

Opći uvjeti korištenja telekom usluga

Članak 1.

Ovim se Općim uvjetima opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Signum telekomunikacije d.o.o. (dalje u tekstu: **Isporučitelj**) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: **Naručitelj**) s jedne strane te tvrtke Signum telekomunikacije d.o.o. s druge strane.

Elektroničke komunikacijske usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- **usluge pristupa internetu** (dalje u tekstu: Internet usluga) i
- **javno dostupna telefonska usluga** (dalje u tekstu: telefonska usluga)

(dalje u tekstu obje pojedinačno i skupno: **Usluge**).

Članak 2.

Telefonska usluga u osnovi jest usluga prijenosa glasa putem internet protokola (IP telefonija) a Naručitelju se omogućava korištenje iste putem javne Internet veze odnosno putem iznajmljenog voda.

Internet usluga se Naručitelju omogućava putem iznajmljenog Optičkog voda ugovorenog kapaciteta odnosno putem bakrene parice u slučaju ugovaranja ADSL usluge.

Usluge pruža tvrtka **SIGNUM Telekomunikacije d.o.o.**, sa sjedištem u Zagrebu, Zagrebačka cesta 20, OIB 49530987866, (u daljnjem tekstu: Isporučitelj).

Usluge se vrše u skladu sa trenutno važećim Zakonom o telekomunikacijama prema dozvoli HAKOM-a: Klasa: 344-01/10-01/149 Urbroj: 376-12-10-5 ŽK/IK.

Usluge su raspoložive za korištenje 24 sata dnevno tijekom svih 365 dana u godini.

Članak 3.

Za korištenje telefonske usluge Naručitelju je potreban pristup serverima Isporučitelja putem internet podatkovnih veza uz korištenje posebnih IP uređaja, koji omogućuju prijenos govora posredstvom Internet Protokola (IP). Naručitelj može potrebne IP uređaje nabaviti od Isporučitelja ili eventualno koristiti vlastite ukoliko su sukladni s SIP ili IAX2 protokolima koje koristi Isporučitelj. U slučaju kada se na strani Naručitelja nalazi IP-PBX sustav (IP Centrala), ista se na Isporučitelja spaja posredstvom SIP Trunking usluge.

Članak 4.

Ugovor o korištenju svake pojedine usluge sklapa se na osnovi usmenog ili pisanog zahtjeva za priključenje od strane Naručitelja. Ugovorni odnos je sklopljen onog dana kada Isporučitelj omogući Naručitelju korištenje usluge pristupa Internetu odnosno kada isti počne s upućivanjem telefonskog prometa prema Softswitch sustavu Isporučitelja.

Ugovorni odnos sklapa se na određeno odnosno na neodređeno vrijeme, ovisno o svakoj pojedinoj situaciji i komercijalnim uvjetima prema pojedinom Naručitelju.

Isporučitelj pridržava pravo odbiti zahtjev za uključenje bez obrazloženja ukoliko Naručitelj ne ispunjava uvjete za sklapanje Ugovora, o čemu mora stranku pismeno obavijestiti u roku od sedam (7) dana. U tom slučaju smatra se da Ugovor između stranaka nije niti sklopljen.

U slučaju sklapanja Ugovora na neodređeno vrijeme Naručitelj pridržava pravo jednostrano raskinuti Ugovor, isključivo pismenim putem. Otkaz stupa na snagu najdulje u roku 30 dana nakon što Isporučitelj primi pisani zahtjev Naručitelja. Naručitelj je dužan u predviđenom roku i u cijelosti podmiriti svoje obveze i eventualna dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa.

Isporučitelj može ugovorni odnos jednostrano raskinuti uz otkazni rok od sedam (30) dana i o tome Naručitelja obavijestiti pismenim putem. U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa za korištenu uslugu ili iz drugih opravdanih razloga Isporučitelj može jednostrano raskinuti Ugovor i prije isteka otkaznog roka, te bez odlaganja isključiti Naručitelju mogućnost korištenja usluge. Naručitelj je dužan u predviđenom roku i u cijelosti podmiriti svoje obveze proistekle iz ugovornog odnosa.

Ukoliko je Ugovor sklopljen na određeno vrijeme s Ugovornom obvezom koja definira minimalno trajanje Ugovora (najčešće kod ugovaranja Optičkog pristupa Internetu), Naručitelj usluge je dužan ispoštovati obveze koje proizlaze iz Ugovora, odnosno u slučaju prijevremenog raskida Ugovora odmah platiti preostale mjesečne rate do datuma isteka ugovorne obveze.

Članak 5.

Kao obračunsko razdoblje računa se kalendarski mjesec ukoliko nije izrijekom drugačije dogovoreno.

Članak 6.

Isporučitelj omogućuje Naručitelju online pristup detaljnom ispisu poziva besplatno, putem korisničkih stranica <https://moj.voipdirekt.net> uz korištenje pristupnih parametara koje je Naručitelj dobio prilikom uključanja usluge.

Članak 7.

Otvaranja korisničkog računa IP telefonske usluge za Naručitelja je besplatno, a iznimno je moguća i neobvezna probna instalacija IP opreme na dogovoreni period kako bi se Naručitelj uvjerio u kvalitetu usluge telefoniranja putem sustava Isporučitelja.

Članak 8.

U slučaju da mjesečni telefonski promet znatno premašuje prosječno ostvareni promet Naručitelja, Isporučitelj će usmeno i pismeno obavijestiti Naručitelja o učinjenom prekoračenju, te od njega zatražiti provjeru obavljenog prometa putem online popisa poziva, radi zaštite interesa objiju strana.

Jednako tako, Naručitelju će biti određen i postavljen mjesečni **financijski limit**, u pravilu 50-100% veći od iznosa prosječne mjesečne potrošnje, a u svrhu zaštite objiju strana od neželjenih zlorabara bilo koje vrste. U slučaju da dođe do privremene blokade odlaznih poziva zbog definiranog financijskog limita, Naručitelj će dobiti automatsku poruku od sustava s razlogom zbog čega je došlo do privremene blokade poziva.

Članak 9.

Ukoliko dođe do promjene podataka koje je Naručitelj u trenutku sklapanja Ugovora naveo u Ugovoru o isporuci usluge, dužan je o promjeni podataka pisano obavijestiti Isporučitelja najkasnije u roku od petnaest (15) dana po nastanku promjene.

Članak 10.

U slučaju planiranih prekida u radu i redovnih radova na održavanju sustava, Isporučitelj će o vremenu izvođenja istih na svojim službenim stranicama www.signumtel.hr obavijestiti sve korisnike usluga pa time i Naručitelja najmanje jedan (1) dan prije planiranog prekida u radu. Održavanje sustava se u pravilu izvodi u noćnim satima kada je opterećenje sustava minimalno kako bi se time minimalizirale eventualne štete koje Naručitelj može zbog toga imati.

Članak 11.

Isporučitelj se obavezuje:

- osiguravati najveću moguću kvalitetu usluge IP telefonije i pristupa Internetu
- u najvećoj mogućoj mjeri osiguravati neprekinuto i neometano djelovanje ugovorenih usluga
- osigurati primjerenu tehničku telefonsku i e-mail podršku Naručitelju u redovno radno vrijeme Isporučitelja te dežurnu službu za prijavu smetnji svaki dan od 8h do 22h
- osiguravati najveću moguću sigurnost i tajnost razgovora i prenijetih podataka, čuvati primljene podatke kao poslovnu tajnu te ih, bez suglasnosti Naručitelja, neće posredovati trećoj osobi, osim po nalogu nadležnog suda
- otklanjati moguće pogreške i nepravilnosti u radu sustava u najkraćem mogućem vremenu, sukladno radnom vremenu tehničke službe Isporučitelja

Članak 12.

Isporučitelj:

- ne odgovara za eventualne prekinde u radu ili pogreške ukoliko su ista posljedica više sile, krivnje treće osobe ili Naručitelja, odnosno događaja koji nisu pod direktnom kontrolom Isporučitelja
- ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Naručitelj prenosi trećoj osobi korištenjem usluge telefonije
- ne odgovara za posredan ili neposredan gubitak prihoda odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala uslijed nepravilnog rada usluge ili prekida u njenom radu
U slučaju da Naručitelj ipak treba vrlo visok stupanj pouzdanosti sustava 24 sata dnevno, može zatražiti od Isporučitelja **Ugovor o razini usluge** (SLA - Servis Level Agreement) kojim se posebno i vrlo precizno reguliraju obveze Isporučitelja u situacijama kada eventualno dođe do prekida u isporuci usluge
Budući da su ugovorene usluge uvijek kompromis između kvantitete i kvalitete isporučene usluge te njezine cijene, **SLA** ugovorom se u pravilu znatno podiže razina usluge a samim time i podrške, uz odgovarajuće podizanje cijene usluge
- niti u jednom slučaju ne može biti odgovoran za posredan ili neposredan gubitak prihoda odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala uslijed gubitka odnosno otuđenja Naručiteljevih podataka ili drugih parametara potrebnih za korištenje usluge, osim uslučaju da je krivnja za otuđenje neosporno na strani Isporučitelja

Članak 13.

Naručitelj:

- sam odgovara za zaštitu i korištenje identifikacijskih brojeva i pristupnih lozinki neophodnih za korištenje usluge
- je dužan koristiti uslugu Isporučitelja u skladu s usmenim ili pismenim uputama za korištenje
- se obavezuje da neće koristiti uslugu u svrhu njezine daljnje prodaje (ukoliko je Naručitelj i sam operator jednakih ili sličnih usluga ili ukoliko želi koristiti uslugu na način da je prodaje drugima, mora o tome skopiti poseban ugovor s Isporučiteljem)
- se obavezuje da će brižno čuvati korisnička imena, pristupne lozinke i druge podatke potrebne za korištenje usluge koje je dobio od Isporučitelja, te da ih neće posredovati trećoj osobi
- se obavezuje da će uredno podmiriti račune za korištenu uslugu i u slučaju da je njegovu uslugu koristila treća osoba (osim u slučaju da je treća osoba podatke potrebne za korištenje usluge dobila od strane Isporučitelja)
- se obavezuje da će podmiriti račune za korištene usluge u valuti plaćanja naznačenoj na računu odnosno najkasnije do 15. dana u mjesecu za prethodni mjesec
- može u slučaju neslaganja s ispostavljenim računom, u roku od sedam (7) dana po njegovu prijemu isti reklamirati, a Isporučitelj se obavezuje izvršiti kontrolu navoda iz reklamacije i o rezultatima kontrole u pisanom obliku obavijestiti Naručitelja
- ima pravo, pri eventualnoj promjeni ugovorenih cijena, prekinuti ugovorni odnos s danom promjene cjenika, pod uvjetom da uslugu nakon promjene cjenika nije koristio.
- odgovara za sve posljedice dozvoljene i nedozvoljene uporabe naručene usluge od strane treće osobe.
- ne može prenijeti pravo korištenja usluge na treću osobu bez pisane suglasnosti Isporučitelja.
- se obavezuje da će pri sklapanju Ugovora navesti ispravne, valjane i potpune podatke koji su Isporučitelju potrebni za uključenje i obračun korištenja usluga.
- Isporučitelju dopušta korištenje i pohranu podataka koje mu je dostavio, a koji su mu potrebni za upravljanje njegovim korisničkim računom.

Članak 14.

Važeći cjenici usluga su istaknuti na web stranici www.signumtel.hr, a iznimno se usluge pristupa Internetu putem Optičkog voda dogovora od situacije do situacije zbog specifičnosti svake pojedine instalacije odnosno troškova instalacije do točke priključenja terminalnih uređaja Naručitelja. Iskazane cijene ne sadrže PDV.

Članak 15.

U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa za obavljene usluge, Isporučitelj može Naručitelju ispostaviti opomenu i zaračunati zakonske zatezne kamate i troškove opomene. Troškovi opomene iznose 10,00 kn bez PDV-a.

Članak 16.

Isporučitelj može Naručitelja, bez predhodne najave **privremeno** isključiti (suspendirati) u slijedećim slučajevima:

- ako Naručitelj uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži
- ako Naručitelj svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge
- ako Naručitelj pokušava "probiti" zaštitne sisteme mreže
- ako Naručitelj ne ispuni zahtjeve o neodgodivom plaćanju korištene usluge sukladno čl. 8. ovih uvjeta
- **ako Naručitelj kasni s plaćanjem svojih obveza više od osam (8) dana**
- ako Naručitelj ne podmiri svoja dugovanja niti po ispostavljanu opomene za neplaćanje, u roku koji je naveden u opomeni
- ako Naručitelj ne dojadi promjenu o podacima sukladno čl. 9. Ovih uvjeta
- ako Naručitelj svojim ponašanjem uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge
- ako Naručitelj postupa u suprotnosti s odredbama čl. 13. Ovih općih uvjeta
- ako Isporučitelj utemeljeno ocijeni da Naručitelj neće izvršiti plaćanje računa za korištenu uslugu

Isporučitelj će Naručitelju ponovno omogućiti korištenje usluga kada prestanu razlozi radi kojih je došlo do privremenog isključenja i to **bez naknade za ponovno uključenje**.

Članak 17.

Isporučitelj može Naručiitelju **trajno** isključiti korištenje usluge u slijedećim slučajevima:

- ukoliko Naručiitelj i nakon ponovnog uključjenja u sustav ponovno krši odredbe čl. 17. ovih uvjeta,
- ukoliko Naručiitelj ne podmiri svoja dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa u roku od 30 dana kada je bio privremeno isključen iz mreže,
- ukoliko Naručiitelj ne uvažava i ne postupa u skladu s općim uvjetima i važećim propisima na području telekomunikacija, ili ako zloupotrebljava korištenje usluge na način da ju koristi u nezakonite svrhe,
- ukoliko Naručiitelj svojim postupcima uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
- ukoliko Naručiitelj u ugovoru navede lažne odnosno neistinite podatke.

Članak 18.

Isporučitelj se obavezuje obavijestiti Naručiitelja pisanim putem o razlizima trajnog isključenja korištenja usluge. U slučaju privremenog ili trajnog isključenja, Naručiitelj nema pravo na naknadu štete koju bi uslijed isključenja mogao pretrpjeti.

Članak 19.

Isporučitelj usluge može, u skladu sa svojom poslovnom politikom, promijeniti Opće uvjete. Naručiitelj se obavezuje objaviti promjene isključivo na svojim web stranicama www.signumtel.hr odnosno www.vojpdirekt.net. Ukoliko Naručiitelj po objavi izmijenjenih uvjeta u roku od petnaest (15) dana i nadalje koristi uslugu i ne uložiti prigovor, smatra se da je suglasan sa promjenama.

Članak 20.

Isporučitelj može s Naručiiteljem komunicirati posredstvom obavijesti na svojim web stranicama ili putem elektroničke pošte i na taj ga način obavještavati o novostima i promjenama u svojoj ponudi ili o mogućim promjenama usluge, osim ako se Naručiitelj izrijekom ne protivi tome i svoje protivljenje stavi do znanja Isporučitelju pisanim putem ili elektroničkom poštom.

Članak 21.

Pri sklapanju ugovornog odnosa o korištenju usluga, Isporučitelj nudi sve informacije o uslugama, uključujući i važeći cjenik. Isporučitelj prosljeđuje ove informacije o mogućnostima, vrstama usluga, načinu njihova korištenja i cijenama u pisanom ili drugom obliku na zahtjev svake fizičke ili pravne osobe.

Članak 22.

Naručiitelj dopušta da Isporučitelj navede njegovo ime odnosno naziv na svojoj referentnoj listi.

Članak 23.

Smatra se da su sve pisane obavijesti objavljene na ispravan način ako ih Isporučitelj pošalje elektroničkom poštom na e-mail adresu kontakt osobe navedene od strane Naručiitelja na Ugovoru odnosno na zahtjevu za sklapanje Ugovora.

Članak 24.

Naručiitelj potvrđuje da je upoznat s činjenicom da je prilikom pozivanja brojeva hitnih službi (112, 92, 93, 94 i sl.) dužan obavijestiti operatera pozivnog centra pojedine hitne službe o svojoj točnoj lokaciji.

Članak 25.

Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o korištenju usluge telefonije i pristupa Internetu, između Isporučioca i Naručiitelja te reguliraju sva prava i obveze koja eventualno nisu regulirana samim Ugovorom.

Opći uvjeti su važeći od 01.01.2012.g.