

Opći uvjeti za korištenje usluge telefonije

Članak 1. Opće odredbe

(1) Ovim Općim Uvjetima za korištenje usluga »telefonije« (u nastavku Opći uvjeti) definiraju se uvjeti trgovačkog društva Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zageeb (u nastavku Operator) pod kojima Operator obavlja svoje usluge te prava i obveze između Operatora i Naručitelja.

(2) Usluge »telefonije« su:

- uspostava poziva između Naručitelja i drugih korisnika u javnoj telefonskoj mreži,
- prijenos podataka pomoću odgovarajuće opreme,
- izrada mjesečnih pregleda uspostavljenih poziva,
- druge dodatne usluge, navedene u naručiteljskom ugovoru.

(3) Korištenje navedenih usluga je moguće uz pomoć:

- odabira operatora,
- predodabira operatora,
- neposrednog povezivanja s komutacijskim centrom Operatora i korištenje odgovarajućeg protokola za prijenos govora.

(4) »Odabir operatora« je usluga s kojom Naručitelj može u javnoj telefonskoj mreži slobodno odabrati operatora za nacionalne i/ili međunarodne pozive na način da pri svakom pozivu odabere predbroj za odabir operatora.

(5) »Predodabir operatora« je usluga s kojom Naručitelj može trajno odabrati operatora za nacionalne i međunarodne pozive, bez da prilikom svakog poziva mora posebno birati predbroj za odabir operatora ili koristiti druge postupke za takav izbor. Pri aktiviranom predodabiru operatora, može se prilikom svakog poziva biranjem predbroja za odabir operatora, odabrati drugog operatora.

(6) »Naručiteljski ugovor« je ugovor o sklapanju ugovornog odnosa koji uključuje sve priloge (u nastavku Ugovor).

(7) »Naručitelj« može biti svaka fizička ili pravna osoba, koja u skladu s odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta sklopi ugovor s Operatorom.

(8) »Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije« (u nastavku Agencija) je neovisni regulator za područje telekomunikacija te je samostalna, neprofitna i neovisna pravna osoba s javnim ovlastima. Agencija obavlja regulatorne i druge poslove u okviru djelokruga i nadležnosti određenih [Zakonom o elektroničkim komunikacijama](#) i drugim važećim propisima.

Članak 2. Međusobna prava i obveze

(1) Odnose između Operatora i Naručitelja regulira, uz važeće zakonodavstvo, i Ugovor, čiji su sastavni dio i Opći uvjeti, važeći cjenik i drugi prilozi navedeni u Ugovoru.

(2) Odredbe Ugovora i Općih uvjeta obvezuju uz Naručitelja i sve druge korisnike usluga. Naručitelj odgovara za uporabu usluga svojih korisnika isto kao da usluge koristi sam, stoga mora korisnike upoznati sa svim odredbama Ugovora i Općih uvjeta.

(3) Operator je u ugovornom odnosu samo s Naručiteljem, zbog čega se računa da obveze iz naručiteljskog ugovora uvijek ispunjava i za njih odgovara Naručitelj.

(4) Potpisivanjem Ugovora Naručitelj izjavljuje da je upoznat s sadržajem usluge, Ugovorom, cjenikom fiksne telefonije objavljenim na adresi [www.amis.hr](#), Općim uvjetima i drugim priložima te da je sa svim u cijelosti suglasan.

(5) Važeći cjenik i Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora, te su predočeni Naručitelju prilikom potpisivanja istog. Ujedno su dostupni i na web stranici Operatora [www.amis.hr](#).

(6) Operator zadržava pravo promjene Ugovora, Općih uvjeta, važećeg cjenika, ponude i sadržaja usluga, uputa za korištenje i/ili drugih parametara. Operator će o navedenim promjenama obavijestiti sve naručitelje na svojoj web stranici [www.amis.hr](#) ili na drugi prikladan način.

(7) U slučaju promjene podataka navedenih u Ugovoru, Naručitelj je dužan pisanim ili elektronskim putem na adresu [info@amis.hr](#) obavijestiti Operatora o promjenama i to bez odgode, a najkasnije 8 dana od nastanka promjene. U protivnom sve posljedice, koje nastanu zbog neispunjenja obveze iz ovog stavka terete Naručitelja.

(8) Operator može komunicirati s Naručiteljem pomoću pisane obavijesti ili elektronske pošte. Na taj način Operator obavještava Naručitelja o novostima u svojoj ponudi ili o mogućim promjenama usluga. Naručitelj koji ne želi primati informacije o tome dužan je obavijestiti Operatora.

(9) Operator:

- ne odgovara za prekide i greške, ako su iste posljedica više sile ili događaja koje Operator nije mogao spriječiti, izbjeći ili ih otkloniti,
- ne odgovara za sadržaj i oblik informacija posredovanih trećoj osobi od strane Naručitelja, kao ni za sadržaj i oblik informacija koje treća osoba posreduje Naručitelju,
- ne odgovara za posredan ili neposredan gubitak prihoda, odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala zbog nepravilne uporabe, nepravilnog djelovanja usluga ili prekida u djelovanju,
- niti u jednom slučaju ne može biti odgovoran za posredan ili neposredan gubitak prihoda, odnosno bilo kakvu štetu koja može nastati zbog gubitka odnosno otuđenja Naručiteljevih podataka ili drugih parametara potrebnih za korištenje usluga, osim u slučaju, da je krivica za otuđenje na strani Operatora.

(10) Naručitelj:

- sam odgovara za izbor, zaštitu i korištenje pristupnih lozinki i identifikacijskih brojeva, koje su potrebne za korištenje usluga,
- je dužan koristiti usluge Operatora u skladu s uputama za korištenje,
- je dužan koristiti svoj priključak u skladu s uputama ponuđača koji mu osigurava priključak,
- se obvezuje da će koristiti usluge isključivo za osobnu uporabu, a ne za daljnju prodaju,
- se obvezuje da će brižno čuvati pristupne lozinke i korisnička imena te druge podatke koji su potrebni za korištenje usluga te da ih neće posredovati trećoj osobi,
- odgovara za sve posljedice dozvoljene i nedozvoljene uporabe naručenih usluga od strane treće osobe,
- dozvoljava objavu svog imena/naziva na referentnoj listi operatora, u slučaju da korisnik ne želi objavu svog imena/naziva pismeno će o tome obavijestiti operatora
- ne može prenjeti svoj ugovorni odnos na treću osobu bez pisane suglasnosti Operatora.

(11) Računa se da su sve pisane obavijesti pravilno uručene i u slučaju da ih Operator elektronskom poštom pošalje na adresu koju je Naručitelj naveo u Ugovoru.

Članak 3. Tehnički zahtjevi

(1) Za korištenje usluga telefonije preko odabira i/ili predodabira operatora, Naručitelj mora imati telefonski priključak kod ponuđača koji omogućuje odabir i predodabir operatora, terminalnu opremu u skladu s uputama ponuđača priključka te

omogućeno pozivanje mreža koje Naručitelj želi pozivati i koje Operator nudi u okviru odabira operatora i predodabira operatora.

(2) Za korištenje usluga telefonije preko neposrednog povezivanja, potreban je podatkovni vod do Operatora i odgovarajuća terminalna oprema, koja omogućuje prijenos govora putem odgovarajućeg protokola.

Članak 4. Zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Korisnički odnos se sklapa na osnovi pisanog, pravilno popunjenog i od obje strane potpisanog Ugovora, koji mora, zajedno s potrebnim dokumentima i priložima, biti dostavljen u sjedište Operatora. Mogući usmeni dogovori i Naručiteljeve jednostrane promjene nisu valjane. Podaci koje Naručitelj navodi u naručiteljskom ugovoru, moraju biti istiniti, točni i potpuni.

(2) Smatra se da je korisnički odnos sklopljen kad Operator zaprimi ispravno popunjen Ugovor zajedno s potrebnim dokumentima i priložima, a prava i obveze počinju iz korisničkog odnosa počinju teći kad Operator Naručitelja uključi u svoj sustav.

(3) Korisnički odnos se sklapa na neodređeno vrijeme, osim u slučaju kad je u Ugovoru drugačije navedeno.

(4) Sve promjene korisničkog odnosa moraju biti izvedene u pisanom obliku, te se uređuju kao aneksi osnovnog ugovora, osim u slučaju promjene cjenika i ovih Općih uvjeta.

(5) Operator će Naručitelju omogućiti uporabu usluga u roku trideset (30) dana po primitku ispravno popunjenog Ugovora, ako ne postoje prepreke za sklapanje Ugovora, osim u slučaju kada to nije moguće iz razloga koji nisu na strani Operatora ili je u Ugovoru dogovoren drugi rok.

Članak 5. Uvjeti za zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Fizička osoba koja želi sklopiti i zadržati korisnički odnos, mora ispunjavati sljedeće uvjete:

- mora biti punoljetna i poslovno sposobna,
- u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe ugovor mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici
- djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika
- mora imati boravište u RH,
- mora u Ugovoru navesti sve zahtjevane podatke točno i istinito, te priložiti dokumente kojima se identificira i ujedno dokazuje da ispunjava sve uvjete za sklapanje korisničkog odnosa,
- ne smije imati neplaćenih, a dospjelih obveza prema Operatoru iz prethodno sklopljenog korisničkog odnosa, odnosno da Operator naplatu dospjelih obveza nije ishodio sudskim putem,
- da protiv osobe nije podignuta krivična prijava u svezi uporabe usluga Operatora.

(2) Pravna osoba koja želi sklopiti i zadržati korisnički odnos, mora ispunjavati sljedeće uvjete:

- da jamči plaćanje obveza sredstvima sa računa preko kojeg posluje, ili drugom imovinom,
- mora u Ugovoru navesti sve zahtjevane podatke točno i istinito te priložiti dokumente iz kojih je vidljivo da je odgovarajuće registrirana,
- mora biti registrirana i/ili imati sjedište ili registrirano predstavništvo na području RH,
- ne smije imati dospjelih, a nepodmirenih obveza prema Operatoru iz prethodno sklopljenih pretplatničkih odnosa, ili iz drugih odnosa, odnosno da Operator dospjele obveze od nje ili njenih pravnih prethodnika nije ishodio sudskim putem,
- ne smije biti insolventan niti nad njim smije biti otvoren stečajni postupak

- pretplatnički odnos mora sklopiti osoba ovlaštena za zastupanje ili osoba koju je osoba ovlaštena za zastupanje za to odredila,
- da je registrirano u skladu s odredbama Zakona o trgovačkim društvima i drugim važećim zakonskim propisima.

(3) Stranka je dužna prije sklapanja korisničkog odnosa posredovati podatke i informacije navedene u Ugovoru, na osnovu kojih Operator može provjeriti njen identitet i bonitet.

(4) Podaci koje stranka navodi u Ugovoru moraju biti istiniti, točni i potpuni.

(5) Stranka je materijalno odgovorna za posredovanje krivih i nepotpunih podataka.

(6) Operator ima pravo zbog opravdanog razloga zaprimljeni Ugovor odbiti, o čemu mora pisano obavijestiti Naručitelja. U tom slučaju pretplatnički odnos nije sklopljen.

(7) Operator može odbiti zahtjev za sklapanje korisničkog odnosa, ili prekinuti već sklopljen korisnički odnos, ako ustanovi da je Naručitelj djelovao u suprotnosti s odlukama ovih Općih uvjeta, ako je kršio Ugovor ili važeće propise, posebno u sljedećim slučajevima:

- ako je Naručitelj posredovao nepotpune podatke koje Operator zahtjeva pri sklapanju korisničkog odnosa, odnosno ako ne posreduje dokumente iz kojih su ti podaci vidljivi,
- ako je Operator zbog kršenja ugovornih obveza od strane Naručitelja već prije s njim raskinuo korisnički odnos,
- ako postoji sumnja o vjerodostojnosti identiteta Naručitelja, odnosno njegovoj pravnoj ili poslovnoj sposobnosti, o njegovoj poslovnoj djelatnosti ili ovlaštenjima, ili o njegovoj platežnoj sposobnosti,
- ako je protiv Naručitelja proveden postupak prisilne naplate, stečaja, likvidacije ili postupak brisanja iz sudskog registra, ili bilo koji sličan postupak iz kojeg proizlazi da Naručitelj ima probleme u smislu poslovanja i ispunjavanja ugovornih obveza,
- ako se ustanovi da Naručitelj zlorabi ili ima namjeru zlorabiti neku od usluga ponude, ili prikriva zlorabu spomenutih usluga od strane treće osobe,
- ako Naručitelj uznemirava druge korisnike ili zaposlenike Operatora vrijeđanjem, psovanjem, prijetnjom ili sl.
- ako je Naručitelj krivotvorio podatke s namjerom da prikrije činjenice zbog kojih Operator može odbiti sklapanje ugovornih odnosa,
- ako se ustanovi da će usluge zapravo koristiti treća osoba protiv koje postoje prije navedeni razlozi odbijanja zahtjeva za sklapanje korisničkog odnosa.

(8) U slučaju moguće promjene podataka o Naručitelju i/ili statusnih promjena Naručitelja, Operator može zahtjevati ponovno ispunjavanje Ugovora i/ili sklapanje novog korisničkog odnosa.

Članak 6. Prekid korisničkog odnosa

(1) Naručitelj, koji je ujedno i potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ima pravo u roku 7 dana od dana kad je naručiteljski ugovor sklopljen, Operatora pismeno obavijestiti da odustaje od Ugovora, bez navođenja razloga za odustajanje. U tom je slučaju Naručitelj dužan u roku i u cijelosti podmiriti sve troškove koje je Operator imao u svezi s postupcima za uključivanje u sustav za uporabu usluga, kao i sve obveze nastale iz naručiteljskog ugovora.

Naručitelj može ugovorni odnos jednostrano pisano otkazati. Operator se obvezuje isključiti Naručitelja iz sustava za korištenje usluga u najkraćem mogućem roku. Ugovorni odnos se prekida s danom isključivanja. Naručitelj je dužan u roku navedenom na računu, i u cijelosti podmiriti sve obveze nastale iz ugovornog odnosa.

(3) Operator moŹe iz opravdanog razloga jednostrano raskinuti ugovorni odnos s otkaznim rokom od 30 (trideset) dana i o tome Naruĉitelja pismeno obavijestiti. Naruĉitelj je duŹan u roku navedenom na raĉunu i u cijelosti podmiriti sve obveze iz ugovornog odnosa.

(4) Operator moŹe od Ugovora odustati bez otkaznog roka, posebno u sluĉaju:

- ako Naruĉitelj i nakon ponovnog ukljuĉenja ponovno krši odluke ĉlanka 12. ovih Opĉih uvjeta,
- ako Naruĉitelj ne podmiri svoj dug iz ugovornog odnosa u roku 30 dana od dana kad je bio privremeno iskljuĉen iz mreŹe,
- ako Naruĉitelj ne poŹtuje i ne ponaša se u skladu s Opĉim uvjetima i vaŹeĉim propisima na podruĉju telekomunikacija, ili ako zlorabi ugovorni odnos u nezakonite svrhe,
- ako Naruĉitelj svojim djelovanjem prouzroĉi veĉu Źtetu Operatoru ili drugim korisnicima usluga,
- ako Naruĉitelj popuni Ugovor laŹnim, odnosno neistinitim podacima.

(5) Naruĉitelj nema pravo nadoknade Źtete, koju moŹe pretrpjeti pravilnim otkazom od strane Operatora.

(6) Naruĉitelj nema pravo na raskid ugovora o pruŹanju usluge ako je pruŹanje usluge, uz izriĉit pristanak Naruĉitelja, zapoĉelo prije isteka roka u kojem Naruĉitelj ima pravo traŹiti raskid ugovora.

ĉlanak 7.

Prikupljanje i sigurnost osobnih podataka

(1) Operator se obvezuje da ĉe podatke o Naruĉitelju ĉuvati kao poslovnu tajnu u skladu s propisima o ĉuvanju osobnih podataka, te ih bez suglasnosti Naruĉitelja neĉe posredovati treĉim osobama, osim po nalogu nadleŹnog tijela.

(2) Operator o Naruĉiteljima prikuplja sljedeĉe podatke:

- ime i prezime, odnosno naziv pravne osobe,
- adresu Naruĉitelja,
- elektronsku adresu,
- kontaktni telefonski broj,
- matični broj za namjenu obraĉuna PDV-a za pravne osobe,
- druge podatke, navedene na zahtjevu ili ugovoru.

(3) Naruĉitelj potpisivanjem Ugovora dozvoljava Operatoru uporabu i pohranjivanje posredovanih podataka za upravljanje njegovim pretplatniĉkim raĉunom.

(4) Prikupljene podatke o Naruĉitelju Operator ĉe koristiti u svrhu:

- sklapanja, provedbe, promjene i raskidanja Ugovora,
- naplaĉivanja usluga,
- internih analiza i statistiĉkih postupaka s ciljem poboljšanja ponude i kvalitete usluga,
- slanja promotivnih materijala i obavijesti o poslovnim aktivnostima Operatora putem pisanih obavijesti, telefona, elektroniĉke poŹte ili na drugi prikladan naĉin na zahtjev Naruĉitelja,
- informiranja Naruĉitelja o postojećim i budućim ponudama Operatora na prethodno opisan naĉin osim ako Naruĉitelj odredi drugaĉije,
- vođenja evidencije o registriranim i potencijalnim korisnicima,
- dostave podataka zakonom ovlaŹtenim korisnicima na zahtjev Naruĉitelja,
- prikupljanja i daljnje obrade u zakonom dopuŹtene svrhe.

(5) Pristup podacima ograniĉen je na broj radnika Operatora sukladno ovlaŹtenjima njihova radnog mjesta.

(6) U bilo koje vrijeme moguĉe je traŹiti provjeru, izmjenu, dopunu ili brisanje te uskratu koriŹtenja podataka u svrhe navedene u stavku 4. ovoga ĉlanka na e-mail adresu: info@amis.hr izuzev za prikupljanje i daljnju obradu u zakonom dopuŹtene svrhe.

(7) Prometne podatke navedene u Pretplatniĉkom ugovoru, vaŹeĉem cjeniku i na raĉunu Pretplatnika, a koji su potrebni za obraĉun troŹkova elektroniĉkih komunikacijskih usluga Operator ĉe obraĉivati do zastare traŹbina sukladno vaŹeĉim propisima.

ĉlanak 8.

Raĉun za pruŹene usluge

(1) Operator izdaje raĉune na osnovu obraĉuna prometa pruŹenih usluga u obraĉunskom razdoblju te vaŹeĉeg cjenika.

(2) Obraĉunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izrijekom nije drugaĉije dogovoreno.

(3) Operator ĉe Naruĉitelju ispostavljati raĉun za pruŹene usluge u pravilu jedanput u obraĉunskom razdoblju

(4) Pregled obavljenih razgovora je besplatan i na raspolaganju 24 sata dnevno 7 dana u tjednu na web adresi www.amis.hr.

(5) Ukoliko Naruĉitelj Źeli primati detaljan ispis poziva poŹtom, uz raĉun ili e-mailom, moŹe poslati zahtjev e-mailom na info@amis.hr, faxom na broj 01 2468 099 ili dopisom na adresu: Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10010 Zagreb

(6) U sluĉaju da evidentirani promet znatno premaŹuje uobiĉajene veliĉine, Operator moŹe od Naruĉitelja traŹiti da odmah plati isporučene usluge. U zahtjevu ĉe Operator traŹiti od Naruĉitelja da podmiri svoje obveze najkasnije u roku koji je naveden na zahtjevu. Po isteku tog roka, Operator moŹe privremeno iskljuĉiti Naruĉitelja, dok isti ne podmiri svoje obveze. Zahtjev se ujedno raĉuna kao obavijest i opomena pred iskljuĉenje.

(7) Operator moŹe, u sluĉaju zlouporabe, zaraĉunati dvostruku prodajnu cijenu, odnosno dvostruke stvarne troŹkove ako prodajna cijena nije odreĉena, za svaku zapoĉetu minutu uspostavljene veze.

ĉlanak 9.

Obveze plaĉanja

(1) Naruĉitelj je duŹan u roku navedenom na raĉunu i u cijelosti podmiriti sve obveze nastale iz ugovornog odnosa.

(2) Naruĉitelj se obvezuje usluge Operatora platiti do dana dospjeĉa navedenog na raĉunu. U protivnom, u sluĉaju kaŹnjenja, Operator je ovlaŹten na dospjela, a neplaĉena potraŹivanja zaraĉunati zakonsku zateznu kamatu, kao i troŹkove slanja opomene.

(3) Usluge se zaraĉunavaju i naplaĉuju prema vaŹeĉem cjeniku Operatora. Cjenik Operatora za fiksnu telefoniju dostupan je na sluŹbenoj stranici Operatora na adresi www.amis.hr. Operator je ovlaŹten mijenjati cjenik, a u tom ĉe se sluĉaju izmijenjeni cjenik primjenjivati u skladu s odredbama ĉlanka 2.

(4) Usluge iz ĉlanka 1. ovih Opĉih uvjeta naplaĉuju se putem raĉuna kojeg izdaje Operator i to na naĉin da se pozivi obraĉunavaju na kraju mjeseca i naplaĉuju u slijedeĉem mjesecu,

(5) Naruĉitelj je duŹan podmiriti i sve troŹkove koji su nastali zbog koriŹtenja usluge od strane treĉe osobe.

(6) Ako Naruĉitelj ne plati raĉun u cijelosti do dana dospjeĉa navedenog u raĉunu, Operator ĉe mu dostaviti pisanu opomenu za plaĉanje raĉuna. Opomena sadŹi upozorenje Naruĉitelju da ĉe Operator privremeno iskljuĉiti uslugu sve do potpunog podmirenja duga navedenog na opomeni, tj. podmirenja svih neplaĉenih raĉuna.

(7) Ako Naruĉitelj ne podmiri dugovanje po opomeni u cijelosti do dana odreĉenog u opomeni, Operator ima pravo privremeno iskljuĉiti uslugu.

(8) Ako Naručitelj ne podmiri dugovanje ni nakon privremenog isključenja, Operator ima pravo raskinuti naručiteljski ugovor.

(9) U slučajevima iz stavka 6. i 7. ovog članka Operator neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Naručitelju zbog privremenog ograničenja ili uskraćivanja pružanja usluge.

Članak 10. Reklamacije računa

(1) Naručitelj može davatelju usluga podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu telekomunikacijsku uslugu te prigovor na kakvoću obavljene telekomunikacijske usluge.

(2) Naručitelj može podnijeti prigovor u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za obavljene telekomunikacijske usluge, ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za obavljenu telekomunikacijsku uslugu; odnosno u roku od 30 dana od dana obavljanja telekomunikacijske usluge, ako se radi o prigovoru na kakvoću obavljene telekomunikacijske usluge.

(3) Prigovore i reklamacije u prvom stupnju rješava Stručna služba reklamacija, a podnose se pisanim putem, putem telefaksa ili putem elektroničke pošte na adresu reklamacije@amis.hr

(5) Prigovore i reklamacije u drugom stupnju rješava Povjerenstvo za reklamacije potrošača Operatora. Prigovori i reklamacije u drugom stupnju moraju biti podneseni pisanim putem preporučenom pošiljkom uz povratnicu na adresu: Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10010 Zagreb.

(6) Naručitelj koji je Operatoru podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu telekomunikacijsku uslugu, plaća, do rješenja prigovora, prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

(7) U slučaju spora između Pretplatnika i Operatora u vezi s iznosom zaduženja ili u vezi s kakvoćom usluge Pretplatnik može, u roku od najviše 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Operatora podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, Jurišićeva 13, 10 000 Zagreb.

(8) U slučaju da je prigovor na iznos kojim je Naručitelj zadužen za obavljenu telekomunikacijsku uslugu utemeljen, Operator će Naručitelju priznati razliku preplaćenog iznosa koju će obračunati na njegovu sljedećem računu.

(9) Ukoliko Naručitelj podnese Operatoru prigovor na kakvoću obavljene telekomunikacijske usluge, a Operator s obzirom na tehnološke mogućnosti pružanja usluge fiksne telefonije te obzirom na okolnosti svakoga pojedinog slučaja prihvati prigovor, Operator će Naručitelju umanjiti mjesečnu naknadu za 1/30 punog iznosa mjesečne naknade, i to za svaki dan od trenutka prijave kvara, sukladno ovom Članku, do popravka kvara.

(10) U slučaju neutemeljenog prigovora na računu, Operator može Naručitelju obračunati troškove postupka te zakonske zatezne kamate na sporni, odnosno neplaćeni dio računa.

(11) Smatra se da je druga ugovorna strana zaprimila odgovor na prigovor iz stavka 7. ovog članka po isteku 3 (tri) radna dana od dana slanja odgovora na prigovor

Članak 11. Usluge, kvaliteta i održavanje

(1) Operator se obvezuje:

- da će u normalnim uvjetima u okviru pozitivnog zakonodavstva osiguravati raspoloživost usluge 24 sata na dan 7 dana u tjednu,
- da će osiguravati odgovarajuću kvalitetu svojih usluga,
- da će redovito održavati svoju mrežu,

- da će u najvećoj mogućoj mjeri osiguravati neprekinuto i neometano djelovanje usluga i servisa
- da će osiguravati najvišu moguću sigurnost i tajnost razgovora i prenesenih podataka,
- da će otkloniti greške u najkraćem mogućem roku (naručitelji prijavljuju greške tehničkoj podršci na elektronsku adresu podrska@amis.hr ili na telefonski broj 0800 50 10),
- da će osiguravati razinu kvalitete usluga u skladu sa zakonom i drugim propisima, koji uređuju usluge.

(2) Operator ne odgovara za smetnje u djelovanju ili smanjenu kvalitetu usluga, osim u slučaju da je razlog za to Operatorovo namjerno djelovanje.

(3) Operator ima pravo prekinuti isporučivanje svojih usluga ako ih ne može isporučivati iz tehničkih ili drugih razloga, posebno u slučaju grešaka, kvarova, nesreća ili više sile.

(4) Operator ima pravo privremeno prekinuti isporučivanje svojih usluga i u slučaju izvođenja radova na održavanju. Operator će o vremenu izvođenja istih obavijestiti Naručitelje najmanje tri (3) dana prije planiranog prekida. Obavješćavanje će se provesti na web stranici Operatora www.amis.hr.

Članak 12. Privremeno isključenje Naručitelja

- (1) Operator može privremeno isključiti Naručitelja:
- na zahtjev Naručitelja i o njegovom trošku, ali najviše tri uzastopna mjeseca u jednoj godini (u tom slučaju ugovorni odnos miruje). Mirovanje stupa na snagu odmah kad Operator primi pisani zahtjev Naručitelja, i Naručitelja privremeno isključiti iz sustava za korištenje usluga. Naručitelj je dužan u cijelosti i u predviđenom roku podmiriti sve obveze iz ugovornog odnosa, koje su nastale do privremenog prekida ugovornog odnosa.
 - ako Naručitelj ne podmiri svoje obveze iz ugovornog odnosa niti nakon roka navedenog na opomeni,
 - ako Naručitelj ne dojaviti promjenu podataka u skladu s 2. člankom ovih Općih uvjeta,
 - ako Operator utemeljeno ocijeni da Naručitelj neće podmiriti račun za isporučene usluge.

(2) Operator može korisnika bez prethodne obavijesti isključiti iz mreže zbog ugrožavanja integriteta mreže i osiguravanja potrebne kvalitete svojih usluga:

- ako Naručitelj uzrokuje tehničke smetnje u komunikacijskoj mreži,
- ako Naručitelj svojim djelovanjem onemogućava ili sprječava normalan rad ostalim naručiteljima,
- ako Naručitelj pokuša razbiti zaštitne sustave mreže,
- ako Naručitelj ne ispuni zahtjev za trenutnim plaćanjima računa za isporučene usluge u skladu s člankom 8. ovih Općih uvjeta,
- ako Naručitelj svojim djelovanjem uzrokuje štetu Operatoru ili drugim korisnicima mreže,
- ako se Naručitelj ponaša u suprotnosti s odredbama ovih Općih uvjeta,
- ako se Naručitelj ponaša u suprotnosti s važećim zakonodavstvom i propisima.

(3) Operator će Naručitelja ponovno uključiti u sustav za korištenje usluga nakon što prestanu razlozi za privremeno isključenje.

(4) Operator se obvezuje da će Naručitelja pisano obavijestiti o razlozima za privremeno isključenje. U slučaju privremenog isključenja, Naručitelj nema pravo na nadoknadu štete koju je mogao pretrpiti privremenim isključenjem.

(5) Paketi namjenjeni fizičkim osobama isporučuju se isključivo fizičkim osobama te njihov korisnik ne može biti pravna osoba.

Članak 13. Rješavanje sporova

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

Članak 14

Završne odredbe

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom njihove objave na službenoj Internet stranici Operatora na adresi www.amis.hr ili na koji drugi za to prikladan način i primjenjuju se na sve korisnike, koji su sklopili korisnički ugovor nakon tog dana. Naručitelj je suglasan da Isporučitelj pridržava pravo promjene Općih uvjeta, a u tom će slučaju Naručitelj biti pravovremeno obaviješten.

(2) Na korisničke odnose koji su zasnovani prije objave ovih Općih uvjeta, isti će se primjenjivati istekom roka od 30 dana od njihove objave, pod uvjetom da Naručitelj u tom roku ne stavi prigovor.

(3) Ako Naručitelj u roku od 30 dana od dana objave ovih Općih uvjeta kao i svih njegovih izmjena i dopuna, ne stavi pisani prigovor kojim otklanja primjenu odredbi ovih Općih uvjeta, smatrat će se da pristaje na njihovu primjenu.

Zagreb, 25.07.2008. godine