrak Worlda, nastaviti će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Mrak Worlda koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Mrak World u postupku migracije krajnjih korisnika usluga. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Mrak Worlda, koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Mrak World će o tome obavijestiti krajnjeg korisnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene, a krajnji korisnik usluga u tom slučaju ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, u roku od dva mjeseca od dana dostave obavijesti..
12. U slučaju da Mrak World bude obavezan retroaktivno primijeniti cijene pojedine fiksne usluge Mrak Worlda temeljem odluke nadležnog tijela ili uslijed izmjena regulatornog okvira, tako da nove cijene za fiksnu uslugu Mrak Worlda budu niže od onih koje je krajnji korisnik usluga do tada plaćao za tu uslugu, Mrak World će krajnjem korisniku usluga nadoknaditi razliku u istoj vrijednosti. Ako su računi plaćeni u cijelosti, izvršiti će se povrat više zaračunatog iznosa ili umanjiti novčana obveza krajnjeg korisnika usluga za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
13. Smatra se da krajnji korisnik usluga prima redovni račun Mrak Worlda redovito svaki mjesec. Krajnji korisnik usluga snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.
14. Ako zbog propusta krajnjeg korisnika usluga podaci o identitetu krajnjeg korisnika usluga, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Mrak World neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok krajnji korisnik usluga ne dostavi Mrak Worldu dokaz o izvršenoj uplati.
15. Za kašnjenje u plaćanju računa Mrak Worlda od strane krajnjeg korisnika usluga, Mrak World ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.
16. Krajnji korisnik usluga će biti dužan nadoknaditi sve troškove nastale korištenjem fiksnih usluga Mrak Worlda putem njegove telekomunikacijske priključne linije od strane trećih osoba, pod uvjetom da krajnji korisnik usluga odgovara za navedeno korištenje.
17. Krajnji korisnik je suglasan i prihvaća da Mrak World ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene fiksnih usluga Mrak Worlda s indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj, odnosno s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju početkom tekuće godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Prosječna godišnja stopa inflacije predstavlja se dvanaestomjesečnim prosječnim indeksom potrošačkih cijena koji stavlja u odnos prosjek posljednjih 12 mjeseci s prosjekom prethodnih 12 mjeseci. Krajnji korisnik je suglasan i prihvaća da Mrak World nema pravo niti obvezu uskladiti cijene fiksnih usluga Mrak Worlda u slučaju da je prosječna godišnja stopa inflacije između -2% i +2%.

Mrak World ima pravo, počevši od 2023. godine uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2022. godinu, uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je odlučiti provesti usklađenje i u odnosu na manji iznos od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. U slučaju usklađivanja cijena fiksnih usluga Mrak Worlda temeljem ovoga stavka, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade iz članka 7. stavka 11. ovih Općih uvjeta.

Ukoliko odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Mrak World će u slučaju inflacije provesti usklađivanje cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljena prosječna godišnja stopa inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku. U slučaju deflacije, Mrak World će provesti usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana objave prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku.

Usklađenje cijena temeljem ovog stavka u svakom slučaju ne može premašiti povećanje cijena na razini većoj od 10% godišnje.

Članak 8.

Napлата potraživanja

1. Krajnji korisnik usluga je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijea navedenog na računu Mrak Worlda.
2. Ako krajnji korisnik usluga ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijea navedenog na računu, Mrak World će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Krajnjem korisniku usluga može biti ponuđena mogućnost dobivanja Opomene u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Opomena Mrak Worlda sadrži upozorenje da će Mrak World privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu i/ili telekomunikacijsku priključnu liniju iz fiksne mreže Mrak Worlda, ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, krajnji korisnik usluga ne podmiri dug iz Opomene. Danom dostave Opomene krajnjem korisniku smatra se treći dan od dana kada je Mrak World uručio Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku pri čemu će Mrak World dan dostave te Opomene definirati u posebnim uvjetima.
3. Krajnji korisnik usluga koji podnese prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijea 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 ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta, Mrak World ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda i ograničiti korištenje usluga sukladno članku 17. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje/ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Mrak Worlda, ograničiti samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren. U slučaju djelomičnog plaćanja, kad krajnji korisnik usluga prima mjesečni jedinstveni račun za sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, privremena obustava, odnosno isključenje primijenit će se na sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, osim ako krajnji korisnik usluga izričito pisanim putem izjavi na koje se ugovorene telekomunikacijske priključne linije odnosi podmirenje djelomičnog iznosa računa.
5. Ako krajnji korisnik usluga ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog članka, Mrak World ima pravo trajno isključiti

pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta.

6. U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog članka, Mrak World neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati krajnjem korisniku usluga zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (telekomunikacijske priključne linije) iz fiksne mreže Mrak Worlda, odnosno ograničenja korištenja usluga.
7. Mrak World zadržava pravo obračunati krajnjem korisniku usluga troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda.
8. Mrak World je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema krajnjem korisniku usluga trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu krajnji korisnik usluga ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

Članak 9.

Obveze Mrak Worlda

1. U svrhu pružanja fiksnih usluga Mrak Worlda, Mrak World će:
 - za usluge koje to po svojoj prirodi zahtijevaju dodijeliti Pretplatniku određeni pretplatnički telefonski broj u fiksnoj mreži Mrak Worlda pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Mrak World i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u fiksnu mrežu Mrak Worlda pretplatničkog telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima o prenosivosti broja. Mrak World zadržava pravo izmjene pretplatničkog telefonskog broja u fiksnoj mreži Mrak Worlda u slučaju izmjene Plana numeriranja sukladno odluci nadležnog tijela. Mrak World je dužan unaprijed, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika o navedenoj izmjeni, i to pravne osobe 60 dana unaprijed, a fizičke osobe 30 dana unaprijed. U tom slučaju Pretplatnik nema pravo na naknadu štete nastale uslijed izmjene pretplatničkog telefonskog broja u fiksnoj mreži Mrak Worlda;
 - dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu), odnosno, korisničku identifikacijsku oznaku Pretplatnika kao i ostale identifikacijske šifre i lozinke (u daljnjem tekstu: PIN šifre) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Mrak Worldu i njegovim uslugama;
 - povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
 - besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda;
 - automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
 - na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti detaljan ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku, kojeg Pretplatnik može zahtijevati do zastare tražbine u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima;

- na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva nakon što troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: Agencija);
 - na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112;
 - osigurati besplatan pristup korisničkoj podršci Mrak Worlda te za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova te informiranja o uslugama Mrak Worlda, koja će biti stalno dostupna korisnicima tijekom 24 sata, svakog dana u tjednu. Mrak World zadržava pravo blokiranja poziva službi za korisnike koji je ostvaren u druge svrhe osim navedenih.
 - u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Mrak World će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;
 - ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim Pretplatnicima, kao i novom Pretplatniku prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci;
 - u slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi Pretplatnika, obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.
2. Kao davatelj univerzalnih usluga, Mrak World sukladno odluci Agencije omogućuje:
- posebne pogodnosti za socijalno ugrožene skupine korisnika usluga;
 - pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost, uz osiguravanje posebnih mjera za osobe s invaliditetom za pristup tim uslugama;
3. Mrak World osigurava ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Mrak World će redovito održavati, nadograđivati, modernizirati svoje mrežne 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 Mrak World poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
4. U slučaju kada Mrak World osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu Mrak Worlda, Mrak World je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora.
5. Mrak World ne jamči, niti snosi odgovornost za dostupnost usluga koje nema pod izravnom kontrolom, odnosno koje putem fiksne mreže Mrak Worlda Pretplatniku pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku pri tom mogla nastati.
6. Mrak World ne odgovara za sadržaj komunikacija koji se prenosi putem fiksne mreže Mrak Worlda.
7. Mrak World nije dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (poput elektroničkih poruka, datoteka ili internetskih stranica) pohranjene na poslužiteljima Mrak Worlda, duže od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja korisnika internetskim uslugama putem korisničke oznake Mrak Worlda uz koju su

ti podaci vezani ili od zadnjeg datuma korisnikovog pristupa svom korisničkom pretincu za elektroničke poruke, koja god okolnost nastupi kasnije.

8. Mrak World nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Mrak Worlda u sklopu pružanja fiksnih usluga Mrak Worlda, osim ako nije drugačije propisano i ugovoreno.

Članak 10.

Kvaliteta fiksne usluge Mrak Worlda i održavanje i pregled terminalne opreme

1. Mrak World pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
2. Mrak World će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizira svoju mrežu te osigura integritet i kontinuitet fiksne mreže Mrak Worlda te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Mrak World ima pravo provesti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u fiksnoj mreži Mrak Worlda. U tom slučaju, Pretplatnik će omogućiti Mrak Worldu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.
3. Isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja fiksne usluge Mrak Worlda u pitanju, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da je Mrak World ovlašten pristupiti daljinskim putem pretplatničkoj terminalnoj opremi (uključujući pristup korisničkim oznakama na pretplatničkoj terminalnoj opremi) radi pregleda pretplatničke terminalne opreme, i to na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji za spomenutu svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja fiksne usluge Mrak Worlda u pitanju.

Pretplatniku se neće naplatiti promet koji je ostvaren prilikom postupka utvrđivanja ispravnosti funkcioniranja usluge.

Ako Pretplatnik zatraži uslugu tehničke podrške Mrak Worlda udaljenim pristupom računalu (bilo kao samostalne usluge ili dijela druge usluge), podnošenjem zahtjeva izražava privolu na poduzimanje nužnih radnji po Mrak Worldu za pružanje te usluge.

Pretplatnik je suglasan i prihvaća da prilikom pregleda pretplatničke terminalne opreme iz ovog stavka može doći do privremenog prekida pružanja usluge, kao nužne aktivnosti s ciljem omogućavanja ispravnog rada.

4. Ako Mrak World pregledom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost fiksne mreže Mrak Worlda ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama Mrak Worlda najkasnije u roku od 30 dana po zaprimanju upozorenja Mrak Worlda. Mrak World ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta, sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.
5. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar sukladno prethodno navedenom, ili ne omogući Mrak Worldu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, Mrak World ima pravo trajno isključiti

pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.

6. Ako Mrak World pregledom utvrdi da je pretplatnička terminalna oprema spojena na fiksnu mrežu Mrak Worlda bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava fiksnu mrežu Mrak Worlda, Mrak World ima pravo trajno isključiti predmetnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda i raskinuti Pretplatnički ugovor u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.
7. Sve troškove prouzročene Mrak Worldu zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka pretplatničke terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar ne odgovara Mrak World.
8. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Mrak Worlda postoji mogućnost da pojedina fiksna usluga Mrak Worlda neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem sustava Mrak Worlda.
9. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih fiksnih usluga Mrak Worlda koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine fiksne usluge Mrak Worlda koje se temelje na IP tehnologiji Mrak World ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine fiksne usluge Mrak Worlda koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno predodabira operatora. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih fiksnih usluga Mrak Worlda, što uključuje ali bez ograničenja na javne govorne usluge u fiksnoj mreži Mrak Worlda, detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda. U opisanim slučajevima Mrak World 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 Mrak Worlda.
10. Prijenosni opseg pojedine fiksne usluge Mrak Worlda je maksimalni prijenosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
11. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada korisničke podrške Mrak Worlda, dokazivanja sklapanja pretplatničkog odnosa ili izmjene istog te rješavanja mogućih prigovora korisnika na rad djelatnika korisničke podrške Mrak Worlda, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita djelatnika i imovine Mrak Worlda te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi djelatnika Mrak Worlda i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. Mrak World će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
12. Mrak World 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 poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. Mrak World će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Pretplatnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.
13. Dodatne odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga utvrđene su posebnim propisom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje donosi Vijeće Agencije.

14. Mrak World će u posebnim uvjetima korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela definirati moguća ograničenja korištenja pojedine fiksne usluge Mrak Worlda.

Članak 11.

Zaštita od zlouporaba

1. U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži, Mrak World će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem fiksne mreže Mrak Worlda. Primjerene mjere zaštite moraju osigurati razinu sigurnosti koja odgovara postojećoj razini opasnosti za sigurnost mreže, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja i troškove tih mjera. Mrak World će upoznati Pretplatnika s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga.
2. Mrak World će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe usluga, te će ga upozoriti o svakom neuobičajenom ili iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. U slučaju da Pretplatnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje će se odnositi na svaki element paketa zasebno. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca. U slučajevima kada Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 mjeseca, upozorenje će uslijediti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
3. Mrak World zadržava pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže, odnosno privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevара te ograničavanja troškova, radi zaštite interesa Pretplatnika i Mrak Worlda, kao i umanjenja budućeg duga i provođenja politike upravljanja rizikom (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, npr. putem usluge poluautomatskog biranja, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa). Uvjeti privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže propisuju se u posebnim uvjetima korištenja svake pojedine usluge. Mrak World će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključenja.
4. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, Mrak World utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Mrak World ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Pretplatnika plaćanje cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu Mrak Worlda, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje Mrak World smatra potrebnim (polog, bankovno jamstvo i sl.) i to ukoliko je korištenje usluge četverostruko veće od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Ako Pretplatnik ne ispuní navedeni zahtjev Mrak Worlda unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, Mrak World ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 17. ovih Općih uvjeta.

5. Za vrijeme privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz razloga navedenih u stavcima 2., 3. i 4. ovog članka, Pretplatniku će biti omogućeni pozivi na brojeve hitnih službi, dolazni pozivi te pozivi prema besplatnom broju službe za korisnike.
6. Pretplatnik se obvezuje da će fiksne usluge Mrak Worlda koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati fiksne usluge Mrak Worlda, ili njihove pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama bez prethodnog pisanog odobrenja Mrak Worlda.
7. Pretplatnik je dužan pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Mrak World pruža putem javne komunikacijske mreže te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlorabiranja i prijave u javnoj komunikacijskoj mreži sukladno uputama Mrak Worlda, a koje su Pretplatniku dostupne putem službenih internetskih stranica Mrak Worlda ili na drugi prikladan način.
8. Osobito, Pretplatnik potvrđuje da je upoznat te prihvaća i obvezuje se da će se prilikom korištenja usluga pristupa internetu te korištenja internetskih usluga pridržavati svih uputa, preporuka i pravila ponašanja propisanih od strane Mrak Worlda, te objavljenih u skladu sa stavkom 6. ovog članka, osobito u vezi s pristupom internetu Mrak Worlda te, u slučaju promjene uputa i pravila ponašanja pripadajućeg davatelja usluga pristupa internetu. Između ostalog, Pretplatnik je dužan voditi dužnu pažnju i odgovorno poduzimati odgovarajuće mjere radi sprečavanja zlorabiranja pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, uključujući sve mjere navedene u članku 6. stavak 11. ovih Uvjeta.
9. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda i/ili fiksne mreže Mrak Worlda 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 Mrak Worlda. Također, zabranjeno je korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda (uključujući, usluga pristupa internetu) i/ili usluga fiksne mreže Mrak Worlda, 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, ili svako omogućavanje neovlaštenim osobama korištenje korisničkih identifikacijskih oznaka, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa Internetu kao i svako drugo korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda i/ili mrežom Mrak Worlda 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 fiksnih usluga Mrak Worlda, osobito usluga pristupa Internetu i/ili elektroničke pošte.
11. Pretplatnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem fiksnih usluga Mrak Worlda, uključivo usluge pristupa Internetu sukladno važećim propisima, te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

12. Pretplatnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati Mrak Worldu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Pretplatnika, kako je navedeno u stavcima 6. do 10. ovog članka.
13. U slučaju opetovanog kršenja obveza iz ovoga članka od strane Pretplatnika, Mrak World ima pravo trajno izbrisati Pretplatnikov korisnički račun elektroničke pošte i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s člankom 19. ovih Općih uvjeta.

Članak 12.

Usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga

1. Mrak World ne odgovara za kvalitetu usluga koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju krajnjim korisnicima fiksnih usluga Mrak Worlda putem fiksne mreže Mrak Worlda. Korištenje usluga koje drugi operator javnih komunikacijskih usluga pruža putem fiksne mreže Mrak Worlda podliježe uvjetima tog operatora javnih komunikacijskih usluga. Neovisno o tome, Mrak World rješava prigovore krajnjeg korisnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, uz pridržavanje rokova navedenih u članku 14. ovih Općih uvjeta.
2. Ako krajnji korisnik fiksnih usluga Mrak Worlda koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga, korištenje tih usluga krajnjem korisniku usluga u pravilu obračunava i naplaćuje operator javnih komunikacijskih usluga koji ih pruža. Osim u pogledu usluga s posebnom tarifom koje Mrak World može, ovisno o postignutom komercijalnom dogovoru s operatorom usluga s dodanom vrijednosti, naplatiti za operatora tih usluga, Mrak World nema obvezu i u pravilu ne naplaćuje usluge koje pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga.
3. Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da svaki poziv koji putem fiksne mreže Mrak Worlda uspostavi prema operatoru usluga s posebnom tarifom predstavlja zaseban ugovor između krajnjeg korisnika usluga i tog operatora usluga s posebnom tarifom u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima.
4. U slučaju da krajnji korisnik usluga izabere uslugu odabira ili predodabira operatora, Mrak World će omogućiti krajnjem korisniku usluga korištenje usluga (pred)odabranog operatora ako je uspostavljeno međupovezivanje mreža između Mrak Worlda i (pred)odabranog operatora. Korištenje usluga (pred)odabranog operatora putem odabira ili predodabira operatora podliježe uvjetima koje određuje (pred)odabrani operator.
5. U slučaju kad krajnji korisnik usluga izabere uslugu predodabira operatora, krajnji korisnik usluga će i dalje imati mogućnost koristiti određene fiksne usluge Mrak Worlda za pojedine pozive putem kratkoga koda za odabir operatora Mrak Worlda, osim ukoliko je krajnji korisnik usluga temeljem veleprodajne usluge najma korisničke linije ugovorio uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži sa predodabranim operatorom.
6. U slučaju iz stavka 4. ovog članka, Mrak World će korisnički paket koji krajnji korisnik usluga koristi u trenutku aktivacije usluge predodabira operatora promijeniti u korisnički paket MrakNet Basic pristup

(za privatne pretplatnike), odnosno korisnički paket MrakNet Basic Start (za poslovne pretplatnike), počevši od prvog sljedećeg dana od dana aktivacije usluge predodabira operatora. U tom slučaju krajnji korisnik usluga i dalje ima obvezu plaćati Mrak Worldu mjesečnu naknadu za pristup sukladno prethodno navedenim korisničkim paketima. Za krajnjeg korisnika usluga koji koristi usluge drugog operatora javnih komunikacijskih usluga putem usluge odabira operatora nema promjena u postojećem korisničkom paketu za kojeg se krajnji korisnik usluga opredijelio. Postojećim krajnjim korisnicima usluge predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, danom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije između Mrak Worlda i predodabranog operatora automatski se raskida postojeći ugovor o pristupu (Pretplatnički ugovor) sklopljen između Mrak Worlda i krajnjeg korisnika usluga i za uslugu pristupa pruženu od navedenog dana krajnji korisnici usluga nemaju obvezu plaćanja mjesečne naknade za pristup Mrak Worldu. Krajnji korisnik usluga može zahtijevati da mjesečnu naknadu za pristup, umjesto predodabranom operatoru plaća Mrak Worldu, u kojem slučaju će njegov pisani zahtjev za nastavak plaćanja usluge pristupa Mrak Worldu, predodabrani operator proslijediti Mrak Worldu u roku od 24 sata od njegova primitka. Tada će krajnji korisnik usluga imati obvezu i dalje plaćati Mrak Worldu standardnu mjesečnu naknadu za pristup. Krajnji korisnici usluga koji koriste uslugu predodabira operatora, neovisno o tome kome plaćaju mjesečnu naknadu za pristup, zadržavaju postojeći telefonski broj. Krajnji korisnici usluga koji budu zahtijevali nastavak plaćanja mjesečne naknade za pristup Mrak Worldu reguliraju s Mrak Worldom sva prava i obveze koje proizlaze iz korištenja telefonskog broja.

7. Iznimno od odredbe stavka 6., ugovori između Mrak Worlda i krajnjeg korisnika usluga koji imaju ili zahtijevaju uslugu predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, sklopljeni na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora iz članka 18. stavka 2. Općih uvjeta za fiksne usluge Mrak Worlda za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži, ne raskidaju se automatski. Na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, koji može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, Mrak World će u slučaju prijevremenog raskida ugovora krajnjem korisniku bez odgode, u zatraženom obliku, dati informaciju o ukupnom iznosu dugovanja te načinu uplate kao i omogućiti podmirivanje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.
8. U slučaju da krajnji korisnik usluga ostvaruje sve ili pojedine vrste poziva putem (pred)odabranog operatora, na takav promet se ne primjenjuju bonusi koje Mrak World dodjeljuje u sklopu svoje javno dostupne telefonske usluge u obliku besplatnih minuta, pogodnosti izraženih u novčanom iznosu ili na neki drugi način.
9. Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvaća da usluge koje drugi operatori javnih komunikacijskih usluga pružaju putem fiksne mreže Mrak Worlda neće biti na raspolaganju krajnjem korisniku usluga tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme i/ili telekomunikacijske priključne linije iz fiksne mreže Mrak Worlda sukladno ovim Općim uvjetima u slučajevima kada iste predstavljaju tehnološki preduvjet za pružanje usluga drugih operatora.

Članak 13.

Smetnje u fiksnoj mreži Mrak Worlda

1. Mrak World se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja fiksne mreže Mrak Worlda koje može utjecati na kvalitetu usluge, Mrak World je dužan na prikladan način obavijestiti pretplatnike o nastalim smetnjama.
2. U slučaju planiranog prekida rada fiksne mreže Mrak Worlda u razdoblju dužem od 2 sata Mrak World će na odgovarajući način o istom obavijestiti Pretplatnika.
3. Ako je zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Mrak World, pristup ili korištenje fiksnih usluga Mrak Worlda onemogućeno Pretplatniku dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara kojeg operator u tom roku nije otklonio, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na kućnim instalacijama i/ili produženje radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika. Vrijeme u kojem Mrak Worldu nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Mrak Worlda, neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stavka. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokriivanje određenog područja korisnim signalom operatora elektroničke komunikacijske mreže te krajnji korisnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjeње naknade utvrđeno ovim stavkom.
4. Mrak World obavezan je otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Pretplatnika, odnosno 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 korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, Mrak World je obavezan otkloniti kvar 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. Ukoliko Mrak World ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Mrak World je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
5. Ukoliko Mrak World nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 4. ovog članka, a Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora iz prethodnog stavka, Pretplatnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od trideset (30) eura 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 14. ovih Općih uvjeta. Kvarom u smislu stavka 4. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.
6. Ukoliko Mrak World ne otkloni kvar ni u roku od 45 dana od dana prijave kvara, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara iz stavka 5. ovog članka.

7. Mrak World neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu Pretplatniku uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja fiksnih usluga Mrak Worlda ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Mrak Worlda, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
8. Mrak World neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju «višom silom» kao što su velike vremenske nepogode, potresi, poplave, rat, štrajk i slično.

Članak 14.

Rješavanje prigovora, zahtjeva za isplatom naknade u slučaju nepravovremene promjene operatora i zahtjeva za naknadom zbog kašnjenja u realizaciji usluge

1. Pretplatnik usluga ima pravo Mrak Worldu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.
2. Prigovor iz stavka 1. ovog članka krajnji korisnik usluga podnosi korisničkoj podršci Mrak Worlda u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) i to:
 - na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge;
 - na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge;
 - u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga.

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

Pretplatniku koji podnese prigovor na prodajnom mjestu izdat će se potvrda s datumom primitka prigovora ili preslika prigovora s datumom primitka prigovora, pečatom i potpisom djelatnika koji je prigovor zaprimio.

U slučaju prigovora Pretplatnika usluga na brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži Mrak Worlda, Pretplatnik je obavezan dostaviti Mrak Worldu rezultate minimalno 3 mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu provedenih tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije, a u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na službenim internetskim stranicama Mrak Worlda. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika usluga, te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane Mrak Worlda i/ili Agencije. U slučajevima prigovora krajnjih korisnika koji koriste vlastitu terminalnu opremu operator je obavezan izvršiti provjeru u djelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu te ukoliko je nemoguće detektirati razlog smetnje uputiti krajnjeg korisnika na korištenje terminalne opreme operatora u svrhu utvrđivanja smetnje.

3. Korisnička podrška Mrak Worlda provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Korisnička podrška Mrak Worlda donijeti će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Pretplatnika usluga u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.
4. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnik usluga ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu Mrak Worlda za rješavanje pritužbi na odluke o utemeljenosti prigovora potrošača u kojem su zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo Mrak Worlda će pisano odgovoriti krajnjem korisniku usluga na zaprimljenu pritužbu u roku od 30 dana od zaprimanja iste.
5. U slučaju spora između krajnjeg korisnika fiksnih usluga i Mrak Worlda u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženja po računu, u vezi s iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, prigovorom zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik usluga može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva Mrak Worlda.
6. Pretplatnik usluga 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 sporni iznos računa već u cijelosti plaćen, Mrak World će Pretplatniku usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po sljedećem računu Mrak Worlda.
7. Pretplatnik usluga koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga 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 najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Pretplatnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Mrak World ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 17. ovih Općih uvjeta.
8. Pretplatnik usluga koji je podnio prigovor na kakvoću pruženih fiksnih usluga Mrak Worlda ima pravo tražiti od Mrak Worlda naknadu štete ukoliko se od strane Mrak Worlda ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge niža od propisane i/ili ugovorene, osim ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.
9. Ako se utvrdi da je Mrak World povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga 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.
10. Neovisno od navedenog u članku 17. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku usluga iz članka 8. stavak 3. ovih Općih uvjeta, koji osporava račun Mrak Worlda u postupku rješavanja prigovora i pritužbe, rješavanja spora pred Agencijom, bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Mrak World neće obustaviti pružanje usluge, slati opomene, isključiti pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Mrak Worlda, niti započeti postupak prisilne naplate, niti ustupiti tražbinu do okončanja navedenog postupka

rješavanja prigovora i pritužbe, postupka rješavanja spora pred Agencijom, sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor. Ako je Mrak World obustavio pružanje usluge ili je isključio pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Mrak Worlda prije nego što je od Pretplatnika usluga, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku rješavanja spora pred Agencijom, sudskom postupku ili izvansudskom postupku iz ovog stavka, po primitku predmetne obavijesti, Mrak World će, bez naknade, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku usluga do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Pretplatnik raskinuo Pretplatnički ugovor.

11. U slučaju podnošenja Zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, Mrak World će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika usluga, Mrak World može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.
12. Obveza iz stavka 10. ovog članka odnosi se i na slučaj kada Mrak World pokrene postupak prisilne naplate protiv Pretplatnika usluga.
13. Ukoliko Pretplatnik usluga ima sklopljen Pretplatnički ugovor s Mrak Worldom, Mrak World je obavezan riješiti prigovor Pretplatnika usluga u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga te dostaviti pisani odgovor Pretplatniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.
14. Mrak World će upoznati krajnjeg korisnika usluga 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 adresi elektroničke pošte nadležne službe Mrak Worlda za rješavanje prigovora i reklamacija, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacija.
15. U postupku prijenosa broja u fiksnu mrežu Mrak Worlda iz nepokretne mreže drugog operatora (dalje u tekstu: davatelj broja), Pretplatnik ima pravo Mrak Worldu podnijeti Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremene promjene operatora u iznosu od 30 eura po danu za svaki započeti dan:
 1. u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,
 2. u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma,
 3. u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.

Zahtjev za isplatom naknade Pretplatnik može podnijeti korisničkoj podršci Mrak Worlda u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) na način opisan na Internet stranici Mrak Worlda (www.mrakworld.com) najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Mrak World će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora koju je Mrak World prouzročio.

Ukoliko je nepravovremeni prijenos broja prouzročio davatelj broja, Mrak World će u roku od 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade davatelju broja. Davatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Mrak Worlda obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora koju je davatelj broja prouzročio.

Mrak World će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremenu promjenu operatora koju je prouzročio Mrak World najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za isplatom naknade od strane Pretplatnika.

16. U postupku prijenosa broja iz fiksne mreže Mrak Worlda u nepokretnu mrežu drugog operatora (dalje u tekstu: primatelj broja), Pretplatnik podnosi primatelju broja Zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremene promjene operatora u iznosu od 30 eura po danu za svaki započeti dan:

1. u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,
2. u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma,
3. u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja;

i to najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Primatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora koju je on prouzročio. Ukoliko je nepravovremenu promjenu operatora prouzročio Mrak World, primatelj broja će u roku od 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od Pretplatnika proslijediti Zahtjev za isplatom naknade Mrak Worldu. Mrak World će u roku od 7 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja obavijestiti krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora koju je Mrak World prouzročio. Mrak World će isplatiti Pretplatniku naknadu za nepravovremenu promjenu operatora koju je Mrak World prouzročio najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka Zahtjeva za isplatom naknade od primatelja broja.

17. U slučaju odbijanja Zahtjeva za isplatom naknade, odnosno ukoliko Pretplatnik smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ili operator nije odgovorio u roku od 30 dana na zahtjev krajnjeg korisnika, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija u roku od 30 dana od dana isteka roka za odgovor.
18. U slučaju da Mrak World ne realizira Pretplatniku zatraženu uslugu u roku iz članka 3. stavka 6. ovih Općih uvjeta, odnosno članka 16. stavka 3. Ovih Općih uvjeta, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid. Ukoliko Pretplatnik nije iskoristio pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, ima pravo na naknadu za kašnjenje u realizacije usluge u iznosu od trideset (30) eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Uz prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge pretplatnik može podnijeti zahtjev za isplatom naknade korisničkoj podršci Mrak Worlda u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) na način opisan na Internet stranici Mrak Worlda (www.mrakworld.com) najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije usluge. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom. Pravo na naknadu zbog nepravovremene promjene operatora iz stavka 15. i 16. ovog članka, isključuje pravo Pretplatnika na ostvarivanje naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge opisane u ovom stavku.
19. Rok za realizaciju zahtjeva, odnosno rok za preseljenje ne teče ako je na lokaciji Pretplatnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Mrak World je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

Članak 15.

Prijenos i privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se u pravilu prenijeti na novog Pretplatnika zasnivanjem Pretplatničkog ugovora s novim Pretplatnikom u skladu s ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da novi Pretplatnik nastavi koristiti fiksne usluge Mrak Worlda i to putem postojeće telekomunikacijske priključne linije (na istoj lokaciji priključenja) i istog pretplatničkog telefonskog broja s promjenom imena u naslovu Pretplatnika. Na isti način, na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnički se ugovor može prenijeti na člana obiteljskog domaćinstva Pretplatnika. Mrak World će izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Pretplatnik je upoznat i suglasan da u slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora s Mrak Worldom za uslugu čije je korištenje uvjetovano korištenjem neke druge fiksne usluge Mrak Worlda, automatski dolazi i do prijenosa Pretplatničkog ugovora i za tu drugu uslugu, a što je navedeno u Specifikaciji fiksne usluge Mrak Worlda.
2. U slučaju iznajmljivanja stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac može privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, koja se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, najmoprimcu odnosno zakupniku koji time postaje Privremeni pretplatnik. Najmodavac ili zakupodavac je obavezan obavijestiti Mrak World o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon što Mrak World zaprimi tu obavijest obavezan je prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora vratiti na najmodavca ili zakupodavca.
3. U slučaju prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, Pretplatnički će se ugovor prenijeti tek nakon što Mrak World prihvati Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora novog Pretplatnika odnosno Zahtjev za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac. U slučaju prijenosa odnosno privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora, prethodni Pretplatnik odnosno Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac ostaje odgovoran za obveze stvorene do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Pretplatnik, odnosno Privremeni pretplatnik. Iznimno, pravo na raskid Pretplatničkog ugovora, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz postojećeg Pretplatnika odnosno Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac ne prenose se na novog odnosno Privremenog pretplatnika. Kod prijenosa i privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora na novog odnosno Privremenog pretplatnika, Mrak World ima pravo tražiti od novog Pretplatnika odnosno Privremenog pretplatnika dostavu odgovarajućeg osiguranja plaćanja.
4. U postupku povodom Zahtjeva za prijenos Pretplatničkog ugovora novog Pretplatnika odnosno Zahtjeva za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika koji je najmodavac ili zakupodavac u gore opisanim slučajevima, Mrak World je ovlašten poduzeti sve aktivnosti koje je ovlašten obavljati temeljem ovih Općih uvjeta u pogledu sklapanja Pretplatničkog ugovora. Mrak World je ovlašten odbiti Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora odnosno Zahtjev za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora ukoliko prethodni Pretplatnik odnosno Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac nije podmirio sve svoje obveze prema Mrak Worldu do trenutka podnošenja Zahtjeva, uključujući i obveze za mjesec u kojem je izvršen prijenos odnosno privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora.
5. U slučaju prijenosa i privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno ovom članku Općih uvjeta, smatra se da nema prekida u Pretplatničkom ugovoru te se u tom slučaju ne plaća cijena instalacije.

Članak 16.

Premještaj i preseljenje pretplatničke terminalne opreme

1. Pretplatnik može zatražiti premještaj svoje pretplatničke terminalne opreme iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog prostora (premještaj) ili s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva i preseljenje pretplatničke terminalne opreme unutar iste lokacije (adrese) priključenja, ukoliko se radi o dva odvojena stambena/poslovna prostora.
2. Mrak World će premjestiti pretplatničku terminalnu opremu u roku od 30 dana, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za premještaj.

Mrak World će u roku od petnaest (15) dana po primitku zahtjeva Pretplatnika za preseljenjem dostaviti Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti, ako su ispunjeni svi tehnički uvjeti za preseljenje, ili obavijest o tehničkoj nemogućnosti, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavješćavanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta, govorni automat (IVR)). U slučaju prihvaćanja zahtjeva za preseljenjem, Mrak World će, u roku od najviše trideset (30) dana od dana primitka zahtjeva za preseljenjem, izvršiti preseljenje pretplatničke terminalne opreme na lokaciju (adresu) navedenu u zahtjevu za preseljenje. U slučaju da Mrak World nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

3. U slučaju preseljenja pretplatničke terminalne opreme, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe iz članka
4. 3. i 5. ovih Općih uvjeta. Za premještaj, odnosno preseljenje pretplatničke terminalne opreme, Mrak World ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom za fiksne usluge Mrak Worlda.

Članak 17.

Privremeno isključenje

1. Mrak World može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda:
 - ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Mrak World utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog ugovora temeljem članka 4. ovih Općih uvjeta, odnosno razloga za raskid Pretplatničkog ugovora sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta;
 - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem članka
8. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Pretplatnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 14. ovih Općih uvjeta;
 - ako Mrak World utvrdi da je Pretplatnik povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta, a za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno privremeno isključenje;
 - temeljem odluke nadležnog suda i/ili tijela, odnosno zbog drugih razloga predviđenih važećim propisima.

2. U slučaju privremenog ograničenja usluga i/ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najomprorca ili zakupnika, Mrak World će obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u Zahtjevu za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora.
3. Pored prethodno navedenog, ako Pretplatnik postupi protivno pravilima ponašanja i obvezama navedenima u članku 11. ovih Općih uvjeta, Mrak World ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti korištenje usluga pristupa Internetu. U tom slučaju Mrak World ima pravo privremeno onemogućiti uporabu Pretplatnikova korisničkog računa elektroničke pošte, o čemu će bez odgode, pisanim putem obavijestiti Pretplatnika.
4. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Mrak Worlda uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.
5. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Mrak World će ponovo omogućiti korištenje usluga.
6. Na zahtjev Pretplatnika, Mrak World će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz fiksne mreže Mrak Worlda na razdoblje od tri (3) mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Mrak World će izvršiti privremeno isključenje u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključenja telekomunikacijske priključne linije koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Pretplatnika. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, Mrak World će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Pretplatnika. U slučaju da Pretplatnik nije izričito naveo datum ponovnog uključenja, Mrak World će automatski omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja. Mrak World može omogućiti privremeno isključenje ostalih fiksnih usluga Mrak Worlda na zahtjev Pretplatnika sukladno pripadajućoj Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda.
7. Bez utjecaja na prethodno navedeno, Mrak World zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja za pojedine kategorije korisnika usluga, odnosno za pojedine usluge, a što će biti određeno u Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Mrak Worlda.
8. Mrak World ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključenje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda.
9. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. i 2. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo Mrak Worlda.
10. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Mrak Worlda, a prije raskida Pretplatničkog ugovora sukladno članku 19. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

Članak 18.

Trajanje Pretplatničkog ugovora

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. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine. Pretplatnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude Mrak Worlda. Zahtjev ili prihvati ponude Mrak Worlda Pretplatnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika. Pri tome se šutnja Pretplatnika neće smatrati pristankom.
3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti ili elektroničkim putem Mrak Worldu sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu Pretplatnik će na zahtjev pružiti Mrak Worldu sve informacije i dokumente koje bi Mrak World mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog ugovora, a u skladu s posebnim propisima.
4. Pravne posljedice otkaza Pretplatničkog ugovora temeljem stavka 3. ovog članka nastupaju danom kad je Mrak World zaprimio obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Pretplatnik sam odredio u obavijesti kao dan prestanka Pretplatničkog ugovora, koji god slučaj nastupi kasnije.
5. Ako je Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude Mrak Worlda, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, sukladno stavku 2. ovog članka, a Pretplatnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda.
6. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora za uslugu koja predstavlja (tehno)loški preduvjet za pružanje neke druge fiksne usluge Mrak Worlda, Pretplatnik će biti prebačen na odgovarajuću fiksnu uslugu Mrak Worlda ili će doći do prestanka Pretplatničkog ugovora za tu drugu uvjetovanu fiksnu uslugu Mrak Worlda, ovisno o izboru Pretplatnika, o kojoj mogućnosti će Mrak World na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.
7. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Mrak Worldu sve troškove koje je Mrak World imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Mrak Worlda.
8. U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem (on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Mrak World učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija Mrak Worlda, a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, Pretplatnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Pretplatnički ugovor pisanom obaviješću o raskidu upućenom Mrak Worldu sukladno važećim propisima o zaštiti potrošača.

9. U slučaju iz stavka 8. ovog članka, Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada Mrak World zaprimi obavijest o raskidu.
10. Neovisno o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 8. ovog članka, Pretplatnik zadržava pravo otkaza Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 3. ovog članka.
11. Mrak World će pisanim putem, između ostalog, upoznati Pretplatnika da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora o korištenju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da Pretplatnik može, ako to želi, zadržati svoje korisnike račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
12. U trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirivanja računa od strane najmodavca ili zakupnika, Mrak World će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca.

Članak 19.

Raskid Pretplatničkog ugovora

1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
 - ako Mrak World naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Mrak Worlda, a Pretplatnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;
 - ako Mrak World naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Mrak Worlda, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Pretplatnik ne postupi po obvezama iz članka 5. stavak 13. ovih Općih uvjeta;
 - ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Mrak Worlda temeljem članka 8. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
 - ako, u skladu s člankom 10. stavak 4. i 5. ovih Općih uvjeta, Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili ne omogući Mrak Worldu pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme;
 - ako, temeljem članka 10. stavak 6. ovih Općih uvjeta, Mrak World utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na fiksnu mrežu Mrak Worlda bez ovlaštenja ili da je fiksna mreža Mrak Worlda na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 11. stavak 3. i 4. ovih Općih uvjeta, pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz fiksne mreže Mrak Worlda, a Pretplatnik ne plati Mrak Worldu iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Mrak Worlda, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku 11. 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 Mrak World naknadno utvrdi da je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obavijesti Mrak Worlda na području Republike Hrvatske nepoznata.
- 2. Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
- 3. U svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja Mrak Worlda za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- 4. Pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora temeljem stavaka 1., 2. i 3. ovog članka nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Pretplatničkog ugovora iz stavaka 1., 2. i 3. ovog članka.
- 5. U slučaju smrti Pretplatnika prestaje Pretplatnički ugovor. Ako se nakon smrti Pretplatnika njegovi nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim elektroničkim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od Mrak Worlda zatražiti prijenos ugovora na svoje ime. Mrak World će na zahtjev Pretplatnikovih nasljednika ili članova zajedničkog domaćinstva izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije. Do tada, osoba koja nastavi koristiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika nakon njegove smrti smatrat će se Privremenim pretplatnikom u smislu članka 15. ovih Općih uvjeta. Operator ne mora omogućiti prijenos ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja. Zaprimanjem obavijesti o smrti Pretplatnika, Mrak World izvršit će otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do zaprimanja obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga.
- 6. Ako je nad Pretplatnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je obavijestiti Mrak World o takvom postupku pisanim putem u roku od 30 dana od dana kada je otvoren navedeni postupak. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti također zatraži izmjenu imena u nazivu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, Mrak World će prenijeti Pretplatnički ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Pretplatnika. U suprotnom, Pretplatnički će se ugovor smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Pretplatnikom.
- 7. U razdoblju od 30 dana prije trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Mrak Worlda, Pretplatniku će se omogućiti primanje dolaznih poziva te pozivanje na brojeve hitnih službi, uključujući pristup jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, kao i besplatnom broju korisničke podrške Mrak Worlda. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme na temelju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika.
- 8. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.
- 9. U slučaju da Pretplatnik podnese Zahtjev za promjenu operatora Pretplatnik mora Mrak Worldu podmiriti nesporna dugovanja za fiksne usluge Mrak Worlda ispostavljene po telefonskom broju/brojevima za koje se podnosi Zahtjev za promjenu operatora, a što ne utječe na postupak prijenosa broja. Pretplatnik ostaje u obvezi Mrak Worldu podmiriti sva dugovanja za pružene fiksne usluge Mrak Worlda i ispuniti ostale obveze iz Pretplatničkog ugovora.
- 10. U slučaju postojanja ugovorne obveze Pretplatnika koji podnese Zahtjev za promjenu operatora ili Zahtjev za prijevremeni raskid ugovora, Mrak World mora na zahtjev Pretplatnika, bez odgode, a najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku pisanu informaciju o

iznosu dugovanja te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem. Također, Mrak World, kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Mrak Worlda.

11. Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem obavijesti o raskidu ugovora poštom, potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu ili putem prodajnog zastupnika, elektroničkim putem, putem elektroničkog obrasca na Moj T Portalu ili putem telefona. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Mrak World će od Pretplatnika u svrhu identifikacije tražiti slijedeće podatke: ime i prezime Pretplatnika koji je fizička osoba odnosno tvrtku Pretplatnika koji je pravna osoba, OIB Pretplatnika i poziv na broj računa Pretplatnika ili broj računa Pretplatnika. Dodatno, u slučaju raskida Pretplatničkog ugovora elektroničkim putem i putem telefona Pretplatnika koji je pravna osoba zahtjev za raskid Mrak Worldu može podnijeti isključivo osoba koja je ovlaštena za zastupanje Pretplatnika koji je pravna osoba. Također, zahtjev za raskid se može podnijeti Mrak Worldu isključivo s adrese elektroničke pošte odnosno s kontakt broja Pretplatnika koji je pravna osoba koji su kod Mrak Worlda pohranjeni kao elektronička pošta odnosno kontakt broj osobe ovlaštene za zastupanje pojedinog Pretplatnika. Mrak World će obavijestiti Pretplatnika koji je podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa o raskidu istog pisanim putem.
12. Pretplatnik mora vratiti Pretplatničku terminalnu opremu u roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu, u kojem slučaju će sve naknade vezane za istu biti stornirane. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Pretplatničku terminalnu opremu u propisanom roku, ista prelazi u vlasništvo Pretplatnika uz obvezu plaćanja naknade.
13. Mrak World će u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida Pretplatničkog ugovora obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid Pretplatničkog ugovora.

Članak 20.

Rješavanje sporova

Mrak World 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 Pretplatnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Članak 21.

Važeći zakon

Ovi Opći uvjeti, uključujući Pretplatnički ugovor, tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

Članak 22.

Antikorupcijska klauzula

Ugovorne strane se u svojem poslovanju pridržavaju poslovne etike kao i društvenih i ekoloških vrijednosti te su spremne sa svojim partnerima podijeliti navedeno. Takva načela i vrijednosti navedene su u kodeksima ponašanja, kodeksima ponašanja za dobavljače i antikorupcijskim pravilima pojedinih Ugovornih strana (dostupnim na traženje ili/i korporativnim stranicama)

Ugovorne strane se naročito obvezuju da će se pridržavati i na to obvezati svoje pod-ugovaratelje i svaku osobu pod njegovom kontrolom, svih primjenjivih nacionalnih, europskih i međunarodnih pravila te primjenjivih politika i procedura, 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, anti-korupcijom, zaštitom tržišnog natjecanja ili/i sprečavanjem pranja novca i financiranja terorizma.

Ugovorne strane se obvezuju poduzeti sve potrebne mjere kako bi spriječio i sankcionirao svaki slučaj aktivne ili pasivne

korupcije, kako u javnom tako i privatnom sektoru, posebice se obvezuje:

- da neće izravno ili neizravno davati/nuditi novac ili druge pogodnosti nacionalnim ili međunarodnim javnim (državnim) dužnosnicima ili donositeljima odluka koji djeluju u privatnom sektoru ili 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, isto vrijedi i kada se bave donacijama, darovima ili pozivima na poslovne ručkove i događaje,
- da prema svojim najboljim saznanjima, nitko od predstavnika ili zaposlenika jedne Ugovorne strane ili članova njihove uže obitelji nema značajan (5% ili veći) vlasnički udio ili neko drugo pravo ili interes u dobiti druge strane, te da nikome od predstavnika ili zaposlenika druge Ugovorne strane, uključujući i članove njihovih užih obitelji, neće u vezi s ovim Ugovorom biti isplaćena nagrada ili provizija,
- ako je jedna Ugovorna strane također kupac druge Ugovorne strane, da neće iz toga izvući nikakve nepoštene prednosti i držat će nabavu i prodaju strogo odvojenu,
- da će, na traženje druge Ugovorne strane, prema mogućnostima i potrebama, od svojih dobavljača, konzultanata, podizvođača, agenata ili zastupnika, pribaviti izjavu koja sadrži suštinski slične odnosno odgovarajuće odredbe kao što su ove u ovom članku,
- da Ugovorne strane, njegovi vlasnici, rukovoditelji ili izvršitelji poslova povezanih s ovim Ugovorom nisu bili službeno optuženi, okrivljeni ili osuđeni niti su priznali krivicu za kaznena djela povezana s korupcijom i/ili gospodarskim kriminalom,

- provoditi sve potrebne mjere za sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma unutar područja svog utjecaja,
- omogućiti drugoj stranci da izvrši reviziju poslovnog odnosa na temelju ovog Ugovora koja ima za cilj provjeru usklađenosti s odredbama ovog članka Ugovora,
- da obje Ugovorne strane ako to dozvoljavaju mjerodavni propisi i/ili ako se ne radi o podacima zaštićenim odgovarajućom vrstom tajne mogu zatražiti informacije i dokumente od druge strane kako bi provjerila poštivanje gore navedenih odredbi o zabrani korupcije i suglasne su pravodobno dostaviti sve takve podatke.

Kako bi se osiguralo poštivanje anti-korupcijskih pravila za vrijeme trajanja Ugovora, Ugovorna strana će na zahtjev i u svako doba drugoj Ugovornoj strani dostaviti sve elemente koji su zatraženi za utvrđivanje takve usklađenosti, uz izuzetak osobnih podataka čija je obrada i priopćavanje drugim osobama zaštićena relevantnim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka te će bez odlaganja na e-mail adresu info@mrakworld.com obavijestiti, 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.

Ugovorne strane su suglasne da će razgovarati u dobroj vjeri i da će zajednički nastojati riješiti svaki slučaj nepoštivanja gore navedene obveze; isto se primjenjuje ako postoje opravdane sumnje u pogledu usklađenosti Ugovorne strane ili bilo kojeg od njezinih dobavljača ili podizvođača s načelima odgovarajućeg kodeksa ponašanja. Sva ugovorna i/ili zakonska prava Ugovorne strane u slučaju takvog nepoštivanja ostaju nepromijenjena ovime.

U slučaju potvrđenog kršenja odredbi ovog članka, druga Ugovorna strana može obustaviti naručivanje ugovorenih roba i/ili usluga te raskinuti ovaj ugovorni odnos s trenutnim učinkom. Druga stranka će nadoknaditi eventualne štete nastale kao posljedica takvog kršenja.

Članak 23. Završne odredbe

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve krajnje korisnike od 01. siječnja 2024. godine.
2. Mrak World zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta Mrak World će objaviti na svojim službenim internetskim stranicama sukladno važećim propisima.
3. U slučaju izmjena i dopuna Općih uvjeta isključivo u korist krajnjeg korisnika usluga, primijenit će se na postojeće krajnje korisnike usluga danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 1. ovog članka. U slučaju izmjena Općih uvjeta koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete, krajnji korisnik usluga ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog iznosa u roku od 2 mjeseca od dostave obavijesti o izmjenama. U protivnom smatrat će se da je krajnji korisnik suglasan s izmjenama.
4. Trajanje promotivnih akcija/ponuda ograničava se na period od najdulje dva mjeseca. Uvjeti iz promotivne akcije/ponude ne primjenjuju se dulje od tri mjeseca od dana potpisivanja Pretplatničkog ugovora koji je sklopljen u vrijeme trajanja promotivne akcije/ponude. Promotivne akcije/ponude za iste usluge ili usluge istih karakteristika ne smiju se ponavljati unutar razdoblja od godine dana od početka promotivne akcije/ponude. Promotivne pogodnosti mogu se nuditi i ugovarati samo novim krajnjim korisnicima usluga i postojećim krajnjim korisnicima usluga koji ne koriste uslugu koja je predmet promotivne akcije.
5. Postojeći Pretplatnik koji je zasnovao Pretplatnički odnos s Mrak Worldom do dana objave ovih Općih uvjeta potvrđuje da je valjano dao odnosno uskratio davanje privola iz članka 6. stavak 5. Ovih Općih uvjeta i to na jedan od načina predviđenih Općim uvjetima za fiksne usluge Mrak Worlda a za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži za krajnje. korisnike odobrenim odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije 17. srpnja 2009.g.; klasa: 344-09/01-497, ur.broj: 376-12-09-04 ŽK/GB i svim njihovim izmjenama i dopunama.

U odnosu na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Mrak Worldom do dana objave ovih Općih uvjeta, a koji su dali privolu za izravnu promidžbu usluga i proizvoda Mrak Worlda putem pisanih obavijesti Mrak Worlda, smatrat će se da su dali istu privolu i u odnosu na usluge i proizvode partnera Mrak Worlda, pod uvjetom da po primitku obavijesti o istom u pisanom ili elektroničkom obliku ne uskrate privolu u roku od 30 dana od dana objave izmjena ovih Općih uvjeta.

6. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 90/2011) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.
7. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa člankom 10. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 14/2019) i člankom 3. te člankom 10. stavak 2. Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.
8. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/2019) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.