

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TVRTKE PRIMO TEH. d.o.o.

1 Predmet općih uvjeta

1.1 Ovi Opći uvjeti predstavljaju uvjete poslovanja tvrtke Primo Teh. d.o.o. Iz Rijeke, Drežnička 3 (u daljnjem tekstu: Primoteh) kojima se reguliraju međusobna prava i obveze Primoteha s jedne strane te podnositelja zahtjeva za korištenje telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Korisnik) s druge strane, a koja prava i obveze se odnose na pružanje i korištenje usluga elektroničkih komunikacija koje Primoteh pruža ili će pružati na tržištu, temeljem Potvrde prethodne obavijesti izdane od nadležnog regulatornog tijela (u daljnjem tekstu: Usluge).

1.2 Na sve međusobne odnose između Primoteha i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan potpisivanja zahtjeva za korištenje telekomunikacijskih usluga, odnosno nakon toga dana. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći obrazac zahtjeva za korištenje telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Zahtjev), koji je priložen ovim Općim uvjetima.

1.3 Potpisivanjem Zahtjeva, Korisnik prihvaća uvjete korištenja usluga Primoteha utvrđene ovim Općim uvjetima. Primoteh će Korisniku prilikom potpisivanja Zahtjeva uručiti ove Opće uvjete i Cjenik, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva upućuje Korisnika da ove Opće uvjete i Cjenik može preuzeti i s internetskih stranica www.rivoip.com

2 Usluge koje pruža Primoteh i razina kakvoće Usluga

2.1 Primoteh pruža Usluge u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na temelju toga Zakona, te Zakona o zaštiti potrošača. Primoteh ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Korisnika koja se prenose putem javne komunikacijske mreže Primoteha prilikom pružanja Usluga. Primoteh ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja prilikom pružanja Usluga ako ta priopćenja nisu u skladu s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

2.2 Primoteh 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 Korisnika sukladno tehničkim mogućnostima.

2.3 Korisnik potvrđuje da je upoznat činjenicom da ne može koristiti telekomunikacijske usluge Primoteha za pozive na posebne brojeve, pozive prema hitnim službama, brojeve servisa i info servisa ili na brojeve sa dodanom vrijednošću koji se posebno tarifiraju.

3. Prava i obveze korisnika

3.1 Početkom korištenja Primoteh usluge Korisnik prihvaća Opće uvjete.

3.2 Ugovor se sklapa na neodređeno razdoblje. Primoteh i Korisnik mogu u svakom trenutku prekinuti ugovor sa otkaznim rokom od 4 tjedna do kraja kalendarskog mjeseca.

3.3 Korisnik se obvezuje da će prilikom registracije na www.primoteh.com navesti ispravne, potpune podatke koji su Primotehu potrebni za uključenje usluga.

3.4 Korisnik Primotehu dopušta pohranu i korištenje podataka koje mu je dostavio, a koji su mu potrebni za upravljanje njegovim računom. Korisnik sam odgovara za zaštitu i korištenje pristupnih podataka neophodnih za korištenje usluge, te da ih neće dati trećoj osobi. Korisnik odgovara za sve posljedice dozvoljene i nedozvoljene uporabe naručene usluge od strane treće osobe.

3.5 Primoteh neće biti odgovoran ni za kakve direktne, slučajne, posljedične, indirektno ili kaznene štete koje su nastale iz korištenja ili nemogućnosti korištenja Usluga niti za izmaklu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji.

3.6 Ukoliko dođe do promjene podataka koje je Korisnik usluge naveo u trenutku registracije, dužan je o promjeni podataka pisano obavijestiti Primoteh najkasnije u roku od petnaest (15) dana po nastanku promjene.

3.7 Ako Korisnik ne izvijesti Primoteh o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Zahtjevu u roku predviđenom člankom 3.6 ovih Općih uvjeta, Korisnik je suglasan da mu se dostava smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika.

3.8 Primoteh će omogućiti online pristup detaljnom ispisu poziva uz korištenje podataka koje je Korisnik dobio prilikom registracije.

4 Ugovor sklopljen na daljinu i izvan poslovnih prostorija Primoteha

4.1 Primoteh će omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.

4.2 Primoteh će nuditi Korisnicima mogućnost sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija Primoteha odnosno ovlaštenih prodajnih mjesta Primoteha kao što su ugovori sklopljeni za vrijeme izleta, prodajnih štandova i ostali načini sklapanja ugovora sukladno primjenjivim zakonskim propisima.

4.3 Primoteh će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije i izvan poslovnih prostorija, osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika kao i danim, odnosno uskraćenim privolama od strane Korisnika.

4.4 Primoteh će u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije odnosno u slučajevima sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga.

5 Limit potrošnje

5.1 Korisnik prilikom sklapanja ugovora navodi iznos limita potrošnje.

5.2 Ne postoji gornja granica limita potrošnje korištenjem javnih komunikacijskih usluga.

5.3 Limit potrošnje se odnosi na sve odlazne pozive ostvarene korištenjem javnih komunikacijskih usluga.

5.4 Tijekom jednog obračunskog razdoblja Korisnik ne može mijenjati odabrani iznos ograničenja.

5.5 O doseganju unaprijed određenog iznosa ograničenja, Primoteh će na primjeren način obavijestiti Korisnika.

5.6 Po doseganju unaprijed određenog iznosa ograničenja, Primoteh će Korisniku onemogućiti daljnje korištenje prometa putem javnih komunikacijskih usluga.

6 Otkaz ugovora

6.1 Korisnik ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja ugovora.

6.2 Korisnik je dužan u pisanom obliku obavijestiti Primoteh o raskidu.

6.3 Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je Primoteh primio pisanu obavijest o raskidu.

6.4 Ugovor će se smatrati raskinutim na vrijeme ukoliko je Korisnik pisanu obavijest o raskidu Ugovora uputio Primotehu prije isteka roka iz članka 1. ovih općih uvjeta poslovanja.

7 Cjene i uvjeti plaćanja

7.1 Važeći cjenik Usluge istaknut je na stranici www.primoteh.com, sve cijene su istaknute bez PDV-a.

7.2 Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje Primoteh ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Primoteh cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. Primoteh je ovlašten mijenjati cjenik te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način, sukladno važećem propisu. Cjenik će biti dostupan na Primoteh internetskim stranicama www.rivoip.com.

7.3 Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Primoteh cjenikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge koja ne ovisi o potrošnji i kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga kao i ostvarenom telekomunikacijskom prometu.

7.4 Cijena Primoteh usluga u pravilu se sastoji od:

- jednokratne naknade za uključenje odnosno aktivaciju Usluge,
- mjesečne naknade koja predstavlja cijenu pristupa Primoteh mreži,
- cijene ostvarenog telekomunikacijskog prometa
- cijene dodatnih usluga ukoliko su iste ugovorene.

7.5 Mjesečne naknade se plaćaju unaprijed. Ostvareni telekomunikacijski promet se plaća nakon korištenja usluge. Obveza plaćanja naknada

za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje aktivacijom usluge.

7.6 Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge će se zaračunati razmjerno broju dana za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge.

7.7 Primoteh Korisniku ispostavlja mjesečne račune nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene s rokom dospijeca navedenim na računu. Račun može sadržavati i neobračunate troškove iz prethodnih mjeseci. Dostava računa se vrši putem elektroničke pošte na email adresu koju je Korisnik naveo prilikom registracije.

7.8 Korisnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu iako unutar određenog razdoblja Uslugu nisu koristili ili pokušali koristiti

8 Naplata potraživanja

8.1 Korisnik je dužan uredno podmiriti iznose računa za pružene usluge Primoteha prema datumima dospijeca naznačenim na računu Primoteha

8.2 Ukoliko Korisnik ne podmiri račune do datuma dospijeca naznačenom na računu, Primoteh pridržava pravo slanja pisanih opomena Korisniku.

8.3 Primoteh je uz prethodnu obavijest Korisnika ovlašten prenijeti na banke kreditore i ovlaštene agencije za naplatu potraživanja pravo naplate računa Korisnika. Ukoliko Korisnik primi pisanu obavijest od Primoteha, dužan je dospjeli iznos računa platiti izravno bankama kreditorima u skladu sa zaprimljenom obavijesti.

8.4 Korisnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama, te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od Primoteha.

8.5 Primoteh pridržava pravo zaračunavati zatezne kamate Korisniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.

9 Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara

9.1 U svrhu zaštite Korisnika, Primoteh će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe Usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja Usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija).

9.2 U svrhu sprječavanja neovlaštenog korištenja telefonske linije, odnosno zaštite Korisnika od neovlaštenog korištenja koje bi dovelo do velikog iznosa računa kojeg možda nije svojevrijem ostvario te u svrhu zaštite Primoteha, kao pružatelja usluge od mogućeg namjernog korištenja usluge s ciljem da se ne podmire nastali troškovi, Primoteh može od Korisnika zatražiti osiguranje plaćanja temeljem privremenog obračuna za period od prvog dana obračunskog razdoblja do dana kada je detektirana povećana potrošnja telefonske usluge. Korisnici koji su izdvojeni sa sumnjom na moguću zlouporabu, među ostalim, provjeravaju se po statistici Korisnika (redovitost plaćanja računa, trajanje pretplatničkog ugovora, prosječna potrošnja itd.) što Primoteh može koristiti kao kriterij u odluci o daljnjem postupanju.

9.3 Primoteh od Korisnika može zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje smatra potrebnim u konkretnom slučaju (depozit, bankovno jamstvo i sl.), ali pri tome neće kumulirati različita sredstva osiguranja. Ako Korisnik unutar određenog roka ne ispuni zahtjev kojim bi pružio traženi instrument osiguranja plaćanja, Primoteh ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu odnosno ograničiti korištenje usluga o čemu će obavijestiti Korisnika.

9.4 Ako Korisnik nije položio zatraženo osiguranje plaćanja iz prethodnog stavka ovog članka, dolazni pozivi i dalje će mu biti omogućeni sve do mogućeg potpunog isključenja iz Primoteh mreže.

9.5 Primoteh pri pružanju Telefonske usluge ima pravo primijeniti mjeru prekida odlaznog poziva u slučaju trajanja odlaznog poziva dužeg od 59 minuta i 59 sekundi. Pretplatnik može ponovno koristiti uslugu netom nakon prekida linije ponovnim pozivanjem broja.

9.6 U slučaju kada Korisnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od šest (6) mjeseci Primoteh će Korisniku naplatiti iznos koji predstavlja ugovoreni iznos mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

10 Kvaliteta i dostupnost usluge

10.1 Primoteh se obvezuje da će osigurati najbolju moguću kvalitetu Usluga, te otklanjati moguće nepravilnosti u radu sustava u najkraćem vremenskom periodu i u najvećoj mogućoj mjeri osiguravati neprekidno i neometano djelovanje usluge i servisa

10.2 Primoteh ne odgovara za eventualne prekide u radu ukoliko je uzrok viša sila, krivnja treće osobe ili samog Korisnika usluge, odnosno

dogadaja koji nisu pod kontrolom Primoteha.

10.3 Primoteh ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Korisnik usluge prenosi trećoj osobi korištenjem Usluge.

10.4 Korisnik usluge nema pravno na naknadu štete koju bi uslijed trajnog ili privremenog isključenja mogao pretrpjeti.

10.5 Korisnik je upoznat da u okviru tehničkih i operativnih nepravilnosti postoji mogućnost da Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

11 Isključenje usluge

11.1 Primoteh će moći Korisnika privremeno isključiti:

- ako kasni s plaćanjem svojih obveza više od sedam (7) dana,
- ako svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge,
- ako pokušava "probiti" zaštitne sisteme mreže,
- ako svojim ponašanjem uzrokuje štetu Primotehu ili drugim korisnicima usluge,
- ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak

11.2 Primoteh se obvezuje obavijestiti Korisnika pisanim putem o razlozima privremenog isključenja. Kada prestanu razlozi radi kojih je došlo do privremenog isključenja, Primoteh će Korisniku ponovno omogućiti korištenje usluga i to bez naknade za ponovno uključenje.

11.3 Primoteh može Korisniku usluge trajno isključiti korištenje usluge u slijedećim slučajevima:

- ukoliko u ugovoru navede neistinite podatke
- ukoliko ne podmiri svoja dugovanja u roku od 30 dana kada je bio privremeno isključen iz mreže.
- ukoliko zloupotrebljava korištenje usluge na način da ju koristi u nezakonite svrhe
- ukoliko svojim postupcima uzrokuje štetu Primotehu ili drugim korisnicima usluge

11.4 Primoteh se obvezuje obavijestiti Korisnika usluge pisanim putem o razlozima trajnog isključenja korištenja usluge.

12 Rješavanje sporova

12.1 Sporovi koji bi proizlazili iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Primoteh i Korisnik nastojat će riješiti na prijateljski način, sporazumno.

12.2 U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, za rješavanje sporova nadležan je sud u Rijeci.

13 Završne odredbe

13.1 U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta Primoteh mora izvijestiti Korisnike pisanim ili elektroničkim putem o svim izmjenama i dopunama u skladu sa Općim uvjetima.