

Opći uvjeti poslovanja

Članak 1.

CHAOS d.o.o. iz Varaždina, Ulica Ive Režeka 15, OIB: 44039238400 (u daljnjem tekstu Davatelj usluge) pružatelj je telekomunikacijskih usluga, usluge najma DID brojeva, najma sustava za pozivni centar, IP telefoniju i drugih usluga (u daljnjem tekstu Usluge) koje korisnik naručuje. Usluga se vrši u skladu sa trenutno važećim Zakonom o telekomunikacijama („Narodne novine“ br 73/08) prema dozvoli HAKOM-a.

Članak 2.

Ovim Općim uvjetima (u daljnjem tekstu Opći uvjeti) određuju se odnosi između Davatelja usluge i podnositelja zahtjeva (u daljnjem tekstu Korisnik)

Uvjeti korištenja Usluga, Podaci Korisnika, Detaljan ispis

Članak 3.

Početak korištenja Usluga, Korisnik prihvaća Opće uvjete. Korisnik u svakom trenutku može prekinuti korištenje Usluga po uvjetima dogovorenim u Općim uvjetima ili ugovorom. Na pisani zahtjev Korisnika, Davatelj usluga mora trajno onemogućiti daljnje korištenje Usluga.

Članak 4.

Davatelj usluge dužan je čuvati u tajnosti osobne podatke i podatke o identitetu, te sve druge podatke o Korisniku. Podaci prikupljeni o Korisniku i njegovim telefonskim pozivima i drugim uslugama smatraju se tajnim i mogu se upotrebljavati samo za uslugu detaljnog ispisa. Davatelj Usluge ne odgovara za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku u slučaju gubitka ili otuđenja Korisnikovih podataka potrebnih za korištenje Usluga.

Članak 5.

Davatelj usluge 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.

Članak 6.

Prilikom početka korištenja Usluga, Korisniku su dostupne sve informacije o uslugama, uključujući i važeći cjenik. Svi cjenici i Opći uvjeti korištenja dostupni su na stranici www.chaos.hr i www.topvoip.hr. Samim početkom korištenja Usluga, Korisnik prihvaća Opće uvjete.

Članak 7.

Davatelj usluge omogućuje pristup detaljnom ispisu poziva po upitu uz korištenje pristupnih podataka koje je Korisnik dobio prilikom registracije. Otvaranje korisničkog računa je besplatno.

Članak 8.

Korisnik je dužan bez odgađanja pisanim putem ili elektroničkom poštom, najkasnije 7 dana od nastanka promjene, javiti Davatelju usluge svaku promjenu podataka ukoliko su različiti od onih u trenutku početka korištenja Usluga. Ukoliko Korisnik ne izvijesti Davatelja usluge o promjeni podataka i zbog toga dođe do zlouporabe CLIPa (Prikaz broja pozivatelja) ili neke druge Usluge, Korisnik snosi svu odgovornost.

Članak 9.

Davatelj usluge može sa Korisnikom komunicirati putem elektroničke pošte i na taj način ga obavještavati o novostima i promjenama u svojoj ponudi ili uslugama, osim ako Korisnik nije suglasan i obavijesti Davatelja usluge pisanim putem.

Kvaliteta i dostupnost Usluge

Članak 10.

U slučaju planiranih prekida u radu i redovitih radova na održavanju sustavu, Davatelj usluge će o vremenu izvođenja radova obavijestiti Korisnika najmanje 2 dana prije planiranog termina.

Članak 11.

Korisnik je upoznat da u okviru tehničkih i operativnih nepravilnosti postoji mogućnost da Usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Davatelj usluge se obvezuje da će u najvećoj mogućoj mjeri osigurati neometano i neprekinuto djelovanje Usluga i servisa.

Članak 12.

Davatelj Usluge se obvezuje da će osigurati najbolju moguću kvalitetu Usluga, te otklanjati moguće pogreške i nepravilnosti u radu sustava u najkraćem mogućem roku. Osigurati će najveću moguću sigurnost i tajnost razgovora i razmijenjenih i prometnih podataka, čuvati primljene podatke kao poslovnu tajnu te ih, bez suglasnosti Korisnika, neće posredovati trećoj osobi, osim po nalogu nadležnog suda.

Članak 13.

Davatelj usluge ne odgovara za eventualne prekide u radu ukoliko je uzrok viša sila, krivnja treće osobe ili samog Korisnika, odnosno događaji koji nisu pod kontrolom Davatelja usluge.

CLIP (broj pozivatelja) i IP telefonija

Članak 14.

Davatelj usluge omogućuje Korisniku postavljanje CLIPa za koji mora poslati pisani zahtjev (potpisan i pečatiran od strane Korisnika). Korisnik ne može sam unositi ili mijenjati te podatke, nego mora poslati zahtjev pisanim putem. Korisnik garantira da su dostavljeni podaci istiniti i u njegovom vlasništvu, te u slučaju zlouporabe mogu se poduzeti zakonske mjere protiv Korisnika.

Članak 15.

Korisnik garantira da će CLIP (Prikaz broja pozivatelja) koristiti isključivo na lokaciji za koju je navedeni broj dodjeljen. Geografski brojevi su brojevi fiksne telefonije i prema Zakonu o telekomunikacijama ne mogu se seliti sa adrese bez prethodne najave. Korisnik snosi odgovornost ukoliko prekrši pravila navedenog Zakona, te Davatelj usluge nije odgovoran za nepravilno korištenje Usluga.

Članak 16.

Korisnik Usluga prihvaća potpunu odgovornost za neovlašteno pozivanje i bilo kakve nezakonite radnje počinjene putem korištenih Usluga. CHAOS d.o.o. je Davatelj usluge i samo omogućava Korisniku pozivanje sa svoje infrastrukture, te ne snosi odgovornost za eventualnu zloupotrebu. Korištenjem svih Usluga, korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama zakona o telekomunikacijama, te potvrđuje da bez iznimke i prava prigovora snosi svu pravnu odgovornost i eventualnu naknadu nastale i utvrđene štete u slučaju korištenja usluge na način koji nije u skladu sa zakonom o telekomunikacijama.

Korisnik Usluga se obvezuje da će sve usluge koristiti u skladu sa zakonom o elektroničkim komunikacijama i svjestan je da je kršenje istog kažnjivo.

Članak 17.

Korisnik koji ima aktivnu uslugu prikaza broja (CLIP) garantira da će glasovnu uslugu koristiti isključivo na adresi tj. lokaciji na kojoj je telefonski broj prijavljen.

Članak 18.

Korištenje prikaza broja sa mobilnih uređaja prema Zakonu o telekomunikacijama nije dozvoljeno, te se u te svrhe koristi isključivo nomadska numeracija.

Prava i obveze Korisnika

Članak 19.

Davatelj usluge zadržava pravo da prekine korištenje Usluga bez obrazloženja, ukoliko postoji sumnja da se Korisnik ne pridržava Općih uvjeta.

Članak 20.

Korisnik sam odgovara za zaštitu i korištenje pristupnih podataka neophodnih za korištenje usluge, te da ih neće posredovati trećoj osobi. Korisnik pristupne podatke ne može prenijeti na treću osobu bez pisane suglasnosti Davatelja usluge. Korisnik odgovara za sve posljedice dozvoljene i nedozvoljene uporabe naručene usluge od strane treće osobe. Ukoliko postoji osnovna sumnja da treća osoba koristi pristupne podatke Davatelj usluge će bez najave isključiti Korisnika.

Članak 21.

Korisnik se obvezuje da će prilikom prijave na sustave Davatelja usluge navesti ispravne, valjane i potpune podatke koji su Davatelju usluge potrebni za uključivanje usluga. Davatelju usluge dopušta pohranu i korištenje podataka koje mu je dostavio, a koji su mu potrebni za upravljanje njegovim računom.

Korisnik se obvezuje da će prilikom sklapanja ugovora u zakupu DID broja, Davatelju usluge pravovremeno dostaviti svu potrebnu dokumentaciju koju od korisnika zatraži Davatelj usluga, jer u slučaju izostanka dokumentacije Davatelj usluge korisniku neće moći aktivirati ili će u roku od 3 dana od aktivacije usluge ugasiti zatraženu uslugu.

Članak 22.

Korisnik je dužan odmah prijaviti gubitak ili krađu pristupnih podataka pisanim putem. U tom slučaju Korisnik neće biti odgovoran za plaćanje Usluge korištene nakon što Davatelj usluge zaprimi pisanu obavijest Korisnika o gubitku ili krađi istih. Davatelj usluge neće biti odgovoran Korisniku ili trećoj osobi za štetu koja može proizaći uslijed lažne prijave gubitka ili krađe pristupnih podataka.

Članak 23.

Korisnik je dužan koristiti uslugu u skladu sa uputama za korištenje.

Članak 24.

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

Korisnik potvrđuje da je upoznat činjenicom da ne može koristiti telekomunikacijske usluge za pozivanje određenih brojeva:

- Hrvatska: 06x, 0800, 112, 195 te sve ostale servisne i brojeve info servisa.
- Ostale zemlje: odgovarajući pozivni brojevi posebnih servisa i usluga

Članak 25.

Korisnik se obvezuje da neće koristiti uslugu u svrhu njezine daljnje prodaje (ukoliko je Korisnik i sam operater jednakih ili sličnih usluga ili ukoliko želi koristiti uslugu na način da je prodaje drugima, mora se sklopiti poseban Ugovor sa Davateljem usluge.)

Prestanak korištenja Usluga

Članak 26.

Davatelj usluge može Korisnika isključiti u sljedećim slučajevima bez prethodne najave:

- Ako Korisnik uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži
- Ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak
- Ako Korisnik svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluge, te svojim ponašanjem uzrokuje štetu Davatelju usluge ili drugim korisnicima
- Ako Korisnik pokušava „probiti“ zaštitne sisteme mreže
- Ako Korisnik ne javi promjene svojih podataka, te u Ugovoru navede neistinite podatke
- Ako Korisnik zlouporabi CLIP (prikaz broja pozivatelja)

Davatelj usluge se obvezuje obavijestiti Korisnika pisanim putem o razlozima isključenja. U slučaju isključenja, Korisnik nema pravo na naknadnu štetu do koje bi uslijed isključenja moglo doći.

Cjenik i plaćanja

Članak 27.

Važeći cjenik Usluga istaknut je na web stranici www.chaos.hr i www.topvoip.hr. Smatra se da Korisnik usluga prima redovni račun tvrtke Chaos d.o.o. redovito svaki mjesec. Korisnik usluga snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. Obračunsko razdoblje za izdavanje računa iznosi jedan kalendarski mjesec. Račun za usluge izdaje se završetkom obračunskog razdoblja. Rok plaćanja računa obračunskog razdoblja je 30 dana od dana izdavanja računa. Ako Korisnik ne primi račun obračunskog razdoblja u roku od 7 dana od datuma izdavanja računa, odnosno, računa mjesečne novčane obveze, dužan je obavijestiti Davatelja usluge najkasnije do 10-tog u mjesecu, a Davatelj usluge će izdati Korisniku presliku računa.

Članak 28.

Za korištenje Usluga potrebno je potpisati Ugovor o korištenju usluga.

Članak 29.

Davatelj usluge može, u skladu sa svojom politikom, promijeniti Opće uvjete. Ukoliko nove promjene mogu direktno utjecati na povećanje troškova Korisnika, Davatelj usluge obvezuje se obavijestiti Korisnika o promjenama. U protivnom se Davatelj usluge obvezuje objaviti promjene na svojim službenim stranicama www.chaos.hr i www.topvoip.hr. Ukoliko Korisnik po primitku izmijenjenih uvjeta u roku od 7 dana i dalje koristi uslugu i ne uloži prigovor, smatra se da je suglasan sa promjenama.

Ostalo

Članak 30.

Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, za rješavanje sporova nadležan je sud u Varaždinu. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 9. listopada 2017. godine.