

Opći uvjeti korištenja telekom usluga

Članak 1.

Sadržaj općih uvjeta

- (1) Ovim se Općim uvjetima opisuju uvjeti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Signum telekomunikacije d.o.o. (dalje u tekstu: **Signum** ili **Pružatelj usluge**) te prava i obveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: **Korisnik** ili **Pretplatnik**) i Signuma.
- (2) 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: **IP telefonska usluga**)(dalje u tekstu obje pojedinačno i skupno: **Usluge**).
- (3) Na odnose između Signuma i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Članak 2.

Usluge

- (1) IP telefonija je usluga prijenosa govora putem internet protokola (VoIP). Usluga pristupa Internetu Korisniku se omogućava putem iznajmljenog Optičkog voda ugovorenog kapaciteta, putem bakrene parice u slučaju ugovaranja ADSL ili VDSL usluge pristupa Internetu, putem iznajmljenog mikrovalnog linka ili dijeljene optike (FTTH).
- (2) Usluge pruža društvo SIGNUM Telekomunikacije d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Zagrebačka cesta 20, OIB 49530987866. Usluge se vrše u skladu sa trenutno važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama prema dozvoli Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: **HAKOM** ili **Agencija**): 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.

Korištenje usluga

- (1) Za korištenje IP telefonije Korisniku usluge potreban je pristup serverima pružatelja usluge putem internet podatkovnih veza uz korištenje posebnih IP uređaja, koji omogućuju prijenos govora posredstvom Internet Protokola (IP). Korisnik može potrebne IP uređaje nabaviti od pružatelja usluge ili eventualno koristiti vlastite ukoliko su sukladni s SIP ili IAX2 protokolima koje koristi pružatelj usluge.

Članak 4.

Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora

- (1) Ugovor o korištenju svake pojedine usluge sklapa se na temelju pisanog zahtjeva putem narudžbenice i/ili ugovora za priključenje od strane korisnika. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora sadrži sljedeće: podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis priloženih dokumenata od strane Krajnjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi, Signum online računu, podatke o usluzi, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa,

jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama Signuma.

- (2) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga Signuma (u daljnjem tekstu: Zahtjev), pretplatnik prihvaća uvjete korištenja Signuma utvrđene ovim Općim uvjetima. Signum će Pretplatniku prije potpisivanja zahtjeva uručiti ove Opće uvjete te Cjenik Signum usluga i paketa (u daljnjem tekstu: Cjenik), odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti korisnika da ove Opće uvjete i Cjenik koje je ugovorio može preuzeti i s Internet stranica www.Signum.hr. U slučaju kada je Pretplatnik preuzeo sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internet stranicama Signuma. Pretplatnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat korisničke opreme ili druge opreme predane od strane Signuma. Korisnička oprema prilikom povrata mora biti ne korištena, odnosno u istom pakiranju kako je predana Pretplatniku.
- (3) Signum će prihvatiti Zahtjev trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zapreke za uključenje Korisnika na Signum mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima. Ugovorni odnos je sklopljen onog dana kada Signum prihvati i potpiše Zahtjev.
- (4) Zahtjev prihvaćen od strane Signuma, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom, čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o korištenju usluge telefonije i pristupa Internetu između Pružatelja usluge i Korisnika te reguliraju sva prava i obveze koja eventualno nisu regulirana zasebnim Ugovorom.
- (5) Rok za uspostavu usluge je 30 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, odnosno potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim Operatorom. Vrijeme u kojem Signum nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu Signuma iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge Signuma.
- (6) Korisnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora sa Signumom, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Signum koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Korisnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.
- (7) Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija Signuma, Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
- (8) Pojedina dodatna usluga Signuma, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Signuma, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
- (9) Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Signumu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Signuma sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju da Signum ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 5. ovog članka, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Korisnik pisanim putem suglasio s produljenjem roka isporuke usluge, Korisnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.
- (10) Signum pridržava pravo odbiti zahtjev za uključenje bez obrazloženja u slučajevima iz čl. 5 ovih Općih uvjeta, o čemu mora stranku pismeno obavijestiti u roku od sedam (14) dana. U tom slučaju smatra se da Ugovor između stranaka nije sklopljen.

Članak 5.

Odbijanje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

- (1) Signum ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:
 - ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na internet uslugu, odnosno ukoliko je spriječeno pružanje usluge Signuma;
 - ako Podnositelj zahtjeva Signumu ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
 - ako Zahtjev nije uredno ispunjen;

- 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 protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Signuma, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
- u slučaju postojanja duga Korisnika prema Signumu koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge od Signuma;
- ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Signum ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba.

Članak 6.

Pretplatnički ugovor

- (1) Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme
- (2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.
- (3) Ukoliko dođe do promjene podataka koje je Korisnik u trenutku sklapanja Ugovora naveo u Ugovoru o isporuci usluge, dužan je o promjeni podataka pisano obavijestiti Pružatelja usluge najkasnije u roku od petnaest (15) dana po nastanku promjene.

Članak 7.

Sklapanje ugovora na daljinu

- (1) Signum će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Pretplatniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.
- (2) Signum će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Pretplatnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Pretplatnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se koristiti kod postojećih Pretplatnika, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.
- (3) Upućivanjem Zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Pretplatnik daje suglasnost Signumu na uporabu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.
- (4) Signum će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Pretplatnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju za informacije i sl.
- (5) Kod sklapanja ugovora na daljinu, Signum se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (pisanim putem poštom, elektroničkim putem (e-pošta)), u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim kada Pretplatnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrda suglasnosti na sklapanje ugovora Pretplatnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (e-pošta) ili plaćanjem prvog računa. Signum će obavijestiti Pretplatnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Pretplatnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo

na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Pretplatniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl. 22. st. 4 ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Signum zaprimio obavijest o raskidu ukoliko je isti podnesen.

Članak 8.

Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

- (1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem Signum zatraži, a sukladno posebnim propisima.
 - (2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:
 - pružanja telekomunikacijske usluge;
 - obračuna i naplate pruženih usluga;
 - provjere platežne sposobnosti;
 - rješavanja prigovora;
 - osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporaba i prijevара.
- Svoju privolu za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio usluge u pitanju, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.
- (3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima Signuma, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevара, Signum mora raspolagati određenim podacima uz privolu Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).
 - (4) Pod uvjetom te u okviru danih privola Korisnika, sukladno stavku 5. ovog članka, Signum je ovlašten:
 - koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom (dalje u tekstu: „ugovorni podaci“) u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unaprjeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Signuma, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Signuma.
 - vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Signuma radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Signuma putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.
 - prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s Signumom, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Signuma u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.
 - (5) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja privola iz stavka 4 ovog članka. Pretplatnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, očitovanja volje oko obrada podataka iz ovoga stavka izražavaju putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedene privole iz stavka 4. ovog članka, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.
 - (6) Svaka privola dana u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog članka može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva Signumu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica.
 - (7) Korisnik mora obavijestiti Signum o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

- (8) Uz privolu Korisnika, podaci o Korisniku se objavljuju u javnom telefonskom imeniku, do opoziva, u opsegu koji Korisnik odredi (nužni podaci za ostvarenje svrhe imenika - javne dostupnosti podataka o Pretplatnicima - su ime i prezime, telefonski broj i adresa). Pretplatnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Korisnika. Uz privolu Korisnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).
- (9) Korisnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. korisničko ime, lozinka) koje služe za autorizaciju pristupa usluzi Signuma, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Signum neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika. U slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabe identifikacijske oznake, Korisnik je suglasan da ga Signum ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Signumu. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, na broj telefona Službe za tehničku podršku Signuma +38513535035 uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Članak 9.

Prijenos broja

- (1) Ukoliko Korisnik otkazuje Pretplatnički ugovor radi zasnivanja pretplatničkog odnosa s drugim operatorom, potrebno je da kod drugog operatora ispunji dokumentaciju te tako pokrene postupak prelaska. Signum će omogućiti Korisniku prelazak na novog operatora na način i u rokovima propisanim važećim propisima.
- (2) Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga Signuma za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.
- (3) Signum je obvezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnika kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
- (4) Korisnik je upoznat da Signum može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ukoliko ga Korisnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Korisniku.
- (5) Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Signuma, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

Članak 10.

Aktivacija Usluga

- (1) Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Signuma na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa (narudžbenica), odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane Signuma.
- (2) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ukoliko je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Signuma nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ukoliko je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme Signuma, uručjenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Signum ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme Signum prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku

terminalnu opremu od strane Signuma. Signum će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefon za pomoć.

- (3) Signum će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
- (4) Korisnik je u obvezi u roku od najviše 60 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora sa Signumom osigurati odgovarajuću lokalnu instalaciju za pružanje usluga Signuma, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije uređeno drugačije. U slučaju da to ne učini, smatrat će se da je Korisnik otkazao Pretplatnički ugovor te je dužan snositi sve troškove koje je Signum imao u vezi s instalacijom/aktivacijom usluge Signuma ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, a sukladno važećem Cjeniku Signuma.
- (5) Korisnik će o svom trošku omogućiti Signumu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Signumu nije omogućen pristup objektu na lokaciji 7 priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Signuma, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

Članak 11.

Aktivacija dodatnih usluga

- (1) Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge Signuma dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, Signum će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.
- (2) Na dan aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. Signum je obavezan izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno čl. 22 ovih Općih uvjeta ili poslati potvrdu elektroničkim putem u slučajevima gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Članak 12.

Pristup ispisu poziva i računu

- (1) Pružatelj usluge omogućuje Korisniku online pristup detaljnom ispisu poziva besplatno, putem korisničkih stranica <https://moj.signumtel.hr> uz korištenje pristupnih parametara koje je Korisnik dobio prilikom uključenja usluge.
- (2) Pružatelj usluge automatski bilježi podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućava, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- (3) Pružatelj usluge će, na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti detaljan ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku za razdoblje unatrag godinu dana.

Članak 13.

Otvaranje korisničkog računa i probna instalacija

- (1) Otvaranje korisničkog računa za Korisnika je besplatno, a moguća je i neobvezna probna instalacija IP opreme na dogovoreni period kako bi se Korisnik uvjerio u kvalitetu usluge telefoniranja putem IP sustava.

Članak 14.

Cijene usluga i uvjeti plaćanja

- (1) Cijene usluga koje Signum naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Signuma. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Signuma. Signum je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.
- (2) Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja usluga Signuma, dostupan je na službenoj internet stranici Signuma <https://www.signumtel.hr>, a iznimno se usluge pristupa Internetu putem Optičkog voda dogovaraju od situacije do situacije zbog specifičnosti svake pojedine instalacije odnosno troškova instalacije do točke priključenja terminalnih uređaja Korisnika. Iskazane cijene ne sadrže PDV.
- (3) Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Korisnika. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Signuma. Cijena instalacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Signuma za uslugu koja je bila predmet instalacije.
- (4) Naknada za pruženu uslugu Signuma plaća se na mjesečnoj osnovi. Kao obračunsko razdoblje računa se kalendarski mjesec ukoliko nije drugačije dogovoreno. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži Signuma i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.
- (5) Cijena pojedinog poziva za Korisnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.
- (6) Račun se izdaje u papirnatom i e-obliku. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Račun Korisnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- (7) Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.
- (8) Signum 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 Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge Signuma, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Signuma pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Signum prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge Signuma nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Signuma koji važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Signum u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Signuma, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu će biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem.
- (9) Smatra se da Korisnik prima redovni račun Signuma redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, Signum zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.
- (10) Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Signum neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Signumu dokaz o izvršenoj uplati.

Za kašnjenje u plaćanju Signum računa od strane Korisnika, Signum ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

Članak 15.

Prekoračenje prosječno ostvarenog prometa Korisnika

- (1) U slučaju da mjesečni telefonski promet znatno premašuje prosječno ostvareni promet Korisnika, Pružatelj usluge će usmeno i pismeno obavijestiti Korisnika o učinjenom prekoračenju, te od njega zatražiti provjeru obavljenog prometa putem online popisa poziva, radi zaštite interesa obiju strana.

Jednako tako, Korisniku će biti postavljen mjesečni financijski limit potrošnje u svrhu zaštite obiju strana od neželjenih zloraba bilo koje vrste.

Članak 16.

Naplata potraživanja

- (1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu Signuma.
- (2) Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati Signum usluge pri čemu Signum ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji Signum usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok korisnici koji su se obvezali na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora čine to pod uvjetima naznačenima u članku 22. st. 5 ovih Općih uvjeta. Detalji o rješavanju prigovora i sporova s korisnicima objašnjeni su u članku 27., odnosno članku 32. ovih Općih uvjeta.
- (3) Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu, Signum će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena) te može Korisniku zaračunati zakonske zatezne kamate i troškove opomene. Opomena sadrži upozorenje da će Signum privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene, osim ako Korisnik nije podnio prigovor iz čl. 27 ovih Općih uvjeta. Troškovi opomene iznose 02,00 EUR bez PDV-a.
- (4) Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 15. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospjeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.
- (5) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 27. ovih Općih uvjeta, Signum ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 20. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Signuma, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.
- (6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Korisnike operatora.
- (7) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, Signum ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 21. i 22. ovih Općih uvjeta.
- (8) Korisnik je suglasan i prihvaća da Signum možda neće biti u mogućnosti nastaviti sa isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku Signuma.
- (9) U slučajevima navedenim u stavcima 5. i 7. ovog članka, Signum neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
- (10) Signum je ovlašten, uz prethodnu suglasnost Korisnika, ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Članak 17.

Obveze i odgovornosti Signuma

(1) Pružatelj usluge se obavezuje:

- osiguravati najveću moguću kvalitetu usluge IP telefonije i pristupa Internetu
- u najvećoj mogućoj mjeri osiguravati neprekinuto i neometano djelovanje usluge i servisa
- osiguravati najveću moguću sigurnost i tajnost razgovora i prenijetih podataka, čuvati primljene podatke kao poslovnu tajnu te ih, bez suglasnosti Korisnika, neće posredovati trećoj osobi, osim po nalogu nadležnog suda.
- otklanjati moguće pogreške i nepravilnosti u radu sustava u najkraćem mogućem vremenu.
- upisati telefonske brojeve pretplatnika u javni imenik, osim za one pretplatnike koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik.
- osigurati besplatan pristup korisničkoj podršci Signuma za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova (na broj 08007576), koja će biti dostupna korisnicima 24 sata dnevno 24h. Signum zadržava pravo blokiranja poziva službi za korisnike koji je ostvaren u druge svrhe osim navedenih.

(2) Pružatelj usluge:

- ne odgovara za eventualne prekide u radu ili pogreške ukoliko su ista posljedica više sile, krivnje treće osobe ili Korisnika, odnosno događaja koji nisu pod direktnom kontrolom Isporučitelja
- ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Korisnik 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 Korisnik ipak treba vrlo visok stupanj pouzdanosti sustava 24 sata dnevno, isti može zatražiti od Pružatelja usluge *Ugovor o razini usluge* (SLA - Servis Level Agreement) kojim se posebno i vrlo precizno reguliraju obveze Pružatelja usluge 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 podiže razina usluge 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 Korisnikovih podataka ili drugih parametara potrebnih za korištenje usluge, osim u slučaju da je krivnja za otuđenje na strani Pružatelja usluge.

Članak 18.

Obveze Korisnika

(1) Korisnik:

- sam odgovara za zaštitu i korištenje identifikacijskih brojeva i pristupnih lozinki neophodnih za korištenje usluge,
- je dužan koristiti uslugu Pružatelja usluge u skladu s usmenim ili pismenim uputama za korištenje,
- se obavezuje da neće koristiti uslugu u svrhu njezine daljnje prodaje (ukoliko je Korisnik i sam operator jednakih ili sličnih usluga ili ukoliko želi koristiti uslugu na način da je prodaje drugima, mora o tome sklopiti poseban ugovor s Pružateljem usluge),
- 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 Pružatelja usluge),

- se obavezuje da će podmiriti račune za korištenu uslugu 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 trideset (30) dana po njegovu prijemu isti reklamirati, a Pružatelj usluge se obavezuje izvršiti kontrolu navoda iz reklamacije i o rezultatima kontrole u pisanom obliku obavijestiti Korisnika,
- 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 Pružatelja usluge,
- se obavezuje da će pri sklapanju Ugovora navesti ispravne, valjane i potpune podatke koji su Pružatelju usluge 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 19.

Kakvoća usluge i terminalna oprema

- (2) Signum pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Hrvatske.
- (3) Prijenosni opseg/brzina pojedine usluge Signuma je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (4) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Signum sustava postoji mogućnost da pojedina usluga Signuma neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Signumovog sustava.
- (5) Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih usluga Signuma koje se temelje na IP (Internet Protocol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine usluge Signuma koje se temelje na IP tehnologiji Signum ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge Signuma koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Signuma detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Signuma. U opisanim slučajevima Signum ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Signuma.
- (6) Korisnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Korisnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Korisnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije www.hakom.hr

Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa internetu“ za Signumove pakete širokopojasnog pristupa internetu smatra se najmanje 70% od maksimalne (ugovorene i oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.
- (7) U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Signumu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog

odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz članka 27. Općih uvjeta.

- (8) Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Signum, pristup ili korištenje usluga Signuma Korisniku bilo onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršit će se na prvom sljedećem računu Signuma. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња bit će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

Signum nije obvezan nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.

- (9) Terminalna oprema koju Signum stavlja na raspolaganje Korisniku u isključivom je vlasništvu Signuma, osim ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Signum održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obvezan o svom trošku u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Signumu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ako Korisnik ne vrati opremu u navedenom roku ili je ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, ista prelazi u vlasništvo Korisnika te ju je Korisnik obvezan platiti Signumu za što će Signum izdati Korisniku račun za naknadu za opremu, a Korisnik će biti obvezan nadoknaditi i svu štetu koja bi na ovaj način mogla nastati za Signum. Krajnji rok za povrat opreme je petnaesti (15) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za pretplatničku opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane za terminalnu opremu će biti stornirane. Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge.
- (10) Signum će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Signum ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obvezan omogućiti Signumu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Signuma.
- (11) Signum osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Signum će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprječavanja zagušenja mreže, Signum poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.
- (12) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Signuma, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Signuma.
- (13) Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Signuma. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obvezan odmah prijaviti Signumu na telefonski broj Službe za tehničku podršku Signuma +38513535035, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
- (14) Signum ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Signuma ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću lokalnu instalaciju.
- (15) Signum pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112) kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih brojeva. Signum će u skladu s posebnim propisima osigurati središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama podatke o lokaciji s koje je upućen poziv.

(16) U slučaju prestanka pružanja usluga Signuma, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Signum će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obvezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 9. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Signumu.

Članak 20.

Privremeno isključenje

- (1) Pružatelj usluge može Korisnika, bez prethodne najave, **privremeno** isključiti u sljedećim slučajevima:
- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Signum utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa
 - ako Korisnik uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži,
 - ako Korisnik svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge,
 - ako Korisnik pokušava “probiti” zaštitne sisteme mreže,
 - **ako Korisnik ne podmiri svoja dugovanja u roku trideset (30) dana od dostave opomene za neplaćanje,**
 - ako Korisnik ne dojaví promjenu o podacima sukladno čl. 6. Ovih uvjeta,
 - ako Korisnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
 - ako Pružatelj usluge utemeljeno ocijeni da Korisnik neće izvršiti plaćanje računa za korištenu uslugu,
 - ako Korisnik postupa u suprotnosti s odredbama čl. 18. ovih Općih uvjeta.
 - u slučaju povrede odredaba čl. 23. st. 8. do 12. ovih Općih uvjeta.
- (2) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Signuma. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlorabe poziva na broj 112, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.
- (3) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.
- (4) Pružatelj usluge će Korisniku ponovno omogućiti korištenje usluga kada prestanu razlozi radi kojih je došlo do privremenog isključenja i to **uz naplatu jednokratne naknade od 07,96 EUR bez PDV-a**. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave dokaza prestanka razloga za privremeno isključenje, i to isti ili najkasnije idući radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članku 23. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Signuma.
- (5) Na zahtjev Korisnika, Signum će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz mreže Signuma na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, Signum je obvezan privremeno isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, Signum može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku Signum Internet usluga. Privremeno isključenje na zahtjev nastupa u roku od pet (5) radna dana od dana zaprimanja zahtjeva od strane Korisnika.

- (6) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključanja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Naknada za ponovno uključanje usluge iznosi 26,55 EUR bez PDV-a.
- (7) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog članka, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Signuma.

Članak 21.

Trajno isključenje

- (1) Pružatelj usluge može Korisniku trajno isključiti korištenje usluge u sljedećim slučajevima:
- ukoliko Korisnik i nakon ponovnog uključanja u sustav ponovno postupa na način opisan u čl. 20. st. 1 ovih Općih uvjeta,
 - ukoliko Korisnik ne podmiri svoja dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa u roku od 30 dana kada je bio privremeno isključen iz mreže,
 - ukoliko Korisnik 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 Korisnik svojim postupcima uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
 - ukoliko Korisnik u ugovoru navede lažne odnosno neistinite podatke.
- (2) Pružatelj usluge se obavezuje obavijestiti Korisnika pisanim putem o razlozima trajnog isključenja korištenja usluge. U slučaju trajnog isključenja, Korisnik nema pravo na naknadu štete koju bi uslijed isključenja mogao pretrpjeti.

Članak 22.

Raskid pretplatničkog ugovora

- (1) Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:
- ako Signum naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz članka 4. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Signuma, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
 - ako Signum utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Signuma bez ovlaštenja ili da je mreža Signuma na drugi način zlouporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
 - ako Signum kod Usluga Signuma koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa utvrdi da Korisnik ne koristi Uslugu Signuma u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku;
 - ako je, zbog razloga utvrđenih u članku čl. 23. st. 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
 - ako Signum naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Signuma na području Republike Hrvatske nepoznata;
 - ako Signum, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj ili djelatnicima Signuma koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Signumu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje Signumovih usluga drugim Pretplatnicima;
 - ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Republici Hrvatskoj;

- u slučaju postojanja ostalih razloga za trajno isključenje navedenih u čl. 21 ovih Općih uvjeta.
- (2) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.
 - (3) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, korisnik može raskinuti pretplatnički odnos na isti način na koji je sklopio Pretplatnički ugovor, odnosno slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora poštom, elektroničkim putem (ispunjavanjem obrasca „**Zahtjev-Raskid**“ koji se nalazi na web lokaciji <https://www.signumtel.hr>), telefonom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora u poslovnici Signuma. Pretplatnički ugovor će se raskinuti u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.
 - (4) Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev za raskid u pravilu isti treba vlastoručno potpisati te dodatno priložiti dokaz o identitetu. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 7. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljen dokaz o identitetu. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Pretplatnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koje obuhvaćaju ime i prezime pretplatnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku te uslugama za koje podnosi zahtjev.
 - (5) Ako je Pretplatnički ugovor, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade 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 Korisnika sukladno Cjeniku Signuma što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Signuma.
 - (6) U slučaju kada Signum nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovog članka Općih uvjeta, osim dospjelog, a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Signum ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s Općim uvjetima poslovanja.
 - (7) U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Korisnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi Signumu sve troškove koje je Signum imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku Signuma.
 - (8) Signum u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa ukoliko nije priložen dokaz o identitetu.

Članak 23.

Zaštita od zlouporaba

- (1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži Signum će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Signuma.
- (2) Signum je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje, i to sukladno čl. 15 ovih Općih uvjeta.
- (3) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, Signum utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Signum ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijea navedenog na tom računu, Signum ima pravo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 20. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz članka 27. Općih uvjeta.

- (4) Neovisno o prethodno navedenom, Signum zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara radi zaštite interesa Korisnika i Signuma te drugih korisnika interneta (npr. ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga interneta od strane Korisnika).
- (5) Signum je obvezan na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Signum će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos u skladu s odlukom Agencije. Signum će pisanim putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.
- (6) Signum nudi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Korisnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu prodaja@signumtel.hr.
- (7) Korisnik se obvezuje da će usluge Signuma koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu ili njezine pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja usluge Signuma, bez prethodnog pisanog odobrenja Signuma.
- (8) Korisnik je dužan i tijekom korištenja Signumovih usluga, ako je Signum ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom korištenja Usluge Signuma, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Signum pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Signuma, a koje su Korisniku dostupne putem službenih internet stranica Signuma ili na drugi prikladan način.
- (9) Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Signuma 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 Signuma. Također, zabranjeno je korištenje usluga Signuma na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa internetu kao i svako drugo korištenje usluga Signuma i/ili mrežom Signuma protivno važećim propisima.
- (10) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga Signuma, osobito usluga pristupa internetu i/ili elektroničke pošte.
- (11) Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. Signum redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima i mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka Korisnika.
- (12) Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga Signuma, uključivo usluga pristupa internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.
- (13) Signum osigurava pristup internetu za sve svoje Korisnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja Signum ne kontrolira niti ih može onemogućiti.
- (14) U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog članka, Signum će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Signum ima pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.

- (15) Signum nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima Signuma u sklopu pružanja Usluga Signuma, osim ako nije drugačije ugovoreno. Signum također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Signum ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.

Članak 24.

Smetnje u mreži Signuma

- (1) Signum neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Signuma proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
- (2) U slučaju planiranih prekida u radu i redovnih radova na održavanju sustava, Pružatelj usluge će o vremenu izvođenja istih na svojim službenim stranicama www.signumtel.hr odnosno e-mailom obavijestiti Korisnika najmanje jedan (1) dan prije planiranog prekida u radu. Održavanje sustava se u pravilu izvodi u noćnim satima kada je opterećenje sustava minimalno.
- (3) Ako je zbog tehničke smetnje za koju odgovara Signum onemogućeno Pretplatniku korištenje Usluga Signuma dulje od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje, u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača - eng. router, računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.
- (4) Signum će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Pretplatniku, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Pretplatnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti Signum, Signum će otkloniti u roku od 15 dana od dana prijave, a u roku od najviše tri dana od prijave, obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Tijekom otklona kvara, Signum će omogućiti Pretplatniku praćenje statusa prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem.
- (5) Signum neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Signuma ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Signuma, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
- (6) Signum neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisniku, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
- (7) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.
- (8) Ukoliko način korištenja Usluga Signuma od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga Signuma, Signum ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

Članak 25.

Prijenos pretplatničkog odnosa

- (1) Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa sa Signumom na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Signuma i treće osobe. Signum može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa, ukoliko postoje nepodmirena dospelja, a neosporena dugovanja.
- (2) U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.

- (3) Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Pretplatnika u trenutku kada Signum prihvati Zahtjev novog Pretplatnika, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Pretplatnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada Signum aktivira uslugu.
- (4) U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi Korisnik.

Članak 26.

Premještaj terminalne opreme

- (1) Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje) pisanim putem.
- (2) Signum će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost Signum infrastrukture na željenom području, itd.
- (3) U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, pretplatnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje dokaza o promjeni osobnih dokumenata putem potvrde „Promjena boravišta/prebivališta“ koju izdaje nadležna policijska uprava. Pod naknadom se smatra isključivo naknada za trošak priključenja i aktivacije ili mjesečne naknade do isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Naknada u visini popusta na iskorištene proizvode i usluge (promotivne pogodnosti), naplaćuje se prema važećem Cjeniku.
- (4) Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Signum ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Signuma.

Članak 27.

Postupak za rješavanje prigovora, zahtjev za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja i zahtjev za naknadom zbog kašnjenja u uspostavi usluge

- (1) Korisnik ima pravo Signumu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.
- (2) Prigovori u vezi s pružanjem usluga, na iznos računa kao i na kakvoću pružene usluge te povrede odredaba Pretplatničkog ugovora podnosi se Službi za reklamacije Signuma u pisanom obliku poštom na adresu:

Signum d.o.o.
Zagrebačka cesta 20,
10000 Zagreb
„Korisnička podrška“

ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte:

prodaja@signumtel.hr

- (3) Prigovori se podnose uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis, uz predočenje identifikacijskog dokumenta podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i to:
 - u roku od 30 dana od dana dospijea računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,
 - u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,

- u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog članka: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Signuma, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji,

U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, Korisnik mora dostaviti odgovarajući dokaz iz čl. 19. st. 7 ovih Općih uvjeta.

- (4) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.
- (5) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Povjerenstvu za rješavanje pritužbi Korisnika. Povjerenstvo će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Signuma.
- (6) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 5. ovog članka, Signum je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, Signum može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.
- (7) Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.
- (8) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa iz st. 1. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Signum ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 20. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Signuma u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Signum neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka.
- (9) Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Signum rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.
- (10) Signum će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Signuma za rješavanje reklamacija.
- (11) Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Signuma te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike Signuma, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita Signum djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi Signum djelatnika i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Signuma, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.
- (12) U slučaju prigovora Korisnika na račun, Signum je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa sa kojih je pristupano s Korisnikova računa kao i u slučaju naplate podatkovnog prometa, ispis trajanja i vrijeme pristupa zabilježenog prometa.

- (13) Ako se utvrdi da je Signum povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog članka zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- (14) Pretplatnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u Signum mrežu ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja. Pretplatnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijenosa broja, neželjenog prijenosa broja, te nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge. Naknada iznosi 1,33 EUR za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, a najviše 477,83 EUR za jedan broj ili 4778,33 EUR za više brojeva na jednom zahtjevu za prijenos broja. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijenosa broja pohranjeni su u sustavima Agencije, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Pretplatnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od vremenskog okvira prijenosa kada prijenos nije realiziran. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Signum će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Signum nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Signum utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a Signum za to nije odgovoran, Signum će proslijediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obvezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je drugi operator proslijedio prema Signumu zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Signum će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru Agencije.
- (15) Pretplatnik u Signum mreži koji je podnio zahtjev za usluge ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine Signum usluge ili za izmjenu pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 31,86 EUR za svaki započeti dan, a najviše za 15 dana kašnjenja, tj. najviše 477,83 EUR. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid prema čl. 22. ovih Općih uvjeta. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili Jedinstvene izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Signum će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da rok za realizaciju usluge nije istekao zbog okolnosti koje su navedene u čl. 4 ovih Općih uvjeta, da je Pretplatnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će Pretplatnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako korisnik od Signuma istovremeno zahtijeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, Signum mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.
- (16) U slučaju da Signum ne otkloni kvar/smetnju u rokovima iz čl. 24. Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika ili

višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Signum je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(17) Ako Pretplatnik ne podnese zahtjev iz prethodnog stavka zbog kašnjenja Signuma u otklonu kvara/smetnje, Pretplatnik ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti prigovor na kakvoću usluge i zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje. Naknada iznosi 31,86 EUR za svaki započeti dan kašnjenja nakon isteka roka za otklon kvara, a najviše za petnaest dana kašnjenja, tj. 477,83 EUR. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana dovršetka otklona kvara/smetnje. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum prijave kvara, te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Pretplatnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Signum je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Radi otklanjanja dvojbi, Pretplatnik koji je zatražio isplatu naknade zbog kašnjenja u otklonu kvara/smetnje nema pravo po istoj osnovi tražiti i raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

Članak 28.

Pružatelj usluge može s Korisnikom 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 Korisnik izjavom ne protivi tome i svoje protivljenje stavi do znanja Pružatelju usluge pisanim putem ili elektroničkom poštom.

Članak 29.

Pri sklapanju ugovornog odnosa o korištenju usluga, Pružatelj usluge nudi sve informacije o uslugama, uključujući i važeći cjenik. Pružatelj usluge 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 30.

Korisnik dopušta da Pružatelj usluge navede njegovo ime odnosno naziv na svojoj referentnoj listi.

Članak 31.

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

Članak 32.

Rješavanje sporova

Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, za rješavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu prebivališta odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Članak 33.

Primjena Općih uvjeta

- (1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Signumom nakon tog datuma. Na postojeće Pretplatnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Signumom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.
- (2) Ovi Opći uvjeti dostupni su na putem službenih internet stranica Signuma. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Signumove internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija usluge Signuma.
- (3) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Signum će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.
- (4) Signum zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Signum će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na internet stranicama Signuma i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena istih.

Ovi Uvjeti su važeći od 01.01.2023.g.