

# Opći uvjeti korištenja S://VoIP telekom usluge

## Članak 1.

S://VoIP telekom usluga je usluga IP telefonije, odnosno prijenosa govora putem internet protokola (VoIP). Uslugu pruža tvrtka **SKVID d.o.o.**, sa sjedištem u Zagrebu, Jalševečka cesta 40, OIB 27197549120, (u daljnjem tekstu: Isporučitelj).

## Članak 2.

S://VoIP usluga IP telefonije raspoloživa je za korištenje 24 sata dnevno tijekom svih 365 dana u godini.

## Članak 3.

Za korištenje S://VoIP usluge IP telefonije Korisniku (u daljnjem tekstu Naručitelju) usluge potreban je pristup serverima operatora (u daljnjem tekstu 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.

## Članak 4.

Ugovor o korištenju S://VoIP 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 telefoniranja tj. kada korisnik počne s upućivanjem VoIP prometa prema sustavu Isporučitelja. Ugovorni odnos se sklapa na neodređeno vrijeme. Isporučitelj pridržava pravo odbiti zahtjev za uključanje 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. Naručitelj može u svakom trenutku jednostrano raskinuti ovaj Ugovor, ali isključivo pisanim putem i s otkaznim rokom od najmanje petnaest (15) dana prije okončanja korištenja usluge iz ovog Ugovora, a Isporučitelj će u istom roku onemogućiti daljnje korištenje ugovorene usluge. Naručitelj je dužan u ugovorenim rokovima u cijelosti podmiriti svoje obveze i eventualna dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa. Isporučitelj može ugovorni odnos jednostrano raskinuti uz otkazni rok od sedam (7) 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.

## Članak 5.

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

## Članak 6.

Isporučitelj omogućuje Naručitelju online pristup detaljnom ispisu poziva besplatno, putem korisničkih stranica <http://s-voip.skvid.net> uz korištenje pristupnih parametara koje je Isporučitelj dostavio Naručitelju prilikom uključanja S://VoIP usluge.

## Članak 7.

Otvaranje korisničkog računa za Naručitelja je besplatno.

## Članak 8.

U slučaju da tjedni 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.

## 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 elektroničkom poštom obavijestiti Naručitelja najmanje tri (3) dana prije planiranog prekida u radu.

## Članak 11.

Isporučitelj se obvezuje:

1. osiguravati najveću moguću kvalitetu usluge IP telefonije
2. u najvećoj mogućoj mjeri osiguravati neprekinuto i neometano djelovanje usluge i servisa
3. 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.
4. otklanjati moguće pogreške i nepravilnosti u radu sustava u najkraćem mogućem vremenu.

## Članak 12.

Isporučitelj:

1. ne odgovara za eventualne prekide u radu ili pogreške ukoliko su ista posljedica više sile, krivnje treće osobe ili Naručitelja, odnosno događaja koji nisu pod kontrolom Isporučitelja.

2. ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Naručitelj prenosi trećoj osobi korištenjem usluge VoIP telefonije.
3. ne odgovara za posredan ili neposredan gubitak prihoda odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala uslijed nepravilnog rada usluge ili prekida u njenom radu.
4. 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 u slučaju da je krivnja za otuđenje na strani Isporučitelja.

### Članak 13.

Naručitelj:

1. sam odgovara za zaštitu i korištenje identifikacijskih brojeva i pristupnih lozinki neophodnih za korištenje usluge
2. je dužan koristiti uslugu Isporučitelja u skladu s uputama za korištenje,
3. se obvezuje da neće koristiti uslugu za pozive na posebne brojeve ili na brojeve koji se posebno tarifiraju,
4. se obvezuje 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),
5. se obvezuje 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,
6. se obvezuje da će 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),
7. se obvezuje da će podmiriti račune za korištenu uslugu u roku od petnaest (15) dana po ispostavljanju računa odnosno najkasnije do 15. dana u mjesecu za prethodni mjesec.
8. može u slučaju neslaganja s ispostavljenim računom, u roku od sedam (7) dana po njegovu prijemu isti reklamirati, a Isporučitelj se obvezuje izvršiti kontrolu navoda iz reklamacije i o rezultatima kontrole u pisanom obliku obavijestiti Naručitelja.
9. ima pravo, pri svakoj promjeni cijena, prekinuti ugovorni odnos s danom promjene cjenika, pod uvjetom da uslugu nakon promjene cjenika nije koristio.
10. odgovara za sve posljedice dozvoljene i nedozvoljene uporabe naručene usluge od strane treće osobe.
11. ne može prenijeti pravo korištenja usluge na treću osobu bez pisane suglasnosti Isporučitelja.
12. se obavezuje da će pri sklapanju Ugovora navesti ispravne, valjane i potpune podatke koji su Isporučitelju potrebni za uključenje i obračun korištenja usluga.
13. Isporučitelju dopušta korištenje i pohranu podataka koje mu je dostavio, a koji su mu potrebni za upravljanje njegovim korisničkim računom.

### Članak 14.

Važeći cjenik S://VoIP usluge istaknut je na web stranici [www.skvid.net](http://www.skvid.net). Iskazane cijene ne sadrže PDV.

### Članak 15.

U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa za obavljene usluge, Isporučitelj ima pravo Naručitelju ispostaviti opomenu i zaračunati zakonske zatezne kamate i troškove opomene.

### Članak 16.

Na zahtjev Naručitelja i o njegovom trošku, Isporučitelj je dužan Naručitelju privremeno isključiti korištenje usluge, ali do najviše tri (3) mjeseca u tijeku godine dana. U tom razdoblju ugovorni odnos miruje. Mirovanje stupa na snagu odmah čim Isporučitelj primi pisani zahtjev Naručitelja i privremeno ga isključiti od korištenja usluge. Naručitelj je dužan u predviđenom roku u cijelosti podmiriti svoje obveze proistekle iz ugovornog odnosa, a nastale do trenutka privremenog isključenja.

### Članak 17.

Isporučitelj može Naručitelja privremeno isključiti u slijedećim slučajevima:

1. ako Naručitelj uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži,
2. ako Naručitelj svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge,
3. ako Naručitelj pokušava "probiti" zaštitne sisteme mreže,
4. ako Naručitelj ne ispuni zahtjeve o neodgodivom plaćanju korištene usluge sukladno čl. 8. ovih Uvjeta,
5. ako Naručitelj kasni s plaćanjem svojih obveza više od osam (8) dana,
6. ako Naručitelj ne podmiri svoja dugovanja niti po ispostavljanju opomene za neplaćanje, u roku koji je naveden u opomeni,
7. ako Naručitelj ne dojaviti promjenu o podacima sukladno čl. 9. Ovih uvjeta,
8. ako Naručitelj svojim ponašanjem uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
9. ako Naručitelj postupa u suprotnosti s odredbama čl. 13. Ovih općih uvjeta,
10. 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 18.

Isporučitelj može Naručitelju trajno isključiti korištenje usluge u slijedećim slučajevima:

1. ukoliko Naručitelj i nakon ponovnog uključanja u sustav ponovno krši odredbe čl. 17. ovih uvjeta,
2. ukoliko Naručitelj ne podmiri svoja dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa u roku od 30 dana kada je bio privremeno isključen iz mreže,

3. ukoliko Naručitelj 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,
4. ukoliko Naručitelj svojim postupcima uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
5. ukoliko Naručitelj u ugovoru navede lažne odnosno neistinite podatke.

**Članak 19.**

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

**Članak 20.**

Isporučitelj usluge može, u skladu sa svojom poslovnom politikom, promijeniti ove Opće uvjete. Ukoliko promjene mogu direktno utjecati na povećanje troška Naručitelja, Isporučitelj je dužan Naručitelja pisano obavijestiti o promjenama. U protivnom Naručitelj se obavezuje objaviti promjene isključivo na svojim službenim web stranicama na adresi [www.skvid.net](http://www.skvid.net). Ukoliko Naručitelj po primitku izmijenjenih uvjeta u roku od petnaest (15) dana i nadalje koristi uslugu i ne uložiti prigovor, smatra se da je suglasan sa promjenama. Naručitelj koji ne želi prihvatiti ugovorni odnos pod promijenjenim općim uvjetima, može Ugovor raskinuti na način da pošalje pisanu obavijest o otkazu ugovora naslovljenu na sjedište Isporučitelja sukladno čl. 4. ovih Općih uvjeta.

**Članak 21.**

Isporučitelj može s Naručiteljem 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 Naručitelj izrijekom ne protivi tome i svoje protivljenje stavi do znanja Isporučitelju pisanim putem ili elektroničkom poštom.

**Članak 22.**

Pri sklapanju ugovornog odnosa o korištenju usluge, Isporučitelj će Naručitelju ponuditi 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. Svi cjenici i uvjeti korištenja usluge raspoloživi su na web stranicama [www.skvid.net](http://www.skvid.net).

**Članak 23.**

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

**Članak 24.**

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

**Članak 25.**

Naručitelj potvrđuje da je upoznat sa 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 26.**

Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, za rješavanje sporova nadležan je sud u Zagrebu.

**Članak 27.**

Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o korištenju S://VoIP usluge.

Uvjeti su važeći od 01.11.2010.g.