

Opći uvjeti korištenja Pincom VoIP usluga

Članak 1.

Pincom VoIP usluga je usluga prijenosa govora putem Internet protokola. Uslugu pruža tvrtka Pincom d.o.o. sa sjedištem u Mostaru, Kardinala Stepinca b.b. (u daljnjem tekstu: Isporučitelj).

Članak 2.

Pincom VoIP usluga je dostupna 24 sata dnevno tijekom svih dana u godini.

Članak 3.

Za korištenje usluge telefonije Naručitelju usluge potreban je pristup Isporučitelju putem javne komunitirane telekomunikacijske mreže te telefonski aparat. Pristup je moguć i putem internet podatkovnih veza uz korištenje posebnih IP uređaja, koji omogućuju prijenos govora posredstvom Internet Protokola (IP).

Članak 4.

Ugovor o korištenju usluge sklapa se na osnovi ispravno popunjenog i potpisanog zahtjeva za uključenje od strane Naručitelja, koji zajedno sa priložima mora biti zaprimljen od Isporučitelja usluge.

Računa se da je ugovorni odnos sklopljen onog dana kada Isporučitelj zaprimi ispravno popunjen i potpisan zahtjev za uključenje, zajedno s priložima, te nakon što se Naručitelju omogući korištenje usluge.

Ugovorni odnos se sklapa na neodređeno vrijeme.

Isporučitelj pridržava pravo odbiti zahtjev za uključenje bez obrazloženja ukoliko Naručitelj ne ispunjava uvjete za sklapanje Ugovora, o čemu mora stranku pismeno obavijestiti u roku od osam (8) dana. U tom slučaju se smatra da Ugovor između stranaka nije niti sklopljen.

Naručitelj pridržava pravo jednostrano raskinuti Ugovor, isključivo pismenim putem. Otkaz stupa na snagu najdulje u roku 7 dana nakon što Isporučitelj primi pismeni zahtjev Naručitelja, što je rok isključenja mogućnost korištenja usluge od strane Isporučitelja.

Naručitelj je dužan u predviđenom roku i u cijelosti podmiriti svoje obveze i eventualna dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa.

Isporučitelj može ugovorni odnos jednostrano raskinuti uz otkazni rok od deset (10) dana i o tome Naručitelja obavijestiti pismenim putem. U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa za korištenu uslugu ili iz drugih opravdanih razloga Isporučitelj može jednostrano raskinuti Ugovor i prije isteka otkaznog roka, te bez odlaganja isključiti Naručitelju mogućnost korištenja usluge. Naručitelj je dužan u predviđenom roku i u cijelosti podmiriti svoje obveze proistekle iz ugovornog odnosa.

Članak 5.

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

Članak 6.

Isporučitelj omogućuje Naručitelju pristup detaljnom ispisu poziva besplatno.

Članak 7.

Troškovi održavanja telekomunikacijskog servisa naplaćuju se 5,00 KM bez PDV-a mjesečno pri izdavanju računa i to samo u slučaju kada Naručitelj nije ostvario telekomunikacijski promet.

Članak 8.

Isporučitelj može od Naručitelja zahtijevati da odmah plati korištenu uslugu ukoliko Naručiteljev evidentirani promet znatno premašuje uobičajene veličine, odnosno ukoliko je trošak trostruko veći od mjesečnog prosjeka.

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 pismeno 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, Isporučitelj će o vremenu izvođenja istih pismeno obavijestiti Naručitelja najmanje tri (3) dana prije planiranog prekida u radu. Obaviještavanje će se vršiti i posredstvom web stranica na adresi <http://www.pincom.net>.

Članak 11.

Isporučitelj se obvezuje da će:

- osiguravati odgovarajuću kvalitetu svoje usluge
- 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 Naručitelja, neće posredovati trećoj osobi, osim po nalogu nadležnog suda.
- otklanjati moguće pogreške u radu u najkraćem mogućem vremenu.

Članak 12.

Isporučitelj:

- ne odgovara za prekide u radu ili pogreške ukoliko su ista posljedica više sile, krivnje treće osobe ili Naručitelja, odnosno događaja koji nisu pod kontrolom Isporučitelja,
- ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Naručitelj prenosi trećoj osobi korištenjem usluge telefonije,
- ne odgovara za posredan ili neposredan gubitak prihoda odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala uslijed nepravilnog rada usluge ili prekida u njenom radu,
- niti u jednom slučaju ne može biti odgovoran za posredan ili neposredan gubitak prihoda odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala uslijed gubitka odnosno otuđenja Naručiteljevih

podataka ili drugih parametara potrebnih za korištenje usluge, osim uslučaju da je krivnja za otuđenje na strani Isporučitelja.

Članak 13.

Naručitelj:

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

Članak 14.

Isporučitelj može, u slučaju zlouporabe ili za pozive u mreže koje nisu u cjeniku, zaračunati 1,00 KM bez PDV-a za svaku započetu minutu na taj način uspostavljene veze.

Članak 15.

U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa za obavljene usluge, Isporučitelj je dužan Naručitelju ispostaviti opomenu i zaračunati zakonske zatezne kamate i troškove opomene. Troškovi opomene iznose 5,00 KM bez PDV-a.

Članak 16.

Na zahtjev Naučitelja 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 pismeni zahtjev Naručitelja i privremeno ga isključi od korištenja usluge. Naručitelj je dužan u predviđenom roku i 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:

- ako Naručitelj uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži,
- ako Naručitelj svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge,
- ako Naručitelj pokušava "probiti" zaštitne sisteme mreže,
- ako Naručitelj ne ispuni zahtjeve o neodgodivom plaćanju korištene usluge sukladno čl. 8. ovih uvjeta,
- ako Naručitelj kasni s plaćanjem svojih obveza više od pet (5) dana,
- ako Naručitelj ne podmiri svoja dugovanja niti po ispostavljanu opomene za neplaćanje, u roku koji je naveden u opomeni,
- ako Naručitelj ne dojaviti promjenu o podacima sukladno čl. 9. ovih uvjeta,
- ako Naručitelj svojim ponašanjem uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
- ako Naručitelj postupa u suprotnosti s odredbama čl. 13. ovih općih uvjeta,
- ako Isporučitelj utemeljeno ocijeni da Naručitelj neće izvršiti plaćanje računa za korištenu uslugu.

Isporučitelj će Naručitelju ponovno omogućiti korištenje usluga kada prestanu razlozi radi kojih je došlo do privremenog isključenja.

Članak 18.

Isporučitelj može Naručitelju trajno isključiti korištenje usluge u slijedećim slučajevima:

- ako Naručitelj i nakon ponovnog uključanja u sustav ponovno krši odredbe čl. 17. ovih uvjeta,
- ako Naručitelj ne podmiri svoja dugovanja koja proizlaze iz ugovornog odnosa u roku od 30 dana kada je bio privremeno isključen iz mreže,
- ako 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,
- ako naručitelj svojim postupcima uzrokuje štetu Isporučitelju ili drugim korisnicima usluge,
- ako Naručitelj u ugovoru navede lažne odnosno neistinite podatke.

Članak 19.

Isporučitelj se obvezuje da će Naručitelja pismenim putem obavijestiti 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 opće uvjete. Ako promjene mogu direktno utjecati na povećanje troška Naručitelja, Isporučitelj se obvezuje Naručitelja pismeno obavijestiti o o promjenama. U protivnom Naručitelj se obvezuje objaviti promjene isključivo na svojim službenim web stranicama na adresi <http://www.pincom.net>. Ukoliko Naručitelj po primitku izmijenjenih uvjeta u roku od petnaest (15) dana i nadalje koristi uslugu i ne uloži prigovor, smatra se da je suglasan sa promjenama. Naručitelj koji ne želi prihvatiti ugovorni odnos pod promijenjenim općim uvjetima, može Ugovor raskinuti tako da pošalje pismenu 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 izričito ne protivi tome i svoje protivljenje stavi do znanja Isporučitelju pisanim putem ili elektroničkom poštom.

Članak 22.

Pri sklapanju ugovornog odnosa o korištenju usluga, Isporučitelj nudi sve informacije o uslugama, uključujući i važeći cjenik. Isporučitelj prosljeđuje ove informacije o mogućnostima, vrstama usluga, načinu njihova korištenja i cijenama u pisanom ili drugom obliku na zahtjev svake fizičke ili pravne osobe. Svi cjenici i uvjeti korištenja usluge raspoloživi su na web stranicama <http://www.pincom.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 e-mail adresu kontakt osobe navedene od strane Naručitelja na zahtjevu za sklapanje ugovora.

Članak 25.

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

Članak 26.

Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o korištenju Pincom VoIP usluga.

Uvjeti vrijede od 01.04.2007.godine.