

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TVRTKE IT SOFT D.O.O.
- TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE -

Članak 1. – Uvodne odredbe

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između tvrtke IT SOFT d.o.o. sa sjedištem u Jastrebarskom, Čabdin 73 (dalje u tekstu: IT SOFT), kao davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga s jedne strane te Korisnika usluga (dalje u tekstu: Korisnik) s druge strane, u vezi s pružanjem i korištenjem elektroničkih komunikacijskih usluga.
- 1.2. Elektroničke komunikacijske usluge IT SOFT-a iz ovih Općih uvjeta su sve javne komunikacijske usluge koje na tržišnoj osnovi IT SOFT pruža ili će pružati na tržištu, a koje su propisane u Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i ostalim podzakonskim propisima iz područja elektroničkih komunikacija, odnosno one usluge za koje IT SOFT ima ishođene valjane dozvole, prijave ili druga odobrenja od Hrvatske regulatorne agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) kao nadležnog regulatornog tijela (dalje u tekstu: Usluge).
- 1.3. IT SOFT sukladno Potvrdi o primitku prethodne obavijesti pruža sljedeće Usluge:
 - javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
 - davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova;
 - usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža;
 - usluga davanja pristupa Internetu;
 - davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme.

- 1.4. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva pasivno/aktivna oprema (dalje u tekstu: Oprema) i podrška koju u sklopu pružanja usluga IT SOFT isporučuje i ugrađuje kod Korisnika.
- 1.5. Na sve međusobne odnose između IT SOFT-a i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se na odgovarajući način svi važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 2. – Ugovaranje

2.1. *Uvjeti za zasnivanje ugovornog odnosa*

- 2.1.1. Korisnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s IT SOFT-om sklopila Ugovor o pružanju usluga iz točke 1.3 ovih Općih uvjeta.
- 2.1.2. Korisnik usluga je fizička ili pravna osoba koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtjeva tu uslugu, u privatne ili poslovne svrhe, pri čemu ne mora biti korisnik te usluge (Napomena: u tekstu ovih Općih uvjeta se koristi samo izraz „Korisnik“, s time da se sve odredbe odnose i na korisnika usluga, osim kada one na njih nisu primjenjive).
- 2.1.3. Korisnik je dužan na zahtjev IT SOFT-a predočiti i sve obavijesti i isprave koje IT SOFT može smatrati potrebnima radi zasnivanja ugovornog odnosa, a u skladu sa važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.
- 2.1.4. Korisnik je suglasan da IT SOFT može izvršiti provjeru općih poslovnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti pri nadležnim tijelima koje imaju pristup takvim podacima.
- 2.1.5. IT SOFT će sve opće poslovne podatke Korisnika, koristiti sukladno važećim propisima Republike Hrvatske koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka.

2.1.6. Ako Korisnik prilikom zasnivanja ugovorenog odnosa za javnu govornu uslugu želi zadržati postojeći broj koji mu je dodijelio drugi Operator, Korisnik podnosi zahtjev za prijenos broja na obrascu propisanom od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, odnosno drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

2.1.7. Korisnik Zahtjevom prema prodajnom predstavniku ili prijavom na nadležnoj Službi za korisnike IT SOFT-a na e-mail: support@itsoft.hr. ovlašćuje IT SOFT da isti podnese Operatoru davatelju broja. Nakon što je IT SOFT dostavio zahtjev za prijenos broja Operatoru davatelju broja, Korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja.

2.1.8. Korisnik je suglasan da će IT SOFT osigurati pozitivno okončanje prijenosa broja za Korisnika u slučaju podnošenja zahtjeva iz točke 6 ovog članka, ako Korisnik prethodno ispuni sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske, s naglaskom da Korisnik prije podnošenja zahtjeva iz stavka 6 ovog članka mora podmiriti sva nesporna dugovanja prema Operatoru davatelju broja za usluge ispostavljene po telefonskom broju/brojovima za koje se podnosi navedeni zahtjev najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa.

2.1.9. Zahtjev iz točke 6 ovog članka, ovih Općih uvjeta ujedno predstavlja i konačan zahtjev Korisnika za raskidanje ugovorenog odnosa za sve usluge ugovorene s dosadašnjim Operatorom davateljem broja tj. zahtjev za obustavu svih usluga zahtijevanih od Operatora davatelja broja koje se pružaju putem broja koji je predmet prijenosa.

2.1.10. Nakon provedenog prijenosa broja iz točke 6 ovog članka, Korisnik ne može za isti broj zatražiti prijenos broja od drugog Operatora primatelja broja u razdoblju kraćem od tri mjeseci od dana prijenosa broja, osim ako Ugovorom nije utvrđeno drukčije.

2.1.11. IT SOFT će Korisniku omogućiti da unaprijed odredi dan sklapanja, odnosno dan raskida Ugovora, pri čemu dan raskida mora biti najmanje

12 radnih dana od podnošenja obavijesti iz točke 13.1.1. ovih Općih uvjeta.

2.2. Odbijanje sklapanja Ugovora

2.2.1. IT SOFT ima pravo odbiti produljenje Ugovora ili sklapanje novog Ugovora na temelju svoje slobodne procjene, a osobito u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje ugovornog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši IT SOFT sukladno pravilima struke i opće prihvaćenim standardima,
- ako u trenutku produženja Ugovora, Korisnik ima neispunjene, a neosporene ugovorne obveze prema IT SOFT-u, a ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno važećim propisima,
- ako IT SOFT procijeni da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela neosporena dugovanja za korištene usluga IT SOFT-a,
- ako Korisnik na zahtjev IT SOFT-a ne pruži na uvid sve podatke i preslike identifikacijskih isprava i isprave o vlasništvu stana ili poslovnog prostora potrebne za zasnivanje ugovorenog odnosa prema ovim Općim uvjetima,
- ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u svezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njene pravne i poslovne sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,
- ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, preustroja i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se iz financijskih dokumenata razabire da isti neće uredno i na vrijeme plaćati Usluge, a na poziv IT SOFT-a ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje Usluga,
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža IT SOFT ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim Uslugama,

- ako postoji osnovana sumnja da će Usluge Korisnik dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
- u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

2.2.2. U slučaju da IT SOFT iz razloga navedenih u ovim Općim uvjetima, a do spoznaje kojih je IT SOFT došao naknadno, odbije Korisnika za zasnivanje ugovornog odnosa, a Korisnik je IT SOFT-u ipak uplatio određeni novčani iznos sukladno ugovoru, IT SOFT se obvezuje vratiti uplaćeni iznos beskatmatno, pod uvjetom da Korisnik vrati svu Opremu koju je primio do trenutka odbijanja nastavka trajanja Ugovora ili produženja Ugovora ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu Opremu, novčano podmiri vrijednost te Opreme.

2.3. Promjena podataka navedenih u Ugovoru

2.3.1. Korisnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti IT SOFT o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Ugovoru u pogledu statusa, identiteta i sjedišta, odmah, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana nastanka promjene.

2.3.2. U slučaju da Korisnik ne postupi sukladno prethodnoj točki, IT SOFT ima pravo postupiti sukladno točki 2.2 ovoga članka.

Članak 3. –Oprema

3.1. Oprema iz točke 1.4. ovih Općih uvjeta koju IT SOFT može staviti na raspolaganje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge može biti u isključivom vlasništvu IT SOFT-a ili vlasništvu Korisnika, ovisno u Ugovoru. Korisnik je, u slučaju da je instalirana oprema u isključivom vlasništvu IT SOFT-a, obvezan po raskidu Ugovora, omogućiti IT SOFT-u nesmetano preuzimanje svoje Opreme.

3.2. Ovlašteni predstavnik IT SOFT-a će prije priključenja Opreme izvršiti pregled uvjeta za smještaj Opreme i izvedene elektroničke komunikacijske instalacije.

3.3. Smatra se da je oštećenje Opreme nastalo krivnjom Korisnika osobito, ali ne isključivo, uslijed:

- namjerne radnje ili nepažnje Korisnika,
- nepridržavanja uputa o korištenju Opreme od strane Korisnika,
- neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj Opreme od strane Korisnika, neispravnih instalacija Korisnika na koje se priključuje Oprema,
- neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na Opremu,
- isključenja ili premještanja Opreme od strane Korisnika, mijenjanja parametara/postavki Opreme od strane Korisnika.

3.4. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu Opreme Korisnik je obvezan odmah prijaviti IT SOFT-u telefonom na broj 072 400 400. IT SOFT je dužan postupiti po prijavi i odmah zabraniti pristup uslugama. IT SOFT neće biti odgovoran Korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku Opreme.

3.5. U slučaju oštećenja Opreme, IT SOFT je dužan izvršiti popravak/zamjenu oštećene Opreme na lokaciji Korisnika. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Opreme uzrokovano krivnjom Korisnika sukladno točki 3.3. ovih Općih uvjeta Korisnik je dužan IT SOFT-u novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te Opreme. IT SOFT zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju Korisnika.

3.6. IT SOFT je obvezan redovito održavati Opremu koju je Korisniku stavio na raspolaganje za vrijeme trajanja Ugovora, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja za neprekidnu i nesmetanu uporabu odnosno sukladno definiranim odnosima u Ugovoru za pojedinu Uslugu. Korisnik je obvezan omogućiti IT SOFT-u slobodan pristup do prostora za smještaj Opreme, te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka ugovornog odnosa.

3.7. IT SOFT nije obvezan postavljati uređaje za zaštitu Korisnikove terminalne opreme od udara groma ili električne struje. IT SOFT nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti Korisnikove terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koje se nije moglo spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično) (dalje u tekstu: Viša sila).

Članak 4. – Uključenje (aktivacija) Usluge

- 4.1. Maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu Usluge je definiran u Ugovoru.
- 4.2. Usluga se smatra uključenom u trenutku kada se ispune svi tehnički i regulatorni uvjeti za valjano korištenje Usluga, odnosno u trenutku kada su Korisnik i IT SOFT potpisali Zapisnik o ispunjenju uvjeta za uključenje usluge (dalje u tekstu: Zapisnik). Zapisnik sadrži sve podatke o Opremi, programskoj podršci i aktivnostima i svim drugim parametrima koji su nužni za normalno funkcioniranje konkretne Usluge i/ili Usluga na konkretnoj lokaciji Korisnika, na način i pod uvjetima koji su definirani i opisani u Ugovoru za konkretnu Uslugu odnosno konkretne Usluge.

Članak 5. – Trajanje ugovornog odnosa

- 5.1. Ugovor se može sklopiti na određeno ili na neodređeno vrijeme.
- 5.2. Ugovor na neodređeno vrijeme se može sklopiti s minimalnim obveznim trajanjem ugovornog ugovora (dalje u tekstu: Obvezno trajanje).
- 5.3. Nakon isteka Obveznog trajanja Ugovor se smatra sklopljenim na neodređeno vrijeme bez Obveznog trajanja.

5.4. Istekom razdoblja Obveznog trajanja IT SOFT je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u Ugovoru te sukladno važećim Općim uvjetima, osim u slučaju kada je Korisnik unaprijed odredio dan raskida Ugovora.

Članak 6. – Obveza čuvanja podataka o Korisnicima GDPR

- 6.1. IT SOFT će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. IT SOFT će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećima (bez izričite suglasnosti Korisnika), te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe, kao i one predviđene važećim propisima Republike Hrvatske.
- 6.2. IT SOFT će, uz privolu svojih Korisnika, obavještavati svoje Korisnike putem svojih prodajnih predstavnika o novim proizvodima i Uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti registracijom u HAKOM Registar "NE ZOVI" putem HAKOM web stranice.
- 6.4. IT SOFT nije dužan obavijestiti Korisnika o povredi iz prethodne točke, ako na temelju obavijesti IT SOFT-a, Hrvatske regulatorne agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) svojim mišljenjem utvrdi da je IT SOFT za osobne podatke, na koje se odnosi ta povreda, na zadovoljavajući način primijenio odgovarajuće tehnološke mjere zaštite, koje moraju činiti osobne podatke nerazumljivim bilo kojoj osobi koja im neovlašteno pristupa.

Članak 7. – Cjenik i uvjeti plaćanja

7.1. Cjenik

- 7.1.1. Važećim cjenikom IT SOFT-a (dalje u tekstu: Cjenik) utvrđeno je sljedeće:
- načela obračunskog sustava uz detaljan opis vrste, vremena i trajanje usluge, odnosno količine prenesenih podataka za pojedinu Uslugu, paket Usluga ili dodatnu uslugu.

- cijene Usluga, paketa Usluga i dodatnih usluga, uključujući i naknade za pristup,
 - naknade za korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži IT SOFT-a, a za čije uključanje ili korištenje Korisnik mora dati izričitu prethodnu privolu,
 - troškovi održavanja, uključujući i sve pojedinosti o uobičajenim popustima, naknadi za raskid Ugovora i svim dodatnim troškovima,
 - obračunsko razdoblje za usluge, izraženo na mjesečnoj ili višemjesečnoj osnovi,
 - načini plaćanja usluga koje IT SOFT nudi i razlike u troškovima koje proizlaze iz tih načina plaćanja,
 - svi troškovi u vezi s prijenosom brojeva, ako postoje,
 - svi troškovi koji proizlaze iz raskida Ugovora, uključujući i povrat troškova u odnosu na Opremu,
 - sve druge naknade na koje IT SOFT bude imao pravo temeljem Ugovora.
- 7.1.2. IT SOFT će objaviti Cjenik usluga, kao i sve njegove izmjene, na svojim internetskim stranicama, na način koji krajnjim korisnicima usluga omogućuje jednostavan pristup u za njih pristupačnom obliku.
- 7.1.3. U slučaju izmjena Cjenika, IT SOFT će 15 dana prije samih izmjena obavijestiti Korisnike pisanim ili elektroničkim putem o namjeranim izmjenama i pravu Korisnika na raskid Ugovora.
- 7.1.4. Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike danom objave tih izmjena u skladu sa točkom 7.1.2. ovog članka.
- 7.1.5. Ako su izmjene Cjenika za Korisnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluga, Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika posljedica: izmjena Zakona o porezu na dodanu vrijednost te regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, posljedica izmjene

veleprodajnih cijena na koje operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja

7.1.6. U slučaju izmjene ili ukidanja dijela Usluga ili dodatnih usluga, IT SOFT će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu istodobno ponuditi drugi oblik Usluga ili drugu dodatnu uslugu.

7.1.7. Posebne pogodnosti, kao npr. promotivni popusti, koje IT SOFT dodijeli Korisniku prilikom zasnivanja ili za vrijeme trajanja Ugovora ne mogu se zamijeniti za novac.

7.2. *Pristup brojevima hitnih službi*

7.2.1. IT SOFT će omogućiti Korisnicima koji koriste govornu uslugu, besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

7.2.2. Besplatni pozivi iz točke 7.2.1. ovoga članka će biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja neovisno o ugovorenoj tarifi.

7.2.3. IT SOFT je dužan jedinstvenom operativno-komunikacijskom centru za sve vrste hitnih situacija (dalje u tekstu: Centar 112) dostavljati sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv.

7.2.4. IT SOFT će podatke o pozivajućem broju iz točke 7.2.3. ovoga članka dostavljati Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj Korisnika prikriiven.

7.2.5. Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

7.2.6. U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112, IT SOFT ima obvezu, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže korisničku terminalnu opremu Korisnika, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

7.2.7. Ako se utvrdi da je Korisnik iz točke 7.2.6. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova korisnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

7.2.8. Ako se i nakon isteka razdoblja iz točke 7.2.7. ovoga članka utvrdi da je isti Korisnik ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, IT SOFT će njegovu korisničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti Korisnički ugovor, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

7.3. Ograničenje potrošnje Usluga

7.3.1. IT SOFT će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos.

7.3.2. IT SOFT će bez odgode omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

7.3.3. IT SOFT će, na zahtjev Korisnika i bez naknade, omogućiti sljedeće:

- mogućnost zabrane odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju,
- u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
- mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga.

7.3.4. Neovisno o zabranama iz točaka 7.3.1, 7.3.2 i 7.3.3 ovog članka IT SOFT će Korisniku omogućiti dolazne pozive te odlazne pozive prema hitnim službama i broju službe za korisnike IT SOFT-a 072 400 400.

7.4. Uvjeti i rokovi za plaćanje Usluga

7.4.1. IT SOFT Korisniku ispostavlja mjesečne račune nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene, uz datum dospijeca naveden na računu. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti IT SOFTu u pisanom obliku u rokovima navedenim u članku 11. ovih Općih uvjeta. U suprotnom će se smatrati da Korisnik prihvaća račun. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa, osim kod ustanova s kojima je IT SOFT ugovorio posebne uvjete.

7.4.2. Ispisani račun mora biti dostupan svim Korisnicima. IT SOFT Korisnicima može nuditi i mogućnost dobivanja e-računa, odnosno računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno sa ispisanim računom).

7.4.3. IT SOFT će, na zahtjev Korisnika, bez naknade, pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag šest mjeseci.

7.4.4. Korisnici su obvezni plaćati mjesečnu naknadu iako unutar određenog razdoblja uslugu nisu koristili ili pokušali koristiti osim u slučaju neosnovanog isključenja Korisnika kao i u slučajevima definiranim u članku 12. ovih Općih uvjeta.

7.4.5. IT SOFT je ovlašten prenijeti na banke kreditore pravo naplate računa Korisnika. Ako primi pisanu obavijest od IT SOFT-a, Korisnik je dužan dospjeli iznos računa za obavljene Usluge i naknade platiti izravno bankama kreditorima u skladu s obavijesti, pri čemu Korisnik ne snosi nikakve dodatne troškove i/ili naknade. IT SOFT je bankama kreditorima ovlašten predati potrebne podatke radi omogućenja tog ustupa. (.)

7.4.6. Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, IT SOFT će smatrati da je tražbina podmirena tek nakon što mu Korisnik predoči točne

podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjele, a neplaćene tražbine IT SOFT ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

7.4.7. Troškovi učinjeni za Usluge kao i usluge koje pruža treća strana, a naplaćuju se putem računa IT SOFT-a, mogu biti obračunati i nakon obračunskog razdoblja u kojem su učinjeni.

7.5. *Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevара*

7.5.1. U svrhu zaštite Korisnika, IT SOFT 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 regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM).

7.5.2. U slučajevima kada Korisnik koristi Uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca IT SOFT će u najkraćem mogućem roku upozoriti Korisnika u trenutku kada ukupan trošak korištenja Usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.5.3. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluga IT SOFT može Korisniku obustaviti pružanje Usluga ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

7.5.4. IT SOFT će u slučaju iz prethodne točke ovog članka tek nakon upozorenja Korisniku obustaviti pružanje Usluga, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

7.5.5. Ukoliko IT SOFT nije Korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada je IT SOFT Korisnika obavijestio.

7.5.6. Ukoliko IT SOFT nije Korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji.

7.5.7. U slučaju kada Korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca IT SOFT će Korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

7.6. *Naplata potraživanja i neplaćenih tražbina*

7.6.1. Ako Korisnik nije podnio pisani prigovor na iznos kojim je zadužen iz članka 11. ovih Općih uvjeta i ako ne podmiri dugovanje do datuma dospijeca navedenog na računu, IT SOFT će mu preporučenom poštom s povratnicom dostaviti pisanu opomenu (dalje u tekstu: Opomena) zbog neplaćanja računa. Opomena sadrži upozorenje prema kojem će, po proteku roka od 30 dana ili više od dana dostavljanja Opomene, Usluge Korisnika biti ograničene (djelomična suspenzija), odnosno privremeno isključene (potpuna suspenzija), te će ostati privremeno isključene do podmirjenja ukupnog dugovanja ili do prestanka ugovornog odnosa, sukladno ovim Općim uvjetima.

7.6.2. Ako Korisnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje u roku od sljedećih 30 dana od dana privremenog isključenja Usluga, IT SOFT može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) Korisničku Uslugu i raskinuti ugovorni odnos.

Članak 8. – Prijenos ugovorenog odnosa

8.1. *Trajni prijenos ugovorenog odnosa*

- 8.1.1. Korisnik može, bez naknade, trajno prenijeti prava i obveze iz svog ugovorenog odnosa na drugu fizičku ili pravnu osobu (dalje u tekstu: Novi Korisnik) podnošenjem zahtjeva za prijenos ugovorenog odnosa za predmetne Usluge, supotpisanog od strane Korisnika (dalje u tekstu: Prethodni Korisnik) i Novog Korisnika, uz ispunjenje uvjeta propisanih ovim Općim uvjetima.
- 8.1.2. Trajni prijenos ugovorenih odnosa izvršit će se nakon što IT SOFT prihvati zahtjev za prijenos ugovorenog odnosa. Prije prihvaćanja zahtjeva za prijenos ugovorenog odnosa IT SOFT je ovlašten poduzeti sve aktivnosti vezane uz zasnivanje ugovorenog odnosa s Novim Korisnikom za koje je inače ovlašten temeljem ovih Općih uvjeta.
- 8.1.3. IT SOFT će prihvatiti trajni prijenos ugovorenog odnosa samo u slučaju da Novi Korisnik pristane nastaviti koristiti Usluge za koje se obavlja trajni prijenos ugovorenog odnosa na istoj lokaciji, putem istog priključka i korisničkog broja, ukoliko je isto ugovoreno.
- 8.1.4. Prethodni Korisnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i korištenja Usluga do trenutka izvršenja prijenosa ugovorenog odnosa, a Novi Korisnik od tog trenutka. IT SOFT će Prethodnom Korisniku dostaviti račun u pisanom obliku za Usluge koje je dužan platiti.

Članak 9. – Preseljenje Usluge

- 9.1. Korisnik može zatražiti premještanje svoje korisničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka), pisanim prema prodajnom zastupniku ili nadležnoj Službi za korisnike IT SOFT-a na e-mail: support@itsoft.hr.
- 9.2. IT SOFT će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. Navedeno uključuje, ali se ne ograničava na prisutnost IT SOFT-ove infrastrukture na željenom području.

- 9.3. Za preseljenje iz točke 1 ovog članka, IT SOFT ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom IT SOFT-a.

Članak 10. – Kakvoća Usluga, smetnje, tehničke i operativne mogućnosti IT SOFT mreže i isključenje odgovornosti

- 10.1. IT SOFT pruža Usluge Korisniku unutar zadanih vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Ugovora. IT SOFT se obvezuje otkloniti sve eventualne smetnje u radu te se obvezuje ispunjavati uredno svoje obveze iz Ugovora. U protivnom, Korisnik ima pravo na naknadu sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta.
- 10.2. Potpisom Ugovora Korisnik prihvaća da IT SOFT Usluge nudi u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mreže, koje zadovoljavaju vrijednosti sukladno odredbama važećih propisa u Republici Hrvatskoj ili sukladno obvezama iz Ugovora.
- 10.3. IT SOFT ne odgovara za štetu ako je razina kakvoće obavljene Usluge manja od propisane razine kakvoće Usluge zbog događaja Više sile.
- 10.4. IT SOFT se neće smatrati odgovornim za štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete mreže tijekom nužnog održavanja mreže IT SOFTa, koje može utjecati na kvalitetu usluge. IT SOFT je dužan na prikladan način obavijestiti Korisnike o nastalim smetnjama.
- 10.5. U slučaju planiranog prekida rada mreže IT SOFT-a u razdoblju duljem od 2 sata, IT SOFT će na odgovarajući i prikladan način o istom obavijestiti Korisnike.
- 10.6. IT SOFT neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja Usluga ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom IT SOFT-a, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima u Republici Hrvatskoj.
- 10.7. Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava IT SOFT-a postoji mogućnost da pojedina Usluga 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 sustava IT SOFT-a.

- 10.8. IT SOFT neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane greškom Korisnika.
- 10.9. IT SOFT ne snosi odgovornost za smanjenu kakvoću Usluge ako Korisnik ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Opreme, odnosno odgovarajuću internu instalaciju.
- 10.10. IT SOFT neće biti odgovoran za štetu nastalu zbog neispravnosti terminalne opreme Korisnika, koja je nastala greškom ili nepažnjom Korisnika.
- 10.11. IT SOFT neće biti odgovoran za nekontrolirana spajanja prema pristupnim brojevima usluge pristupa Internetu (dial-up) (076 i 077 brojevi), a koji su realizirani kod drugog pristupnog operatora.
- 10.12. IT SOFT ne odgovara za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koji drugi Operatori pružaju bilo kojim fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže IT SOFT-a. Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog Operatora.
- 10.13. U svrhu zaštite od zlouporabe i prijevera u javnoj komunikacijskoj mreži IT SOFT će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže IT SOFT-a. IT SOFT će prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga Korisnika upoznati sa zaštitom od zlouporaba i prijevera u pisanom obliku.
- 10.14. IT SOFT će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisnika uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije određeno odlukom nadležnog

regulatornog tijela), IT SOFT može obustaviti pružanje određene usluge nakon upozorenja Korisniku.

- 10.15. U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u vlastitoj mreži, IT SOFT će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja elektroničkog komunikacijskog prometa.
- 10.16. IT SOFT će poduzeti sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost ili cjelovitost mreže ili usluga IT SOFT-a ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti mreže IT SOFT-a.
- 10.17. Ukoliko je IT SOFT ispunio svoju obavezu iz točke 16 ovog članka, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu terminalne opreme Korisnika, računalnih programa te podataka. IT SOFT neće snositi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi Opremu ili Uslugu na način koji je suprotan uputama IT SOFT-a, ovim Općim uvjetima i važećim propisima.
- 10.18. Ukoliko način korištenja Usluge IT SOFT-a od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajno utječe na kvalitetu pružanja Usluga IT SOFT-a, IT SOFT ima pravo primijeniti primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnike o istima obavijestiti.

Članak 11. – Podnošenje prigovora Korisnika i zahtjevi za naknadu štete

- 11.1. Korisnik ima pravo podnijeti u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba Ugovora.
- 11.2. Prigovor iz točke 11.1 ovoga članka Korisnik podnosi isključivo u pisanom obliku nadležnoj Službi za korisnike IT SOFT-a na e-mail: support@itsoft.hr, koja provodi postupak rješavanja prigovora na prvom stupnju. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 11.3. Korisnik može podnijeti prigovor iz točke 11.1 ovoga članka :

- na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge, ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, ili
 - na kakvoću pružene usluge u roku od trideset (30) dana od dana pružanja usluge, ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge
 - u svim drugim slučajevima iz točke 11.1 ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana povrede odredaba Ugovora.
- 11.4. IT SOFT će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od najviše petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučajevima navedenim u točki 11.3. ovog članka.
- 11.5. IT SOFT je dužan prigovor Korisnika, a koji se odnosi na usluge s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga, riješiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 11.6. U slučaju podnošenja prigovora iz točke 1 ovog članka, IT SOFT mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog IT SOFT je dužan izdati Korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti Operatora, a za koje je provjera izvršena. IT SOFT u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.
- 11.7. Korisnik, koji je podnio prigovor iz točke 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, plaća, do rješenja prigovora, 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 krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, IT SOFT ima pravo postupiti u skladu s odredbama stavka 7.6 ovih Općih uvjeta.
- 11.8. U slučaju podnošenja prigovora iz točke 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu koja uključuje širokopojasni pristup Internetu, IT SOFT će, uz podatke propisane za ispis računa, prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s Korisnikovog korisničkog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa će sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.
- 11.9. Korisniku, koji je podnio prigovor iz točke 1 ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu, IT SOFT ne smije obustaviti pružanje Usluge, niti isključiti korisnikovu terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže sukladno točki 7.5. ovih Općih uvjeta, do okončanja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM) ili kojega drugoga izvansudskog postupka, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo ugovoreni odnos.
- 11.10. U slučaju kada je Korisnik podnio prigovor iz točke 1 ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, IT SOFT će provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene Usluge koje osobito uključuju provjeru Opreme kao i provjeru pristupnog voda na elektroničku komunikacijsku mrežu IT SOFT-a, a putem kojeg se navedena Usluga pruža.
- 11.11. Korisnik, koji je podnio prigovor iz točke 1 ovog članka na kakvoću pružene Usluge, može tražiti naknadu štete od IT SOFT-a, ako se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene Ugovorom, ovim Općim uvjetima ili Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- 11.12. IT SOFT nije obavezan Korisniku nadoknaditi štetu iz prethodnog stavka, ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). IT SOFT će Korisnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.

- 11.13. U slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu Korisnik mora dostaviti IT SOFT-u rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata) tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM). Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Korisnika sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane IT SOFT-a i/ili HAKOM-a.
- 11.14. U slučaju da se prigovor iz prethodne točke ovog članka pokaže utemeljenim, IT SOFT će Korisniku ponuditi prelazak na opciju koja je prikladnija stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa Internetu ili raskid Ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru Korisnika.
- 11.15. Ako se tijekom ugovornog odnosa pojave zahtjevi za naknadu iz točke 9. ovog članka ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje Usluga IT SOFT-a ili neke druge tražbine iz Ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati, samo ako IT SOFT prihvati ove tražbine ili ako su takve tražbine utvrđene pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.
- 11.16. Korisniku koji je podnio prigovor iz točke 1. ovoga članka, IT SOFT će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene Usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu Uslugu plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.
- 11.17. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u odgovornosti IT SOFT-a, a koju IT SOFT nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Korisniku nije bio omogućen pristup ili

korištenje Usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Korisnika na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje.

- 11.18. IT SOFT će nastojati sve sporove povodom prigovora s Korisnicima kao potrošačima riješiti mirnim i vansudskim putem. IT SOFT je obvezan dostaviti pisani odgovor Korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz točke 1 ovog članka u roku od najviše petnaest (15) dana od dana podnošenja prigovora. Na pisani odgovor IT SOFT-a o utemeljenosti podnesenog prigovora, Korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača u roku od trideset (30) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, koji će sadržavati i obavijest o ovoj činjenici. Povjerenstvo razmatra reklamacije Korisnika kao potrošača u drugom stupnju, ako reklamaciju ili spor s Korisnikom kao potrošačem nije riješila odnosno ako je za Korisnika negativno riješila nadležna služba (Služba za korisnike) IT SOFT-a u prvom stupnju povodom prigovora Korisnika. Povjerenstvo će ispitati osnovanost reklamacije i pisano odgovoriti Korisniku kao potrošaču na podnesenu reklamaciju, te će odgovor na reklamaciju s nalogom ili preporukom daljnjeg postupanja dostaviti Upravi IT SOFT-a i zaposleniku ili službi zaduženoj za područje rada na koje se odnosi reklamacija. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Korisniku.
- 11.19. Ako se utvrdi da je IT SOFT povrijedio odredbe Ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Korisnik, koji je podnio prigovor iz točke 1 ovoga članka zbog povreda odredaba Ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja Usluge, ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- 11.20. Sukladno važećim propisima Republike Hrvatske u slučaju spora između Korisnika i IT SOFT-a u svezi sa prigovorom Korisnika na iznos zaduženja prigovora na kakvoću pružene Usluge IT SOFT-a, Korisnik može u roku od najviše trideset (30) dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva, podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM), o čemu će Korisnik biti

obaviješten u odgovoru Povjerenstva. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

- 11.21. Rokovi iz članka 11. se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijek rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštom preporučeno ili telegrafskim putem, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje organu kojem su upućeni.

Članak 12. – Privremeno isključenje Usluge i ograničenje korištenja Usluge

- 12.1. IT SOFT ima diskrecijsko pravo trenutnog privremenog isključenja Usluge, kao i pravo ograničenja Usluge Korisniku ako za vrijeme ugovornog odnosa IT SOFT utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:
- neispravnost Opreme,
 - Korisnik nije dopustio IT SOFT-u obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti Opreme i pripadajuće korisničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je Korisnik upozoren pisanim putem,
 - Korisnik je uklonio postojeću/instaliranu Opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
- 12.2. IT SOFT će, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz prethodne točke ovog članka, u najkraćem mogućem roku obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.
- 12.3. Usluga Korisniku će biti ponovno uključena najkasnije u roku od tri (3) radna dana od dana kada razlozi za ograničenje korištenja Usluge ili privremeno isključenje Usluge prestanu.

- 12.4. Korisnik ima pravo zatražiti Uslugu privremenog isključenja najviše jednom u kalendarskoj godini u trajanju od najviše tri (3) mjeseca.
- 12.5. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika IT SOFT neće naplaćivati mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. U slučaju da je ugovoreni odnos ugovoren na određeni rok trajanja ugovora, za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika neće se uračunavati protek vremena.
- 12.6. IT SOFT ima pravo naplatiti naknadu za privremeno isključenje i uključenje radi neplaćanja, kao i naknadu za privremeno isključenje i uključenje na zahtjev Korisnika, a sukladno važećem Cjeniku.

Članak 13. – Prestanak ugovorenog odnosa

13.1. Uvodne odredbe

- 13.1.1. Korisnik može raskinuti Ugovor slanjem obavijesti o raskidu Ugovora u pisanom obliku, preporučenom poštom, naslovljenom na važeću adresu IT SOFT-a. U tom slučaju otkazni rok iznosi trideset (30) radnih dana od dana primitka obavijesti o raskidu Ugovora.
- 13.1.2. Korisnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku. Ugovorom se može utvrditi da Korisnik, koji raskine Ugovor prije isteka razdoblja minimalnog obveznog trajanja Ugovora iz točke 5.2 ovih Općih uvjeta mora platiti 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 Korisnika.
- 13.1.3. Naknada u visini popusta na ostvarene proizvode i usluge računa se kao zbroj sljedećih popusta koje je Korisnik ostvario od dana uključanja Usluge do dana raskida ugovorenog ugovora:

- popust na priključne pristojbe i/ili jednokratne naknade za instalaciju/priključenje (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
 - popust na mjesečne naknade (razlika u cijeni između naknada sukladno važećem Cjeniku i ugovorenih naknada),
 - popust na korištenje usluge (razlika u cijeni između potrošnje obračunate po tarifi sukladno važećem Cjeniku i potrošnje obračunate po ugovorenoj tarifi).
- 13.1.4. Korisnik je po prestanku ugovorenog odnosa dužan vratiti IT SOFT-u svu Opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U protivnom, ukoliko Korisnik ne vrati Opremu ili istu ne vrati u ispravnom i funkcionalnom stanju, dužan je IT SOFT-u novčano podmiriti nastalu/uzrokovanu štetu u iznosu protuvrijednosti te Opreme.
- 13.1.5. U slučaju raskida Ugovora od strane Korisnika prije same aktivacije Usluge, Korisnik će biti dužan nadoknaditi IT SOFT-u sve troškove koje je IT SOFT imao u vezi s instalacijom ili nabave ugovorene Opreme, sukladno važećem Cjeniku IT SOFT-a.
- 13.1.6. U slučaju kada IT SOFT nije u mogućnosti ispuniti ugovorne obveze u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid Ugovora bez plaćanja naknade iz točke 2. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene Usluge.
- 13.1.7. U slučaju prestanka ugovorenog odnosa i/ili Usluge IT SOFT zadržava pravo brisanja svih podataka Korisnika pohranjenih u sustavima IT SOFT-a, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske. To uključuje i podatke pohranjene na poslužiteljima IT SOFT-a i podatke nastale sigurnosnim kopiranjem.
- 13.1.8. Korisnik je upoznat da IT SOFT može nakon isteka šest (6) mjeseci od prestanka ugovorenog odnosa dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ukoliko ga Korisnik nije prenio na novog Operatora.
- 13.1.9. Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom IT SOFT-a, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge IT SOFT-a, po prestanku ugovorenog odnosa, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je brojeve dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.
- 13.1.10. U slučaju da IT SOFT zaprimi zahtjev za prijenos broja od drugog Operatora primatelja broja za broj koji je Korisniku dodijeljen u sklopu Usluge za koju Korisnik s IT SOFT-om ima sklopljen važeći Ugovor, IT SOFT će prihvatiti navedeni zahtjev u slučaju da je Korisnik prije podnošenja navedenog zahtjeva podmirio IT SOFT-u dugovanja za navedenu Uslugu najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa, osim u slučaju osporavanja računa u sudskom i/ili izvansudskom postupku do dovršetka postupka te ukoliko su ispunjene sve potrebne pretpostavke za valjani i konačan prijenos broja koje su utvrđene važećim propisima Republike Hrvatske. Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga i ispunjavanja svih ostalih obveza iz Ugovora za vrijeme do trenutka prijenesa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu Operatora primatelja broja. Neovisno o prestanku ugovorenog odnosa zbog prenosivosti broja, odredbe ugovorenog ugovora između IT SOFT-a kao Operatora davatelja broja i Korisnika vezane uz naplatu i/ili povrat Opreme su primjenjive sve do trenutka podmirjenja svih dugovanja za predmetnu Uslugu.
- 13.1.11. U slučaju iz točke 9 ovog članka Ugovor se smatra raskinutim u trenutku završetka prijenesa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu Operatora primatelja broja i ne primjenjuje se otkazni rok iz točke 1 ovog članka.
- 13.1.12. U slučaju iz točke 9 ovog članka IT SOFT t će odbiti zahtjev za prijenos broja ako je Usluga u sklopu koje je Korisniku dodijeljen pretplatnički broj za koji se traži prijenos, privremeno ili trajno isključena iz elektroničke komunikacijske mreže IT SOFT-a.
- 13.1.13. Ugovorni odnosi između IT SOFT-a i Korisnika mogu prestati zbog razloga navedenih u važećim propisima Republike Hrvatske, kao i zbog sljedećih razloga:

- u slučaju nepridržavanja važećih Općih uvjeta;
 - ako Korisnikova Usluga bude privremeno isključena zbog razloga opisanih u točki 7.5 ovih Općih uvjeta, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana nakon dana privremenog isključenja;
 - ako Korisnik više nema adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti IT SOFT-a ili ako nije odredio mjesto plaćanja;
 - ako IT SOFT sazna da je bilo koji od podataka o Korisniku lažan i nepotpun, a takvi podaci ne budu ispravljani u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti IT SOFT a;
 - ako IT SOFT sazna da je Korisnik vršio zlouporabe Usluge koju pruža IT SOFT ili ako postoji opravdana sumnja da Korisnik omogućuje trećima preko svoje opreme i uređaja takve zlouporabe, ili ako postoji opravdana sumnja da usluge IT SOFT a koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
 - ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na Opremi u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti Opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja Usluge;
 - ako Korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju;
- 13.2.4. IT SOFT će prestati pružati Usluge u slučaju prestanka dozvole koju mu je dodijelila Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) ili prestanka pružanja usluge temeljem općeg ovlaštenja sukladno važećim propisima. U tom slučaju svi Korisnički ugovori smatrat će se raskinuti danom prestanka dozvola. O navedenoj činjenici IT SOFT je obvezan odmah obavijestiti sve svoje Korisnike..
- 13.2.5. IT SOFT će Korisnika obavijestiti o namjeri obustave pružanja Usluge, pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed.

Članak 14. – Prestanak postojanja Korisnika

- 14.1. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika dolazi do raskida Ugovora, a ovlaštena osoba na strani Korisnika dužna je o toj činjenici izvijestiti IT SOFT odmah u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.
- 14.2. Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Korisnika ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika ili ako zatraži trajni prijenos Ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima. Korisnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja IT SOFT-a koja nastanu do trenutka isključenja usluge, a sukladno Stečajnom zakonu.

Članak 15. – Mjere transparentnosti za osiguravanje pristupa otvorenom internetu

- 15.1. Svi davatelji usluga pristupa otvorenom internetu u Republici Hrvatskoj, dužni su postupati sukladno Uredbi (EU) 2015/2120 Europskog Parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama.
- 15.2. Internet je međunarodna računalna mreža koju IT SOFT izravno ne nadzire već je na istu samo vezan. IT SOFT ne jamči, niti snosi odgovornost za kakvoću i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku nastala njihovom uporabom.
- 15.3. Korisnik putem Usluge pristupa internetu ima pravo pristupa informacijama i sadržaju te njihove distribucije, pravo upotrebe i pružanja aplikacija i usluga te pravo upotrebe terminalne opreme po svom izboru, neovisno porijeklu ili odredištu informacije, sadržaja, aplikacije ili usluge.

15.4. IT SOFT ne smije provoditi mjere upravljanja prometom koje prelaze mjere utvrđene u drugom podstavku, a posebice ne smiju blokirati, usporavati, mijenjati, ograničavati, ometati, degradirati ili diskriminirati određene sadržaje, aplikacije ili usluge, ili određene njihove kategorije, osim ako je to potrebno i samo onoliko dugo koliko je potrebno radi:

- poštovanja zakonodavnih akata Europske Unije ili nacionalnog zakonodavstva koje je u skladu s pravom Europske Unije, kojima podliježe davatelj usluga pristupa internetu, ili poštovanja mjera koje su u skladu s pravom Unije, a kojima se izvršavaju takvi zakonodavni akti Europske Unije ili nacionalno zakonodavstvo, uključujući sudske naloge ili naloge tijela javne vlasti kojima su dodijeljene odgovarajuće ovlasti;
- očuvanja integriteta i sigurnosti mreže, usluga koje se pružaju putem te mreže i terminalne opreme krajnjih korisnika;
- sprečavanja predstojećeg zagušenja mreže i ublažavanja učinaka iznimnog ili privremenog zagušenja mreže, pod uvjetom da se s da se s istovjetnim kategorijama prometa jednako postupa.

15.5. Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga 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 koje se temelje na IP tehnologiji IT SOFT ne može jamčiti točnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine Usluge koje se temelje na IP tehnologiji neće biti dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedena svojstva i odstupanja kod pružanja pojedinih Usluga detaljnije su navedene u posebnim uvjetima korištenja Usluge i/ili Cjeniku. U opisanim slučajevima IT SOFT 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 IT SOFT-a.

15.6. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu do brzine 20 Mb/s IT SOFT određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika:

- najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa Internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata), najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

15.7. Za sve Usluge koje uključuju širokopojasni pristup Internetu iznad brzine 20 Mb/s IT SOFT određuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu kao jednu od sljedećih vrijednosti, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika:

- najmanje 70% od maksimalne (ugovorene) brzine širokopojasnog pristupa Internetu u vršnom prometnom satu (od 19 do 23 sata), najveća brzina prethodnog nižeg maloprodajnog paketa.

15.8. IT SOFT u ovisnosti o ugovorenoj brzini usluge isporučuje istu te ne kontrolira sadržaj koji se transportira, osim u slučaju sudjelovanja u DOS/DDOS napadu kao izvor ili meta kada IT SOFT može isključiti Korisnika iz mreže.

15.9. ITSOFT isporučuje ugovorenu brzinu identičnu kao i maksimalnu i oglašenu svojim Korisnicima. U slučaju dijeljenog pristupa internetu gdje određeni broj korisnika dijeli oglašenu brzinu pristupa internetu (SHARED POOL), tada će svaki Korisnik dobiti onu brzinu koja je podijeljena oglašena brzina sa brojem korisnika usluge u danom trenutku.

Članak 16. – Posebni uvjeti korištenja IT Usluga IT SOFT-a

16.1. Uvodne odredbe

16.1.1. Posebni uvjeti korištenja IT Usluga i prihvatljivi načini ponašanja Korisnika IT Usluga utvrđeni su s ciljem zaštite Korisnika od uznemirujućih i nezakonitih aktivnosti.

16.2. Sadržaji

16.2.1. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže IT SOFT-a, IT SOFT omogućuje pristup informacijama, podacima, programima, audio i video zapisima kao i svim drugim materijalima (dalje u tekstu: Sadržaj).

16.2.2. IT SOFT ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na Sadržaje koji su Korisniku dostupni korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže IT SOFT a. Isto tako, IT SOFT neće biti odgovoran ni za kakve izravne, neizravne, slučajne, posljedične ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja IT Usluga ili zbog bilo koje pogreške, točnosti ili nepotpunosti u Sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem IT Usluga ili za štete do kojih je na opisani način došlo u odnosu na treće strane.

16.2.3. Korištenjem IT Usluga i/ili TCP/IP mreže IT SOFT-a, IT SOFT omogućuje pristup Sadržajima zaštićenim pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava). Korisnik je suglasan da će koristiti Sadržaj sukladno ovim Općim uvjetima i važećim propisima Republike Hrvatske koji reguliraju prava intelektualnog vlasništva.

16.2.4. U sklopu IT Usluga Korisnicima je omogućen smještaj Sadržaja na poslužitelje IT SOFT-a. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost, točnost, kvalitetu i korisnost svih Sadržaja, uključujući i pripadajuće servise (chat, forum, news grupe), koje smjesti na poslužitelje IT SOFT-a i/ili koje učini dostupnima korištenjem IT Usluga. Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi Sadržaj koji je zaštićen pravima intelektualnog vlasništva (industrijsko vlasništvo, autorsko pravo i srodna prava) bez pristanka vlasnika Sadržaja.

16.2.5. IT SOFT ima pravo, u slučaju sumnje na zlouporabu, kontrolirati Sadržaje koje Korisnik postavlja na poslužitelje IT SOFT-a. IT SOFT zadržava pravo trenutnog uklanjanja Sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima ili važećim propisima Republike Hrvatske, te pravo poduzimanja daljnjih mjera opisanih u točki 16.4.1. ovih Općih uvjeta.

16.2.6. Niti u kojem slučaju IT SOFT ne snosi odgovornost za protupravnu aktivnost sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, a gdje su

spomenute aktivnosti rezultat korištenja IT Usluga, odnosno do kojih je došlo neposredno ili posredno korištenjem IT Usluga.

16.3. Korištenje IT Usluga

16.3.1. Korisnik se slaže da u slučaju korištenja IT Usluga na nedozvoljen način, kako je to ovdje u nastavku utvrđeno, IT SOFT zadržava pravo, nakon utvrđivanja činjeničnog stanja, poduzeti odgovarajuće mjere. Ovisno o stupnju počinjene zlouporabe, IT SOFT može izdati upozorenje Korisniku, ograničiti korištenje ili privremeno isključiti IT Usluge, o čemu će bez odgode, u pisanom obliku, obavijestiti Korisnika. Korisnik se slaže da IT SOFT nije odgovoran za bilo kakve štete koje nastaju ograničavanjem korištenja ili privremenim isključenjem IT Usluga zbog neprihvatljivog ili nedozvoljenog načina korištenja.

16.3.2. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja IT Usluga smatra se:

a) Nezakoniti Sadržaj

- Korisnik ne smije objavljivati ili prenositi informacije koje krše važeće propise Republike Hrvatske.

b) Neistinite informacije

- Korisnik je suglasan da neće objavljivati ili prenositi informacije za koje zna ili bi trebao znati da su neistinite, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu drugim Korisnicima, odnosno korisnicima Interneta.

c) Neistinito oglašavanje

- Korisnik ne smije objavljivati ili prenositi promotivne i reklamne materijale koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Korisnik se slaže da neće drugim korisnicima, pretplatnicima i ostalim korisnicima Interneta slati ili prenositi reklamne ili promotivne materijale bez njihovog pristanka ili traženja te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena.

d) Objavljivanje, prenošenje ili slanje zaštićenih Sadržaja

- Korisnik ne smije objavljivati osobne i tajne podatke neke osobe, tvrtke, servisa ili drugog subjekta. Korisnik se slaže da neće objavljivati, slati ili prenositi vrijedajuće Sadržaje.
- e) Lažno predstavljanje
- Korisnik se obvezuje da se neće lažno predstavljati pri korištenju Internet servisa.
- f) Lančana pisma
- Korisnik se obvezuje da neće objavljivati, slati ili prenositi Sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama.
- g) Neprikladni Sadržaji
- Korisnik se obvezuje da neće objavljivati Sadržaje za na to neprikladnim mjestima (npr. promotivne materijale na usenet news grupama koje nisu za to predviđene).
- h) Neželjene poruke elektronske pošte (spam)
- Zabranjeno je, u svrhu izravne promidžbe i prodaje, slanje elektroničke pošte, u kojima se pogrešno prikazuje ili prikrija identitet pošiljatelja u čije se ime šalje elektronička poruka, kao i slanje elektroničke pošte ili poruka bez ispravne adrese elektroničke pošte ili broja na koji primatelj može, bez naknade, poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije.
 - Zabranjeno je objavljivanje ili slanje sadržaja iste poruke, neovisno o sadržaju, na više od 10 usenet news grupa.
- i) Dugotrajna veza i višestruko logiranje
- Neaktivno korištenje pristupnih resursa: Korisnik dijeli ograničene pristupne resurse sa svim korisnicima usluge. IT SOFT zadržava pravo prekida veze ako se ustanovi da se ista ne koristi duže vrijeme. Korištenje PING servisa dozvoljeno je isključivo za potrebe ispitivanja rada servisa na Internetu. Svaka zlouporaba PING servisa u svrhu preopterećenja servisa ili ometanja istih strogo je zabranjena i bit će adekvatno sankcionirana.
- j) Maliciozni ili neispravan programski kôd
- Korištenje programskog koda na Korisnikovim web stranicama koji zbog nestručnog ili nesavjesnog programiranja ili nedovoljnog ispitivanja na razvojnoj platformi ili zbog štetne namjere autora uzrokuje smetnje u radu poslužitelja na kojem je kôd smješten ili drugih računala ili IT SOFT mrežne infrastrukture, gubitak podataka, zastoje u pružanju IT Usluga Korisnicima.
- 16.3.3. Korisnik se obvezuje da u sklopu korištenja IT Usluga neće koristiti servise i poslužitelje na bilo koji način koji bi mogao ugroziti njihov normalan rad. Korisnik se obvezuje da će temeljito i savjesno ispitati sve komponente koje smješta na poslužitelje, te da će na zahtjev IT SOFT-a pružiti na uvid izvorni kôd i pružiti potrebna objašnjenja u smislu ispitivanja utjecaja Korisnikovih programskih komponenti na rad IT Usluga.
- 16.4. *Priključak na kabelsku distribucijsku mrežu*
- 16.4.1. IT SOFT će izvesti fizički priključak na kabelsku distribucijsku mrežu u skladu sa Ugovorom i tehničkim mogućnostima. Korisnik ne smije izvoditi nikakve preinake na fizičkom priključku i s njim povezanim vodovima i instalacijama koje je izveo IT SOFT, ne smije sam održavati i popravljati fizički priključak i instalacije niti za to angažirati treće osobe u dijelu instalacije koju je izveo IT SOFT. Korisnik je obvezan svakodobno omogućiti IT SOFT-u pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere ne izaziva li neispravan fizički priključak ili instalacija kakve smetnje u radu kableske distribucijske mreže. IT SOFT će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u prostoru Korisnika. Korisnik je obvezan omogućiti IT SOFTu popravak i održavanje fizičkog priključka kada IT SOFT opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kableske distribucijske mreže. Ako je prouzročio potrebu popravka ili izvanrednog održavanja, Korisnik je dužan podmiriti troškove popravka ili održavanja.
- 16.4.2. Korisnik se obvezuje omogućiti IT SOFT u nesmetano povezivanje pasivne / aktivne opreme sukladno Ugovoru i to tako da osigura suglasnost suvlasnika/vlasnika objekta.

16.4.3. Korisnik je obvezan omogućiti IT SOFT-u nesmetano izvođenje fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena pasivna / aktivna oprema, te nesmetano izvođenje drugih instalacija kabelaške distribucijske mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena Oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Korisnik uredio pravne i stvarne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju kakva druga prava na prostor u kojem će biti priključena Oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor, te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da IT SOFT ne bude onemogućen u izvođenju priključka ili drugih instalacija. Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena Oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari da IT SOFT ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uvjeta za izvođenje priključka i drugih instalacija. IT SOFT će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

16.4.4. IT SOFT nije obvezan angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kabelašku distribucijsku mrežu i da budu položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelaške distribucijske mreže neophodne za taj priključak. IT SOFT nije obvezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili polaganje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima IT SOFT nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili polaganja vodova i instalacija.

16.4.5. Korisnik koji je etažni vlasnik stana/uredskog prostora ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana/uredskog prostora ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi članka 82. Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, da u zajedničkim dijelovima zgrade budu položeni vodovi i izvedene druge instalacije kabelaške distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu/uredskom prostoru ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kabelašku distributivnu mrežu. S

obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo IT SOFT a), u slučaju da IT SOFT bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik. Smatrati će se da je IT SOFT spriječen u polaganju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici izvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

16.4.6. IT SOFT zadržava pravo vlasništva fizičkog priključka i cjelokupne instalacije izvedene odnosno položene od strane IT SOFT-a. Korisnik je obvezan omogućiti IT SOFT-u slobodan pristup do prostora za fizički priključak i instalaciju te dozvoliti slobodan pristup istoj za redovno održavanje i deinstalaciju u slučaju prestanka ugovorenog odnosa. IT SOFT može angažirati drugog izvođača koji će za račun IT SOFT-a izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Članak 17. – Naknada štete

17.1. Ako neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje usluga IT SOFT a od strane Korisnika uzrokuje štetu IT SOFT u, drugim Korisnicima IT SOFT-a ili trećim osobama, Korisnik će snositi odgovornost sukladno važećim propisima ili pravomoćnoj odluci suda.

Članak 18. – Rješavanje sporova

18.1. Za sve sporove koji bi mogli proizići iz zaključenih Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, IT SOFT i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan sud u Zagrebu.

Članak 19. – Završne odredbe

- 19.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Usluge koje IT SOFT pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove Usluge, koje će IT SOFT pružati u budućnosti.
- 19.2. Ovi Opći uvjeti objavit će se sukladno važećim propisima Republike Hrvatske te će biti dostupni i na ovlaštenoj Internet adresi IT SOFT-a: www.itsoft.hr.
- 19.3. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom sklapanja Ugovora ili će ga se uputiti na internetske stranice IT SOFT-a gdje se isti nalaze.
- 19.4. Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta biti će objavljene na službenim internetskim stranicama IT SOFT-a sukladno važećim propisima.
- 19.5. IT SOFT zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, o čemu će Korisnik biti pisanim ili elektroničkim putem obaviješten. U slučaju izmjena koje su za Korisnika nepovoljnije, IT SOFT će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove objave. U tom slučaju Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor bez naknade, o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim ili elektroničkim putem. U protivnom smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama. Izmjene koje su isključivo u korist Korisnika mogu se primijeniti bez odgode.
- 19.6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve nove Korisnika danom objave. Na sve postojeće Korisnika, isti se počinju primjenjivati protekom razdoblja od 30 (trideset) dana od dana objavljivanja ovih Općih uvjeta pod uvjetom da u navedenom roku ugovorni odnos nije prestao.
- 19.7. U slučaju da je jedna od odredaba ovih Općih uvjeta nevaljana ili postane nevaljana, ostale odredbe ovih Općih uvjeta vrijede.
- 19.8. Na ove Opće uvjete se primjenjuje hrvatsko pravo.