

Trgovačko društvo SKVID d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Jalševečka cesta 40, MBS: 080475031, OIB 27197549120 kao operator javnih telekomunikacijskih usluga, utvrdilo je i objavljuje tekst

OPĆIH UVJETA POSLOVANJA ZA PRUŽANJE USLUGA U JAVNOJ NEPOKRETNJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI (FIKSNE USLUGE) ZA PRETPLATNIKE

(u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Članak 1. Opće odredbe

1.2. Ovim Općim uvjetima poslovanja uređuju se odnosi između Skvid d.o.o. iz Zagreba, Jalševečka cesta 40, kao davatelja usluga u javnoj nepokretnj komunikacijskoj mreži s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Pretplatnik) s druge strane.

Članak 2.

Predmet Općih uvjeta

2.1. Fiksne usluge ovih Općih uvjeta obuhvaćaju: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu, pristup javnoj komunikacijskoj mreži, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnj mreži (dalje u tekstu: telefonska usluga), usluge pristupa Internetu (dalje u tekstu: internet usluga), usluge prijenosa govora putem Interneta (dalje u tekstu: usluge), te usluge prijenosa govora, zvuka i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.

2.2. Na sve odnose između Skvida i krajnjeg korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe važećeg zakona iz područja elektroničkih komunikacija, podzakonskih propisa donesenih temeljem tog zakona te drugih mjerodavnih propisa Republike Hrvatske.

Članak 3.

Usluge i razina kakvoće usluga

3.1. Skvid pruža usluge u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na temelju toga Zakona, te Zakonom o zaštiti potrošača. Skvid ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Pretplatnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Skvida prilikom pružanja usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja podataka koji su netočni,

nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući, ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost Skvidove elektroničke komunikacijske mreže i usluga. Skvid ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira Skvid prilikom pružanja usluga ako su isti sukladni važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

3.2. Skvid ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.

3.3. Osnovne usluge koje Skvid pruža, a za koje nije potrebna posebna privola Pretplatnika su: priključenje na javnu komunikacijsku mrežu, pristup javnoj komunikacijskoj mreži, javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži (dalje u tekstu: telefonska usluga), usluge pristupa Internetu (dalje u tekstu: internet usluga), usluge prijenosa govora putem Interneta (dalje u tekstu: usluge), te usluge prijenosa govora, zvuka i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Skvid se obvezuje za svaku uslugu koju pruža objaviti Uvjete korištenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, točan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uvjete pod kojima istu pruža.

3.4. Skvid se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama, te o istom obavijestiti Pretplatnika sukladno tehničkim mogućnostima.

3.5. Skvid pruža uslugu besplatnog pozivanja na broj 112, kao i na ostale pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno važećem Zakonu odnosno podzakonskom aktu. Kod usluge prijenosa govora putem interneta svi pozivi koje Pretplatnik ostvari sa računala prema brojevima za hitne službe biti će preusmjereni na broj 112 u Zagrebu.

3.6. Skvid zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.

3.7. Skvid pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zlouporaba mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga Skvida, te održavanja kvalitete i dostupnosti usluga svim Pretplatnicima, sukladno posebnim uvjetima korištenja pojedine usluge.

3.8. Skvid će izmjenu vrste i opsega usluga u nepokretnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prienos pretplatničkog odnosa, te ako to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Skvidove mreže i raspoloživost terminalne opreme.

3.9. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Skvida je maksimalni prienosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

3.10. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Skvid sustava postoji mogućnosti da pojedina Usluga Skvida 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 Skvidovog sustava.

3.11. Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Skvida koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine Usluge Skvida koje se temelje na IP tehnologiji Skvid ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine usluge Skvida koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Skvida detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Skvida. U opisanim

slučajevima Skvid 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 Skvida.

3.12. Korisnik je suglasan prihvaća 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 sa 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 obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu , izrađenog od strane Agencije www.hakom.hr

Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa Internetu“ za Skvidove 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.

3.13. U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Skvidu 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 14. Općih uvjeta.

3.14. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Skvid, pristup ili korištenje usluga Skvida bilo Korisniku onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjeње mjesecne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesecne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu Skvida. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња biti će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

Skvid nije obvezan naknaditi 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.

3.15. Ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Skvid održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu. Korisnik je obvezan u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Skvidu u ispravnom i funkcionalnom stanju. 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.

3.16. Skvid 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, Skvid ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obavezan omogućiti Skvidu 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 Skvida.

3.17. Skvid osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Skvid 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 sprečavanja zagušenja mreže, Skvid poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

3.18. 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 Skvida, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Skvida.

3.19. 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 Skvida. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah prijaviti Skvidu na telefonski broj Službe za tehničku podršku Skvida 01 444 0000, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

3.20. Skvid ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Skvida ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću Lokalnu instalaciju.

3.21. U slučaju prestanka pružanja usluga Skvida, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Skvid će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obavezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 6. ovog članka vratiti unajmljenu opremu Skvidu.

Članak 4. Prijenos broja

4.1. Ako Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa za javnu govornu uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi operator (dalje u tekstu: Davatelj broja), Pretplatnik zajedno sa Zahtjevom podnosi zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, odnosno drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

4.2. Zahtjev iz stavka 1. ovog članka ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa s Davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva. Pretplatnički odnos između Davatelja broja i podnositelja zahtjeva za prijenos broja smatra se raskinutim u trenutku uključenja prenesenog broja od strane Skvida.

4.3. Skvid će Pretplatnika prilikom zaprimanja zahtjeva iz stavka 1. ovog članka ovih Općih uvjeta, upoznati s postupkom prijenosa broja te obavijestiti o sljedećem:

a) datumu i vremenskom okviru prijenosa broja,

b) uslugama Davatelja broja koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu Skvida,

c) opsegu korištenja i aktivaciji Usluga,

d) obvezi kontaktiranja Davatelja broja u svrhu podmirenja dugovanja kod prijevremenog raskida ugovora, jer isti predstavlja razlog odgode zahtjeva za prijenos broja,

e) svim razlozima odbijanja zahtjeva za prijenos broja navedenim u članku 4.6. ovih Općih uvjeta,

f) svim razlozima odgode prijenosa broja navedenim u članku 4.5. ovih Općih uvjeta,

g) mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koja se odnosi na isti telefonski priključak, h) pravu na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja,

i) da podnošenjem zahtjeva za prijenos broja isti daje svoju privolu Skvidu i Davatelju broja za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima, u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

4.4. Pretplatnik je suglasan da će Skvid osigurati pozitivno okončanje prijenosa broja za Pretplatnika u slučaju podnošenja zahtjeva iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta, ako Pretplatnik prethodno ispuni sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske.

4.5. Skvid neće Pretplatniku uvjetovati uslugu prenosivosti broja s izborom Usluge koju će Pretplatnik ugovoriti, kao ni izborom tarifnog paketa, tarifnog modela, tarifne opcije i sl.

4.6. Dodatne usluge koje je Pretplatnik iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta, imao ugovorene uz broj koji se prenosi, ne prenose se automatski, već ih Pretplatnik može ugovoriti s Skvidom, u skladu s Skvidovom ponudom Usluga i ovim Općim uvjetima.

4.7. U slučaju dugovanja Pretplatnika prema Davatelju broja koje se odnosi na nespornu ugovornu obvezu, Pretplatnik je obavezan podmiriti ugovorne obveze prema Davatelju broja u najkraćem mogućem roku, a najkasnije

sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 4.5. ovih Općih uvjeta.

4.8. Neiskorišteni iznos na korisničkom računu za unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) Davatelja broja se ne može prenositi i koristiti za plaćanje Usluga.

4.9. Pretplatnik potpisom zahtjeva iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta ovlašćuje Skvid da isti podnese Davatelju broja, te nakon što je Skvidu isti dostavljen, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja osim u sljedećim slučajevima:

- ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja duljem od 8 radnih dana,
- u slučaju zavaravajuće prodaje,
- u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze.

4.10. Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz članka 4.9. ovih Općih uvjeta , Pretplatnik podnosi Skvidu pisanim putem.

4.11. U slučaju prihvaćanja Zahtjeva iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta Skvid može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

4.12. Postupak prijenosa broja ne može trajati dulje od pet (5) radnih dana od dana kada je Davatelj broja zaprimio zahtjev iz stavka 1. ovog članka ovih Općih uvjeta, osim ako je to u interesu Pretplatnika, odnosno kada je Pretplatnik u zahtjevu naveo željeni datum prijenosa broja koji je duži od pet (5) radnih dana, u slučajevima kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluga/e na veleprodajnoj razini ili ako postoje razlozi za odgodu ili odbijanje zahtjeva navedeni u članku stavku 4.5. i 4.6. ovog članka ovih Općih uvjeta.

4.13. Vremenski okvir prijenosa broja je razdoblje od isključenja broja iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja do uključivanja broja u elektroničku komunikacijsku mrežu operatora primatelja broja.

4.14. Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati duže od 3 sata i to samo u sljedećim razdobljima: radnim danom od 08,00 do 11,00 sati ili od 12,00 do 15,00 sati.

4.15. Pretplatniku koji podnosi Zahtjev iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta neće biti omogućeno korištenje Usluga najduže za vrijeme trajanja vremenskog okvira prijenosa broja.

4.16. Zatraženi rok za prijenos broja može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima: - kad zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija

- zbog postojanja nesporne ugovorne obveze Pretplatnika koji podnosi Zahtjev iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta.

4.17. Skvid će po zaprimanju obavijesti o odgodi roka za prijenos broja od Davatelja broja s Pretplatnikom bez odgode dogovoriti novi datum prijenosa broja.

4.18. Zahtjev iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

- pogrešno ispunjen Zahtjev za prijenos broja
- ako se Zahtjev za prijenos broja ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka

- ako se zatraženi broj već nalazi u postupku prijenosa, odnosno u slučaju postojanja ranije predanog zahtjeva za prijenos istog broja

- ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos, privremeno ili trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže operatora davatelja broja

- ako je zahtijevani datum prijenosa broja kraći od roka propisanog u stavku 3. ovog članka ovih Općih uvjeta - ako je zahtijevani datum prijenosa broja duži od 60 dana od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja

- ako korisnik unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) izgubi pravo na korištenje broja ili korisnik unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) nije ostvario prvi poziv

- tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja

- ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija, a operator primatelj broja ne može tehnički omogućiti uporabu iste

- povlačenje zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ukoliko operator primatelj broja istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prenosivosti broja

- ako pretplatnički broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja zahtjeva za prijenos broja.

4.19. Skvid će po zaprimanju obavijesti o odbijanju prijenosa broja od Davatelja broja bez odgode obavijestiti Pretplatnika o razlozima odbijanja njegovog zahtjeva.

4.20. Pretplatnik može drugom operatoru primatelju broja (dalje u tekstu: Primatelj broja) podnijeti zahtjev za prijenos broja za broj korišten u sklopu Usluge za koju Pretplatnik s Skvidom ima sklopljen važeći Pretplatnički ugovor.

4.21. U slučaju da Skvid zaprimi zahtjev iz članka 4.20. ovih Općih uvjeta, Skvid će prihvatiti navedeni zahtjev ukoliko su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene člankom 4. ovih Općih uvjeta kao i važećim propisima Republike Hrvatske.

4.22. Skvid neće Pretplatniku uvjetovati prenosivost broja s ugovaranjem drugog paketa ili povratkom na prethodnu ugovorenu Uslugu, kao i s drugim neopravdanim zahtjevima.

4.23. Zahtjev iz članka 4.20. ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Pretplatnika za raskidanje Pretplatničkog odnosa s Skvidom ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar predmetnog zahtjeva.

4.24. Pretplatnički odnos ili korisnički zapis između Skvida i Pretplatnika iz članka 4.20. ovih Općih uvjeta smatra se raskinutim u trenutku uključivanja prenesenog broja od strane Primatelja broja.

4.25. Pretplatnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Pretplatničkog ugovora za vrijeme do trenutka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu

Primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ukoliko se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.

4.26. Neovisno o prestanku Pretplatničkog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe Pretplatničkog ugovora između Skvida i Pretplatnika vezane uz naplatu i/ili povrat terminalne opreme su primjenjive sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za predmetnu Uslugu.

4.27. Skvid će Pretplatniku iz članka 4.20. ovih Općih uvjeta ispostaviti račun za obavljene Usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

4.28. Skvid će korisniku unaprijed plaćene usluge (engl. pre-paid) izvršiti povrat neiskorištenog iznosa na korisničkom računu u skladu s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

4.29. U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, Skvid će Pretplatniku iz članka 4.20. ovih Općih uvjeta bez odlaganja dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijenosa broja. Skvid će Pretplatniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja.

4.30. Pretplatnik koji podnosi zahtjev iz stavka 4.1. ovog članka ovih Općih uvjeta ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju.

4.31. Pretplatnik iz stavka 1. ovog članka ovih Općih uvjeta je dužan zahtjev za isplatom naknade iz članka 4.30. ovih Općih uvjeta podnijeti Skvidu u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja. Skvid će u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Davatelju broja za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Davatelj broja.

4.32. Pretplatnik je dužan zahtjev za isplatom naknade iz članka 4.30. ovih Općih uvjeta podnijeti Primatelju broja u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja. Primatelj broja dužan je u roku od jednog radnog dana proslijediti predmetni zahtjev za isplatom naknade Skvidu za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Skvid.

4.33. Skvid će u roku od sedam (7) dana od dana primitka zahtjeva iz članaka 4.30. i 4.31. ovih Općih uvjeta ovog članka obavijestiti Pretplatnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio Skvid.

4.34. Isplata naknade iz stavka 4.33 ovog članka ovih Općih uvjeta će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

4.35. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, Pretplatnik može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

Članak 5.

Zasnivanje Pretplatničkog ugovora

5.1 Pretplatnik može biti fizička i pravna osoba.

5.2. Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva daje ovlaštenoj osobi Skvida svoju identifikacijsku ispravu (i suglasan je s uzimanjem preslika istih) koja je navedena u Zahtjevu a koja je neophodna za provjeru identiteta Pretplatnika sukladno odredbama posebnih zakona.

5.3. Potpisom Zahtjeva, Pretplatnik daje svoju izričitu privolu Skvidu da može koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući OIB za potrebe vlastitih evidencija. Pretplatnik nadalje daje svoju privolu da Skvid, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, osobne podatke Pretplatnika proslijedi operatorima javnih komunikacijskih usluga, operatorima usluga s posebnom tarifom u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, financijskim institucijama, javnobilježničkim i odvjetničkim uredima zbog smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Pretplatnika i Skvida, te umanjenja budućeg duga.

5.4. Potpisivanjem Zahtjeva, Pretplatnik prihvaća uvjete korištenja fiksnih usluga Skvida utvrđene ovim Općim uvjetima. Zahtjev se podnosi na standardnom obrascu Skvida, koji sadrži sve elemente sukladno važećim propisima, kao i elemente za koje je ovim Općim uvjetima propisano da će biti sastavni dio standardnog obrasca Skvida.

5.5. Podnositelj zahtjeva ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja odnosno dan raskida Pretplatničkog ugovora. U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora Pretplatnik ima pravo unaprijed odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje trideset (30) radnih dana unaprijed. Ukoliko Pretplatnik nije unaprijed odredio dan raskida Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik ima pravo unaprijed odrediti dan raskida Pretplatničkog ugovora najavom od najmanje dvanaest (12) radnih dana unaprijed. Predmetni rok primjenjuje se u slučaju kada je Pretplatnik samostalno zatražio raskid Pretplatničkog ugovora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora. Pri tome prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora u slučaju sklapanja počinju teći sukladno članku 5. ovih Općih uvjeta dok kod raskida Pretplatničkog ugovora pravne posljedice nastupaju danom koji je unaprijed određen od strane Pretplatnika. Prethodno navedeno se primjenjuje pod uvjetom da su ispunjeni svi uvjeti za sklapanje odnosno raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

5.6. Po primitku Zahtjeva od strane Podnositelja zahtjeva koji nema ugovorenu uslugu kod drugog operatora, Skvid će u roku od 15 dana dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva, pri čemu je prihvatljiv svaki način obavještanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, preporučena pošta). Datum priopćen Podnositelju zahtjeva u obavijesti Skvida o prihvaćanju smatra se datumom prihvaćanja Zahtjeva.

5.7. Po primitku Zahtjeva od strane Podnositelja koji već ima ugovorenu uslugu kod drugog operatora (dalje u tekstu: postojeći operator), a želi koristiti i prijeći na fiksne usluge Skvida, Skvid će dostaviti Podnositelju zahtjeva potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva na način naveden u stavku 5.6. ovog članka, i to najkasnije:

- u roku od 30 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave Podnositelja zahtjeva o raskidu ugovora s postojećim operatorom definirane posebnim propisima (dalje u tekstu: jedinstvena izjava), onom Podnositelju zahtjeva koji ima ugovoreno obvezno trajanje pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom i/ili je na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. Internet) kod postojećeg operatora;

- u roku od 15 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane Podnositelja zahtjeva, onom Podnositelju zahtjeva koji nema ugovoreno obvezno trajanje pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom ili je na jedinstvenoj izjavi naznačio da je upoznat s postojanjem obveznog trajanja pretplatničkog ugovora te da pristaje platiti postojećem operatoru naknadu radi takvog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

5.8. Ukoliko Skvid ne dostavi Podnositelju zahtjeva potvrdu prihvata Zahtjeva u rokovima naznačenim u stavku 5.5. odnosno stavku 5.6. ovog članka, smatrat će se da su Zahtjev, kao i svi vezani zahtjevi odbijeni i/ili povučeni.

5.9. Ukoliko Skvid prihvati Zahtjev Podnositelja u rokovima iz stavka 5.5. i 5.6. ovog članka, isti će u skladu s člankom 5. ovih Općih uvjeta Podnositelju realizirati zatraženu uslugu najkasnije u roku od 45 dana od zaprimanja Zahtjeva, odnosno Podnositelju iz stavka 5.4. ovog članka najkasnije u roku od 45 dana od datuma potpisa jedinstvene izjave.

5.10. Ukoliko Skvid ne realizira zatraženu uslugu nakon isteka roka iz stavka 5.7. ovog članka, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez obveze plaćanja naknade Skvidu radi prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora i to sve do dana realizacije usluge. Nakon što je usluga Pretplatniku realizirana, kašnjenje u realizaciji ne smatra se više osnovom za raskid Pretplatničkog ugovora bez obveze plaćanja naknade radi njegova prijevremenog raskida.

5.11. Skvid ima pravo od Podnositelja zahtjeva iz stavka 5.5. i 5.6. ovog članka zatražiti pisanu suglasnost za produljenje roka za realizaciju zatražene usluge, do opoziva izvršenog od strane Podnositelja zahtjeva. U slučaju pisane suglasnosti dobivene od strane Podnositelja zahtjeva, realizacija usluge izvan roka predviđenog u stavku 5.6. ovog članka, neće se smatrati zakašnjelom realizacijom te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva neće imati pravo potraživati od Skvida naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge.

5.12. Ukoliko Skvid prihvati Zahtjev te naknadno utvrdi da nije u mogućnosti realizirati traženu uslugu (npr. određene brzine, na određenoj lokaciji i sl.), Skvid ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor unutar roka za realizaciju usluge predviđenog stavkom 5.7. ovog članka, pri čemu Pretplatnik neće imati pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge.

5.13. Pretplatnički ugovor između Skvida i Pretplatnika smatra se sklopljenim u trenutku prihvaćanja Zahtjeva od strane Skvida.

5.14. Skvid može omogućiti Pretplatniku podnošenje Zahtjeva i elektroničkim putem ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Skvid učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahtjeva na ovaj način, Pretplatnik daje suglasnost na uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora te je upoznat i prihvaća da se Pretplatnički ugovor između Skvida i Pretplatnika smatra sklopljenim aktivacijom usluge putem navedenog postupka, osim ako u postupku koji prethodi sklapanju Pretplatničkog ugovora nije drugačije navedeno. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija Skvida, Skvid će obavijestiti Podnositelja zahtjeva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primjerak ugovora, odnosno potvrdu o sklopljenom ugovoru, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.

5.15. U slučaju da Pretplatnički ugovor obuhvaća dvije ili više pojedinačnih telekomunikacijskih priključnih linija, prava i obveze iz tog Pretplatničkog ugovora tumačit će se i primjenjivati zasebno za

svaku telekomunikacijsku priključnu liniju, kao da su sklopljeni zasebni ugovori, osobito u pogledu prava na privremeno isključenje i/ili raskid Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

5.16. Ukoliko na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Skvida u svrhu pristupa univerzalnim uslugama, Skvid će uz suglasnost podnositelja Zahtjeva uspostaviti zamjensko tehničko rješenje za pristup univerzalnim uslugama ili uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov zahtjev na listu čekanja. Ukoliko ne postoje tehnički uvjeti za pružanje neke druge usluge Skvida, osim univerzalne usluge, Skvid je ovlašten uz obavijest podnositelju Zahtjeva uvrstiti njegov Zahtjev na listu čekanja.

5.17. Po ispunjenju odgovarajućih tehničkih uvjeta, Skvid će Pretplatniku koji ostvaruje pristup univerzalnim uslugama putem zamjenskog tehničkog rješenja, automatski omogućiti pristup univerzalnim uslugama putem standardnih tehničkih uvjeta za priključenje na fiksnu mrežu Skvida, odnosno Skvid će prethodno kontaktirati podnositelja zahtjeva čiji se zahtjev nalazi na listi čekanja u svrhe provjere zainteresiranosti za predmetnu uslugu.

5.18. Podnositelj zahtjeva je, uz prethodnu obavijest Skvidu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Skvida sukladno općim propisima obveznog prava.

5.19. U slučaju da Podnositelj zahtjeva koji je unaprijed odredio dan sklapanja Pretplatničkog ugovora odustane od Zahtjeva ili se ispuni jedan od razloga za odbijanje Zahtjeva u periodu od prihvaćanja Zahtjeva od strane Skvida do trenutka aktivacije usluge, bit će dužan nadoknaditi Skvidu trošak po toj osnovi, a prema naknadi utvrđenoj u Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

Članak 6.

Odbijanje Zahtjeva i nepriključenje usluge

6.1. Skvid ima pravo odbiti Zahtjev:

- ako je podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe podnositelja Zahtjeva, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe podnositelja Zahtjeva, nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu točni ili istiniti;
- ako je protiv podnositelja Zahtjeva pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako podnositelj Zahtjeva postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen odnosno ako postoji bilo kakvo neosporeno dospjelo, a nepodmireno potraživanje Skvida po bilo kojoj osnovi prema podnositelju Zahtjeva ili ako po razumnoj ocjeni Skvida podnositelj Zahtjeva ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirenja obveza vjerovnicima, osim ako podnositelj Zahtjeva pruži Skvidu odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga uključujući ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od strane Skvida, te ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za podnositelje Zahtjeva unaprijed plaćene usluge;

- ako postoji osnovana sumnja da je podnositelj Zahtjeva zloupotrebjavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge koje pruža Skvid ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba;
- ako podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- ako podnositelj Zahtjeva prema razumnoj procjeni Skvida, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema Skvidu u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu Skvid uslugu podnesen, posebno ako podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtjev Skvida dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja
- ako postoji kakvo dospjelo, a nepodmireno dugovanje podnositelja Zahtjeva prema Skvidu po bilo kojoj osnovi, Skvid neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvan sudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da će Skvidove usluge podnositelj Zahtjeva dati na korištenje trećoj osobi u pogledu kojeg postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni;
- ako je Skvid već raskinuo pretplatnički odnos s tim podnositelj Zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane podnositelja Zahtjeva a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi podnositelju Zahtjeva omogućile traženu razinu usluge u nepokretnoj mreži;
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na Skvidovu nepokretnu mrežu ili na fizički priključak drugog podnositelja Zahtjeva (s ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale prenesene Skvidovom nepokretnom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i Skvidu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg podnositelja Zahtjeva čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je bivši podnositelj Zahtjeva omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg podnositelja Zahtjeva, ili na Skvidovu nepokretnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i Skvidu nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- ako u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži putem jedinstvene izjave, postojeći operator za podnositelja Zahtjeva nije potvrdio suglasnost na raskid postojećih usluga.

6.2. Skvid ima pravo nepriključiti uslugu u slučaju da je:

- naknada za uključenje usluge plaćena, a uključenje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva, Skvid se obvezuje vratiti iznos uplaćene naknade za uključenje, uz uvjet da podnositelj Zahtjeva istovremeno Skvidu vrati terminalnu opremu ako mu je ista prethodno izdana na korištenje ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.

- Skvid nije obvezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem Zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg podnositelj Zahtjeva ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja, izuzev u slučaju da iste podnositelj Zahtjeva osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

Članak 7.

Aktivacija fiksnih usluga Skvida

7.1. Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u fiksnu mrežu Skvida na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korištenje fiksnih usluga Skvida, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

7.2. Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Skvida nastupa danom uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja.

7.3. U svrhu korištenja pojedinih fiksnih usluga Skvida Pretplatnik može odabrati samoinstalaciju telekomunikacijske terminalne opreme (instalacija telekomunikacijske terminalne opreme od strane Pretplatnika). U tom slučaju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika. Pod aktivacijom se podrazumijeva i daljinski pristup telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u svrhu aktivacije usluge. U slučaju da Pretplatnik nije u mogućnosti aktivirati uslugu danom preuzimanja telekomunikacijske terminalne opreme, Pretplatnik je obvezan o istome odmah obavijestiti Skvid koji će mu omogućiti podršku s ciljem uspješne instalacije. U tom slučaju mjesečna naknada predmetne usluge smanjiti će se razmjerno vremenu trajanja podrške Skvida.

7.4. Na lokaciji priključenja Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću telekomunikacijsku terminalnu opremu odnosno istu prilagoditi prema Cjeniku za fiksne usluge Skvida, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje, po potrebi izjednačavanje potencijala uključujući uzemljenje sukladno važećim propisima, odgovarajuću kućnu instalaciju, te odgovarajući računalni program koji omogućuje pristup usluzi. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući kućnu instalaciju, koja se priključuje u fiksnu mrežu Skvida, mora biti atestirana i u skladu s važećim propisima i Specifikacijom usluga u Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

7.5. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Skvidu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Pretplatnika bez naknade, kao i poduzeti ostale potrebne radnje sukladno uputama Skvida, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. U tom slučaju Skvid će osigurati i instalirati telekomunikacijsku terminalnu opremu u prostorijama

Pretplatnika. Skvid će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do prostorija Pretplatnika. Vrijeme u kojem Skvidu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Skvida, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

7.6. Pretplatnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu Skvida, te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Skvida mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Skvida. Po raskidu Pretplatničkog ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Skvidu omogućiti vraćanje telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Skvida u ispravnom stanju. U suprotnom, Pretplatnik će biti obavezan naknaditi svu štetu koja bi na ovaj način mogla nastati Skvidu.

7.7. Pretplatnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog i neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe telekomunikacijske terminalne opreme u vlasništvu Skvida, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Korisničku podršku Skvida o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezano uz telekomunikacijsku terminalnu opremu u vlasništvu Skvida.

7.8. U slučaju uspostave zamjenskog tehničkog rješenja za pristup fiksnim uslugama, Skvid će spojiti telekomunikacijsku terminalnu opremu na fiksnu mrežu Skvida uporabom posebne tehnologije. U tom slučaju Pretplatnik je upoznat i prihvaća da, uzimajući u obzir opseg tehničkih i operativnih mogućnosti određene posebne tehnologije, postoji mogućnost da pojedine usluge neće biti dostupne Pretplatniku, kao što su primjerice usluga odabira, odnosno predodabira operatora te usluge širokopojsnog pristupa Internetu te druge tehnološki naprednije usluge.

7.9. U slučaju pružanja usluge pristupa internetu, ako Skvid, odnosno Pretplatnik, prigodom instalacije nije u mogućnosti obaviti sve radnje uslijed neusklađenosti telekomunikacijske terminalne opreme Pretplatnika s instalacijskim programima ili na zahtjev Pretplatnika za samoinstalacijom, Skvid je obavezan odmah po saznanju dati Pretplatniku usmenu uputu o mogućnostima zaštite Pretplatničkog računa od neovlaštenog korištenja te o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite.

7.10. Pretplatnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka, ukoliko je Skvid ispunio obvezu iz stavka 7.9. ovog članka.

7.11. Pretplatnik je obavezan na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji Pretplatniku omogućava pristup usluzi koju zahtijeva.

7.12. Skvid ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge, nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Pretplatnik zamijeni telekomunikacijsku terminalnu opremu bez suglasnosti Skvida, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme ili ne prilagodi postojeću pretplatničku terminalnu opremu zahtjevima iz specifikacije usluge, ne postupi sukladno uputama Skvida u skladu sa stavkom 7.5. ovoga članka, ne instalira odgovarajući računalni program ili ne postavi kućnu instalaciju u skladu sa stavkom 7.4. ovoga članka, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna ili neodgovarajuća te ukoliko koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Skvida i ovim Općim uvjetima.

7.13. Pretplatnik je dužan nakon aktivacije usluge, a za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, o svom trošku osigurati usklađenost pretplatničke terminalne opreme sa zahtjevima navedenim u specifikaciji usluge iz Cjenika za fiksne usluge Skvida te postupati po uputama Skvida i omogućiti Skvidu poduzimanje svih potrebnih radnji vezano uz nadogradnju i modernizaciju elektroničke komunikacijske mreže, telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, sve u svrhu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne postupi po obvezama iz ovog stavka, Skvid ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora.

Članak 8.

Cijene i uvjeti plaćanja

8.1. Cijene usluga koje Skvid naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom za fiksne usluge Skvida. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku za fiksne usluge Skvida. Skvid je ovlašten mijenjati Cjenik za fiksne usluge Skvida, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.

8.2. Cjenik je dostupan na službenoj internetskoj stranici Skvida: www.skvid.hr.

8.3. Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije. Naknada za uslugu pristupa fiksnoj mreži Skvida plaća se mjesečno i naziva se mjesečna naknada za govorne kanale. Cijena mjesečne naknade za govorne kanale ovisi o načinu pristupa fiksnoj mreži Skvida i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/ prenesenih podataka.

8.4. Cijena pojedinog poziva za Pretplatnika usluga izražena je po minuti uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski intervali mogu biti 1, 15, 30, 60 ili više sekundi, ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice, što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.

8.5. Fiksne usluge Skvida u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa koji Skvid izdaje Pretplatniku. Skvid će ispostaviti Pretplatniku račun na papiru ili u elektroničkom obliku. Račun u elektroničkom obliku Skvid će ispostaviti Pretplatniku pod uvjetom da postoji njegova suglasnost za prihvrat takvog računa sukladno posebnim propisima. Suglasnost za prihvrat računa u elektroničkom obliku Pretplatnik može dati svojom izjavom o prihvatu, prihvaćanjem uvjeta korištenja usluge i/ili plaćanjem računa u elektroničkom obliku te ukoliko Pretplatnik da svoju suglasnost na jedan od navedenih načina smatrat će se da je dao suglasnost za prihvaćanje računa u elektroničkom obliku sukladno važećim propisima. Pretplatnik u svakom trenutku može zahtijevati da mu se račun umjesto u elektroničkom obliku ispostavlja na papiru. Račun Skvida sadrži, između ostalog, mjesečnu naknadu za govorne kanale, naknadu za ostvareni promet te sve ostale naknade obračunate u skladu s važećim propisima.

8.6. Skvid omogućava krajnjim korisnicima plaćanje računa za elektroničke komunikacijske usluge kod svih ovlaštenih institucija za platni promet u gotovini kao i prijenosom novčanih sredstava s računa krajnjeg korisnika na transakcijski račun Skvida. Naknadu za trošak izvršenja platne transakcije snosi krajnji korisnik u skladu s uvjetima i cjenikom njegovog pružatelja platnih usluga.

8.7. Cijene instalacije i aktivacije naplaćuju se u sklopu prvog redovnog računa Skvida koji slijedi nakon aktivacije usluge.

8.8. Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružene usluge zaračunat će se razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge, odnosno u kojem je prestao Pretplatnički ugovor u odnosu na tu uslugu, osim ako u specifikaciji za predmetnu uslugu nije navedeno drugačije.

8.9. Naknade za korištenje usluga pristupa Internetu naplaćuju se svaki mjesec putem redovnog računa Skvida. Iznimno, mjesečna naknada za uslugu pristupa Internetu koja se naplaćuje prema korisničkom imenu naplaćuje se putem zasebnog računa od strane pripadajućeg davatelja usluga pristupa Internetu.

8.10. Skvid će na zahtjev Pretplatnika usluga omogućiti, bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos kao i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Skvid će pisanim putem redovito obavještavati krajnje korisnike usluga o svim mogućnostima poziva koje su im dostupne.

8.11. Skvid 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 Pretplatniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa, odnosno uvjeta pružanja pojedine fiksne usluge Skvida, Pretplatnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Skvida pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Pretplatnika. Ako Skvid prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga (npr. protek vremena za koje je bilo izdano odobrenje nadležnog tijela za pojedinu fiksnu uslugu Skvida, promjena tržišnih okolnosti), korištenje pojedine usluge Skvida, nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Skvida koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu odredi Skvid u postupku migracije Pretplatnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Skvida, koje su za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, o čemu će Skvid obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem.

8.12. U slučaju da Skvid bude obavezan retroaktivno primijeniti cijene pojedine fiksne usluge Skvida temeljem odluke nadležnog tijela ili uslijed izmjena regulatornog okvira, tako da nove cijene za fiksnu uslugu Skvida budu niže od onih koje je Pretplatnik do tada plaćao za tu uslugu, Skvid će Pretplatniku nadoknaditi razliku u istoj vrijednosti. Ako su računi plaćeni u cijelosti, izvršit će se povrat više zaračunatog iznosa ili umanjiti novčana obveza Pretplatnika za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

8.13. Smatra se da Pretplatnik prima redovni račun Skvida redovito svaki mjesec. Pretplatnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa.

8.14. Ako zbog propusta Pretplatnika podaci o identitetu Pretplatnika, broj računa, poziv na broj, ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Skvid neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Pretplatnik ne dostavi Skvidu dokaz o izvršenoj uplati.

8.15. Za kašnjenje u plaćanju računa Skvida od strane Pretplatnika, Skvid ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

8.16. Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi sve troškove nastale korištenjem fiksnih usluga Skvida putem njegove telekomunikacijske priključne linije od strane trećih osoba, pod uvjetom da Pretplatnik odgovara za navedeno korištenje.

8.17. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da Skvid zadržava pravo jednom godišnje usklađivati cijene usluga za pretplatnike s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju u siječnju svake godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Skvid će usklađivanje cijena provesti najkasnije do kraja kalendarske godine.

8.18. U slučaju usklađivanja cijena usluga Skvida temeljem ovoga stavka, pretplatnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade iz članka 8. stavka 11. ovih Općih uvjeta. Slijedom navedenog, u slučaju povećanja cijena prema stopi koja je manja ili jednaka 12%, a koja nije veća od primjenjive stope inflacije koju je objavio DZS, Pretplatnik nema pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

8.19. Skvid se obvezuje obavijestiti pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem 30 dana prije promjena mjesečnih naknada prema stavku 8.18. ovog članka.

Članak 9.

Naplata potraživanja

9.1. Pretplatnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Skvida.

9.2. Ako Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Skvid će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena Skvida sadrži upozorenje da će Skvid privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu i/ili telekomunikacijsku priključnu liniju iz fiksne mreže Skvida, ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene, Pretplatnik ne podmiri dug iz Opomene. Danom dostave Opomene Pretplatniku smatra se treći dan od dana kada je Skvid uručio Opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga osim u slučaju dostave Opomene u elektroničkom obliku pri čemu će Skvid dan dostave te Opomene definirati u posebnim uvjetima.

9.3. Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 11. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

9.4. Ako ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 11. ovih Općih uvjeta, Skvid ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže

Skvida i ograničiti korištenje usluga sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje/ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Skvida, ograničiti samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren. U slučaju djelomičnog plaćanja, kad Pretplatnik prima mjesečni jedinstveni račun za sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, privremena obustava, odnosno isključenje primijenit će se na sve ugovorene telekomunikacijske priključne linije, osim ako Pretplatnik izričito pisanim putem izjavi na koje se ugovorene telekomunikacijske priključne linije odnosi podmirenje djelomičnog iznosa računa.

9.5. Ako Pretplatnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 9.4. ovog članka, Skvid ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Skvida, odnosno obustaviti pružanje usluge i raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta.

9.6. U slučajevima navedenim u stavcima 9.4. i 9.5. ovog članka, Skvid neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (telekomunikacijske priključne linije) iz fiksne mreže Skvida, odnosno ograničenja korištenja usluga.

9.7. Skvid zadržava pravo obračunati Pretplatniku troškove Opomene sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

9.8. Skvid je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema krajnjem korisniku usluga trećim osobama, agencijama za naplatu potraživanja i odvjetničkim društvima, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Pretplatnik ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

Članak 10. Obveze Skvida

10.1. U svrhu pružanja fiksnih usluga Skvida, Skvid će:

- za usluge koje to po svojoj prirodi zahtijevaju dodijeliti Pretplatniku određeni pretplatnički telefonski broj u fiksnoj mreži Skvida pridijeljen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Skvid i Pretplatnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u fiksnu mrežu Skvidovod pretplatničkog telefonskog broja koji je Pretplatniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima o prenosivosti broja. Skvid zadržava pravo izmjene pretplatničkog

telefonskog broja u fiksnoj mreži Skvida u slučaju izmjene Plana numeriranja sukladno odluci nadležnog tijela. Skvid je dužan unaprijed, u pisanom obliku, obavijestiti Pretplatnika o navedenoj izmjeni, i to pravne osobe 60 dana unaprijed, a fizičke osobe 30 dana unaprijed.

U tom slučaju Pretplatnik nema pravo na naknadu štete nastale uslijed izmjene pretplatničkog telefonskog broja u fiksnoj mreži Skvida;

- dodijeliti Pretplatniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, korisničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu), odnosno, korisničku identifikacijsku oznaku Pretplatnika kao i ostale identifikacijske šifre i lozinke (u daljnjem tekstu: PIN šifre) koje Pretplatnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Skvidu i njegovim uslugama;

- povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;

- besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Pretplatniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika za fiksne usluge Skvida;

- automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Pretplatnika, pregled ovih podataka putem detaljnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;

- na zahtjev Pretplatnika, bez naknade pružiti detaljan ispis računa u pisanom ili elektroničkom obliku za razdoblje unatrag godinu dana;

- na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva nakon što troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos (Limit potrošnje), u skladu s odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija);

- na zahtjev Pretplatnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, besplatan pristup brojevima hitnih službi, uključujući besplatan pristup Jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112;

- besplatan pristup korisničkoj podršci Skvida te za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova, koja će biti stalno dostupna korisnicima tijekom 24 sata, svakog dana u tjednu;

- u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Pretplatnik može istu otkazati bez naknade Skvid će obavijestiti Pretplatnika pisanim putem u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma Ugovor neće moći raskinuti bez naknade;

- ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi postojećim Pretplatnicima, kao i novom Pretplatniku prilikom potpisivanja Pretplatničkog ugovora, postavljanje zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci;

- u slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi Pretplatnika, obavijestiti Pretplatnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.

10.2. Skvid osigurava ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Skvid će redovito održavati, nadograđivati, modernizirati svoje mrežne kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprečavanja zagušenja mreže Skvid poduzima najveće napore u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

10.3. Skvid ne jamči, niti snosi odgovornost za dostupnost usluga koje nema pod izravnom kontrolom, odnosno koje putem fiksne mreže Skvida Pretplatniku pružaju drugi operatori javnih komunikacijskih usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku pri tom mogla nastati.

10.5. Skvid ne odgovara za sadržaj komunikacija koji se prenosi putem fiksne mreže Skvida.

10.6. Skvid nije dužan čuvati sadržaj korisničke komunikacije (poput elektroničkih poruka, datoteka ili internetskih stranica) pohranjene na poslužiteljima Skvida, duže od godinu dana od zadnjeg datuma pristupanja korisnika internetskim uslugama putem korisničke oznake Skvida uz koju su ti podaci vezani ili od zadnjeg datuma korisnikovog pristupa svom korisničkom pretincu za elektroničke poruke, koja god okolnost nastupi kasnije.

10.7. Skvid nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Pretplatnika pohranjenih na poslužiteljima Skvida u sklopu pružanja fiksnih usluga Skvida, osim ako nije drugačije propisano i/ili ugovoreno.

10.8. Skvid ne odgovara za eventualne prekide u radu ili pogreške ukoliko su iste posljedica više sile, krivnje treće pravne ili fizičke osobe ili Pretplatnika, odnosno događaja koji nisu pod direktnom kontrolom Skvida.

10.9. Skvid ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Pretplatnik prenosi trećoj osobi korištenjem usluge telefonije.

10.10. Skvid 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 Pretplatnik ipak treba vrlo visok stupanj pouzdanosti sustava 24 sata dnevno, može zatražiti od Isporučitelja Ugovor o razini usluge (Ugovor o održavanju ili eng. SLA - Servis Level Agreement) kojim se posebno i vrlo precizno reguliraju obveze Skvida u situacijama kada eventualno dođe do prekida u isporuci usluge. Budući da su ugovorene usluge uvijek kompromis između kvantitete i kvalitete isporučene usluge te njezine cijene, SLA ugovorom se u pravilu znatno podiže razina usluge a samim time i podrške, uz odgovarajuće podizanje cijene usluge.

10.11. Skvid 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 Pretplatnikovih podataka ili drugih parametara potrebnih za korištenje usluge, osim u slučaju da je krivnja za otuđenje neosporno na strani Skvida

Članak 11.

Rješavanje prigovora, zahtjeva za isplatom naknade i zahtjeva za naknadom

11.1. Krajnji korisnik usluga ima pravo Skvidu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

11.2. Prigovor iz stavka 11.1. ovog članka Pretplatnik podnosi korisničkoj podršci Skvida u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) i to:

- na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge; - na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge;

- u svim drugim slučajevima iz stavka 11.1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

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

11.3. Korisnička podrška Skvida provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Korisnička podrška Skvida donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti krajnjeg korisnika usluga u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.

11.4. Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Pretplatnika ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu Skvida za rješavanje pritužbi na odluku o utemeljenosti prigovora potrošača. Povjerenstvo Skvida će pisano odgovoriti Pretplatniku na zaprimljenu žalbu u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe.

11.5. U slučaju spora između Pretplatnika i Skvida u vezi s iznosom zaduženja po računu ili u vezi s iznosom naknade štete zbog kakvoće usluge, krajnji korisnik usluga može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Povjerenstva Skvida.

11.6. Pretplatnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je sporni iznos računa već u cijelosti plaćen, Skvid će Pretplatniku koji je podnio prigovor iz stavka 11.1. ovog članka vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po sljedećem računu Skvida.

11.7. Pretplatnik koji je podnio prigovor iz stavka 11.1. ovoga članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Pretplatnik bio zadužen u razdoblju od najviše

tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, Skvid ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 12. ovih Općih uvjeta.

11.8. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kakvoću pruženih fiksnih usluga Skvida ima pravo tražiti od Skvida naknadu štete ukoliko se od strane Skvida ili pravomoćnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge niža od propisane i/ili ugovorene, osim ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.

11.9. Ako se utvrdi da je Skvid povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor iz stavka 11.1. ovoga članka zbog povreda odredaba

Pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

11.10. Neovisno od navedenog u članku 12. ovih Općih uvjeta, Pretplatniku koji osporava račun Skvida u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Skvid neće obustaviti pružanje usluge niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Skvida do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka. Ako je Skvid obustavio pružanje usluge ili je isključio pretplatničku terminalnu opremu (telekomunikacijsku priključnu liniju) iz fiksne mreže Skvida prije nego što je od Pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom postupku ili izvansudskom postupku iz ovog stavka, po primitku predmetne obavijesti, Skvid će, bez naknade, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu Pretplatniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

11.11. U slučaju podnošenja Zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, Skvid će zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Pretplatnika, Skvid može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.

11.12. Obveza iz stavka 11.4. ovog članka odnosi se i na slučaj kada Skvid pokrene postupak prisilne naplate protiv krajnjeg korisnika usluga.

Članak 12.

Privremeno isključenje

12.1. Skvid može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Skvida:

- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Skvid utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog ugovora temeljem članka 5. ovih Općih uvjeta

- ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene

- ako Skvid utvrdi da je Pretplatnik povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta, a za koje je ovim Općim uvjetima predviđeno privremeno isključenje;

- temeljem odluke nadležnog suda i/ili tijela, odnosno zbog drugih razloga predviđenih važećim propisima. U slučaju privremenog ograničenja usluga i/ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika, Skvid će obavijest o privremenom isključenju poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u Zahtjevu za privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora;

12.2. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Skvid će ponovo omogućiti korištenje usluga.

12.3. Na zahtjev Pretplatnika, Skvid će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika iz fiksne mreže Skvida na razdoblje od tri (3) mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključenja telekomunikacijske priključne linije koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev

Pretplatnika. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Po isteku razdoblja privremenog isključenja, Skvid će automatski omogućiti korištenje usluga bez prethodnog odobrenja Pretplatnika. U slučaju da Pretplatnik nije izričito naveo datum ponovnog uključanja, Skvid će automatski omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja. Skvid može omogućiti privremeno isključenje ostalih fiksnih usluga Skvida na zahtjev Pretplatnika sukladno pripadajućoj Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Skvida.

12.4. Bez utjecaja na prethodno navedeno, Skvid zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja za pojedine kategorije korisnika usluga, odnosno za pojedine usluge, a što će biti određeno u Specifikaciji Usluge iz Cjenika za fiksne usluge Skvida.

12.5. Skvid ima pravo naplatiti Pretplatniku naknadu za ponovno uključanje privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

12.6. U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 12.1. i 12.2. ovog članka, Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo Skvida.

12.7. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Skvida, a prije raskida Pretplatničkog ugovora, Pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

Članak 13.

Trajanje Pretplatničkog ugovora

13.1. Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

13.2. Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine. Pretplatnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude Skvida. Zahtjev ili prihvata ponude Skvida Pretplatnik može podnijeti odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojega se sa sigurnošću može zaključiti o postojanju volje Pretplatnika.

13.3. Pretplatnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Skvidu sukladno ovim Općim uvjetima. U tu svrhu Pretplatnik će na zahtjev pružiti Skvidu sve informacije i dokumente koje bi Skvid mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog ugovora, a u skladu s posebnim propisima.

13.4. Pravne posljedice otkaza Pretplatničkog ugovora nastupaju danom kad je Skvid zaprimio pisanu obavijest Pretplatnika o otkazu, odnosno danom kojeg je Pretplatnik sam odredio u pisanoj obavijesti kao dan prestanka Pretplatničkog ugovora.

13.5. Ako je Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude Skvida sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, a Pretplatnik

tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom Pretplatnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Pretplatnik će biti dužan platiti jednokratnu naknadu za prijevremeni raskid ugovora, mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika sukladno Cjeniku za fiksne usluge Skvida što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

13.6. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora za uslugu koja predstavlja (tehnoški) preduvjet za pružanje neke druge fiksne usluge Skvida, Pretplatnik će biti prebačen na odgovarajuću fiksnu uslugu Skvida ili će doći do prestanka Pretplatničkog ugovora za tu drugu uvjetovanu fiksnu uslugu Skvida, ovisno o izboru Pretplatnika, o kojoj mogućnosti će Skvid na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.

13.7. U slučaju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika prije provedene instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik će biti dužan nadoknaditi Skvidu sve troškove koje je Skvid imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku za fiksne usluge Skvida.

13.8. U slučaju kad je Pretplatnički ugovor sklopljen elektroničkim putem (eng. on-line) ili isključivim korištenjem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Skvid učini javno dostupnim, ili izvan poslovnih prostorija Skvida, a u smislu važećih propisa o zaštiti potrošača, Pretplatnik je ovlašten, ne navodeći razlog, raskinuti Pretplatnički ugovor pisanom obaviješću o raskidu upućenom Skvidu sukladno važećim propisima o zaštiti potrošača.

13.9. U slučaju iz stavka 13.8. ovog članka, Pretplatnički ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada Skvid zaprimi obavijest o raskidu.

13.10. Neovisno o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 13.8. ovog članka, Pretplatnik zadržava pravo otkaza Pretplatničkog ugovora sukladno stavku 13.3. ovog članka.

13.11. Skvid će pisanim putem, između ostalog, upoznati Pretplatnika da prigodom raskida Pretplatničkog ugovora o korištenju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da Pretplatnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

13.12. U trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirivanja računa od strane najmodavca ili zakupnika, Skvid će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca.

Članak 14.

Raskid Pretplatničkog ugovora

14.1. Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Skvid naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na fiksnu mrežu Skvida, a Pretplatnik ne prihvati odgovarajuće zamjensko tehničko rješenje;

- ako Skvid naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva iz članka 6. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi pretplatničku terminalnu opremu iz fiksne mreže Skvida, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;

- ako Pretplatnik ne plati dužni iznos u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Skvida;

- ako Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili ne omogući Skvidu pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme;

- ako Skvid utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na fiksnu mrežu Skvida bez ovlaštenja ili da je fiksna mreža Skvida na drugi način zlouporabljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe;

- ako je pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz fiksne mreže Skvida, a Pretplatnik ne plati Skvidu iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Skvida, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;

14.2. Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

14.3. U svakom slučaju, Pretplatnički ugovor prestaje važiti prestankom ovlaštenja Skvida za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

14.4. Pravne posljedice prestanka Pretplatničkog ugovora nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Pretplatničkog ugovora iz stavaka 14.1.,14.2. i 14.3. ovog članka.

14.5. U slučaju smrti Pretplatnika, Skvid će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva izvršiti izmjenu naziva u naslovu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora. Do tada, osoba koja nastavi koristiti telekomunikacijsku priključnu liniju Pretplatnika nakon njegove smrti smatrat će se Privremenim pretplatnikom.

14.6. Ako je nad Pretplatnikom otvoren stečajni ili likvidacijski postupak, stečajni upravitelj, odnosno likvidator dužan je obavijestiti Skvid o takvom postupku pisanim putem u roku od 30 dana od dana kada je otvoren navedeni postupak. Ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti također zatraži izmjenu imena u nazivu Pretplatnika i prijenos Pretplatničkog ugovora, Skvid će prenijeti Pretplatnički ugovor i učiniti potrebne izmjene u nazivu Pretplatnika. U suprotnom, Pretplatnički će se ugovor smatrati raskinutim na dan otvaranja stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Pretplatnikom.

14.7. U razdoblju od 30 dana prije trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz fiksne mreže Skvida, Pretplatniku će se omogućiti primanje dolaznih poziva te pozivanje na brojeve hitnih službi, uključujući pristup jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, kao i besplatnom broju korisničke podrške Skvida. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme na temelju otkaza Pretplatničkog ugovora od strane Pretplatnika.

14.8. Prethodno navedeno se ne primjenjuje u slučaju trajnog isključenja radi zlouporabe poziva na broj 112 u kojem slučaju se primjenjuje postupak trajnog isključenja propisan posebnim propisima o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

14.9. U slučaju da Pretplatnik podnese Zahtjev za prijenos broja u mrežu drugog operatora Pretplatnik mora Skvidu podmiriti nesporna dugovanja za fiksne usluge Skvida ispostavljene po telefonskom broju/brojovima za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja, a što ne utječe na postupak prijena broja. Pretplatnik ostaje u obvezi

Skvidu podmiriti sva dugovanja za pružene fiksne usluge Skvida i ispuniti ostale obveze iz Pretplatničkog ugovora. U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze Pretplatnika koji podnese Zahtjev za prijenos broja, Skvid, kao davatelj broja, mora na zahtjev bez odlaganja dati Pretplatniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Također Skvid, kao davatelj broja, mora Pretplatniku omogućiti podmirenje nesporne ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom Skvida, u kojem slučaju se postupak prijena broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijena broja.

Članak 15. Rješavanje sporova

15.1. Skvid i Pretplatnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta Pretplatnika, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

Članak 16. Završne odredbe

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

16.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve krajnje korisnike usluga na dan objave.

16.3. Skvid zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete. Sve izmjene ovih Općih uvjeta Skvid će objaviti u najmanje jednom dnevnom listu dostupnom na cijelom području Republike Hrvatske te na svojim službenim internetskim stranicama sukladno važećim propisima. U slučaju izmjena i dopuna Općih uvjeta isključivo u korist krajnjeg korisnika usluga, primijenit će se na postojeće krajnje korisnike usluga danom objave tih izmjena u skladu sa stavkom 16.2. ovog članka. U slučaju izmjena Općih uvjeta koje su za krajnjeg korisnika usluga nepovoljnije u odnosu na ugovorene opće uvjete, krajnji korisnik usluga ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. U protivnom smatrat će se da je krajnji korisnik suglasan s izmjenama.

16.4. Trajanje promotivnih akcija/ponuda ograničava se na period od najdulje dva mjeseca. Uvjeti iz promotivne akcije/ponude ne primjenjuju se dulje od tri mjeseca od dana potpisivanja Pretplatničkog ugovora koji je sklopljen u vrijeme trajanja promotivne akcije/ponude. Promotivne akcije/ponude za iste usluge ili usluge istih karakteristika ne smiju se ponavljati unutar razdoblja od godine dana od početka promotivne akcije/ponude. Promotivne pogodnosti mogu se nuditi i ugovarati samo novim krajnjim

korisnicima usluga i postojećim krajnjim korisnicima usluga koji ne koriste uslugu koja je predmet promotivne akcije.

16.5. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.

16.6. Na Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta koje predstavljaju usklađenje sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 149/2013) i Zakonom o zaštiti potrošača (NN 41/2014) ne primjenjuju se odredbe o pravu na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza.