

NFON

Opći uvjeti poslovanja društva NFON GmbH

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Verzija 3

NFON GmbH
Linzer Straße 55
3100 St. Pölten
Telefon: + 43 2742 75566
www.nfon.com

© 2020 NFON GmbH – Sva prava pridržana

Podložno promjenama verzija
3 / 03.2022. (HR)
vrijedi za nove klijente od 1. 1. 2020.

1 Sadržaj

	SADRŽAJ	3
2	PRIMJENA	4
3	SKLAPANJE UGOVORA	4
4	HARDVER NFON	5
5	OBVEZE NA ČINIDBU DRUŠTVA NFON	5
6	HITNI POZIV I ONEMOGUĆAVANJE POZIVA	6
7	JAVNI IMENIK PRETPLATNIKA	6
8	OGRANIČENJA UČINKOVITOSTI I OTKLANJANJE SMETNJI	6
9	SOFTVER, LICENCIJE, AUTORSKO PRAVO	7
10	OBVEZE KLIJENTA	8
11	ROKOVI I ODGODA	9
12	CIJENE I UVJETI PLAĆANJA	10
13	PRIGOVORI NA RAČUNE I RTR POSREDOVANJE U SLUČAJU SPOROVA	11
14	BLOKIRANJE PRISTUPA POJEDINIM USLUGAMA	11
15	IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA, OPISA USLUGA I CIJENA	12
16	TRAJANJE I RASKID UGOVORA	12
17	ODGOVORNOST DRUŠTVA NFON	13
18	JAMSTVO	14
19	ZAŠTITA PODATAKA	14
20	RAZNO	15

2 Primjena

- 2.1. Na poslovni odnos između društva NFON GmbH, Linzer Strasse 55, A-3100 St. Pölten (u daljnjem tekstu „NFON”) i klijenta koji nije potrošač u smislu čl. 1 austrijskog Zakona o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu „klijent”) primjenjuju se sljedeći opći uvjeti poslovanja („OUP”).
- 2.2. Ne primjenjuju se opći uvjeti poslovanja klijenta koji se razlikuju od ovih uvjeta. Takvi uvjeti se neće primjenjivati čak i ako NFON eksplicitno ne izrazi neslaganje s njima. OUP se isključivo primjenjuju i ako NFON bezuvjetno pruža usluge znajući da se neke od odredaba UOP direktno kose s općim uvjetima poslovanja klijenta. OUP primjenjuju se u svojoj odgovarajućoj verziji kao okvirni sporazum za buduće poslove stranaka, a NFON se ne mora pozivati na njih u svakom pojedinačnom slučaju; NFON će odmah obavijestiti klijenta o izmjenama OUP-a ako dođe do njih.
- 2.3. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se u skladu s ugovorom, odgovarajućim specifikacijama izvedbe, odgovarajućim naknadama prema važećoj tarifi (u skladu s uvjetima dostupnima na poveznici www.nfon.com) i austrijskim Zakonom o telekomunikacijama 2003 (TKG). U slučaju različitih informacija o istoj temi, primjenjuje se sljedeći silazni poredak ugovornih dokumenata:
 1. ugovor (najviša razina)
 2. specifikacije izvedbe, tarifa
 3. OUP (najniža razina)
- 2.4. U pojedinačnim slučajevima pojedinačni pisani sporazumi imaju prednost pred OUP-om.

3 Sklapanje ugovora

- 3.1. Klijentovo naručivanje proizvoda smatra se obvezujućom ugovornom ponudom. Prihvatanje je moguće izraziti u pisanom obliku (primjerice, supotpisivanjem ugovorne ponude) ili početkom izvršavanja posla od strane društva NFON.
- 3.2. Sklapanje ugovora za proizvode društva NFON ovlašćuje klijenta za korištenje određenih osnovnih usluga i izbornih dodatnih funkcija. Korištenje izbornih dodatnih značajki uz dodatnu naknadu predstavlja zasebni ugovor.
- 3.3. Klijent neopozivo ovlašćuje svoje zaposlenike za korištenje svih komponenti usluge, uključujući izborne dodatne funkcije u okviru opsega usluga dogovorenih s klijentom, bez obzira na to jesu li usluge zasebno plaćene ili su obuhvaćene osnovnom naknadom.

- 3.4. Ugovor se sklapa samo između društva NFON i klijenta. Ne primjenjuje se čl. 9, st. 1 i 2 i čl. 10, st. 1 i 2 austrijskog Zakona o e-trgovini.

4 Hardver NFON

- 4.1. Klijentovo naručivanje tehničke opreme (npr. usmjerivača, terminala) smatra se obvezujućom ponudom društvu NFON da sklopi kupoprodajni ugovor. Kupoprodajni ugovor sklapa se pribavljanjem pisane potvrde narudžbe ili isporukom opreme koju obavlja društvo NFON. Svi uređaji ostaju u vlasništvu društva NFON do potpunog plaćanja kupoprodajne cijene.
- 4.2. Ako je kupljeni proizvod neispravan, NFON može odabrati hoće li nadoknaditi štetu popravkom kvara (popravak) ili isporukom ispravnog proizvoda (zamjena). Klijent pridržava pravo na smanjenje kupoprodajne cijene, odnosno odustanka od kupnje, u slučaju neuspješne zamjene od strane NFON-a. Temelj odgovornosti za neispravnost je prvenstveno sporazum o prirodi kupljenog proizvoda. Svi opisi proizvoda koji su predmet ugovora o kupnji ili koje je objavilo društvo NFON smatraju se sporazumom o stanju robe. Ipak, NFON ne preuzima odgovornost za javne izjave proizvođača ili ostalih trećih osoba (kao što su oglasi). Procjena neispravnosti kupljenog proizvoda neovisna je o usluzi koju NFON pruža na drugim područjima. Isključena je mogućnost ustupanja potraživanja klijenta koja se temelje na neispravnosti proizvoda. U slučaju zamjene neispravnog proizvoda, klijent je dužan vratiti neispravnu robu društvu NFON unutar mjesec dana o trošku društva NFON, a nakon toga će klijent dobiti ispravnu robu. Sa svoje strane NFON pridržava pravo potraživati naknadu štete u skladu sa zakonskim odredbama.

5 Obveze na činidbu društva NFON

- 5.1. Opseg usluga društva NFON proizlazi iz specifikacija izvedbe, sporazuma o razini usluge (SRU) i OUP-a, pri čemu se sljedeća ograničenja izvedbe i ograničenja utvrđena u sporazumu o razini usluge (SRU) primjenjuju u skladu s vanjskim tehničkim specifikacijama:
- 5.2. NFON jamči 99,9-postotnu prosječnu godišnju dostupnost svojih usluga i sustava. To se ne primjenjuje na razdoblja u kojima nije moguće pristupiti sustavima zbog tehničkih ili drugih problema na koje NFON ne može utjecati (viša sila, opskrbljivači društva NFON itd.). NFON može ograničiti pristup uslugama ako to zahtijeva sigurnost rada mreže, održavanje integriteta mreže, osobito sprječavanje ozbiljnih kvarova mreže, softver ili pohranjeni podaci. NFON ne preuzima odgovornost za višu silu. Nužni radovi održavanja mogu dovesti do privremenog prekida dostupnosti usluga. NFON će nastojati održati te prekide kratkima i provoditi ih u razdobljima niske učestalosti korištenja u skladu sa svojim iskustvom.
- 5.3. Društvo NFON povremeno mjeri širokopojasni mrežni promet kako bi ponudila optimalnu kvalitetu usluge. Anonimni podaci koriste se isključivo za identificiranje iskorištenosti kapaciteta u određenom razdoblju i planiranje dimenzioniranja i širenja mreže. Detaljne

informacije u skladu s odjeljkom 25 stavkom 4 podstavkom 2 slovom e austrijskog TKG-a o utvrđenim postupcima za mjerenje i kontrolu prometa podataka dostupne su na poveznici <https://www.nfon.com/at/agb-sla/>.

6 Hitni poziv i onemogućavanje poziva

- 6.1. Europski broj za hitne pozive je: 112. NFON jamči slobodnu uspostavu poziva sa svim lokalnim brojevima za hitne pozive (odjeljak 20 austrijskog TKG-a).
- 6.2. Klijent je ovlašten onemogućiti dolazne i odlazne pozive. To se ne primjenjuje na europski broj za hitne pozive 112 ili druge hitne pozive.

7 Javni imenik pretplatnika

- 7.1. Na zahtjev klijenta je moguće uključivanje u javni imenik pretplatnika s imenom i prezimenom, akademskim stupnjem, adresom, brojem pretplatnika i, na zahtjev klijenta, nazivom radnog mjesta bez naknade. Na zahtjev klijenta moguće je uključiti i dodatne podatke u imenik pretplatnika; ako se podaci odnose na druge osobe, potreban je i njihov pristanak. Na zahtjev klijenta registracija podataka koji se odnose na njega u imeniku pretplatnika mora se potpuno ili djelomično izostaviti (slobodna/besplatna neregistracija); isto se primjenjuje na unos podataka koji se odnose na klijenta u elektronički imenik pretplatnika, što omogućuje pretraživanje na temelju drugih kriterija osim imena pretplatnika.

8 Ograničenja učinkovitosti i otklanjanje smetnji

- 8.1. Izvedba je navedena u specifikacijama usluge Cloudya www.nfon.com/at/legal/agb-sla/. U slučaju kvara, klijent mora slijediti korake opisane pod točkom 5 „Upravljanje incidentima i zahtjevima za servisiranje” iz SRU-a www.nfon.com/at/legal/agb-sla/ kako bi obavijestio društvo NFON o kvaru.

- 8.2. U slučaju potraživanja temeljem garancije u skladu s točkom 5.4.4 specifikacija usluge, klijent ima pravo na smanjenje računa na polovicu inicijalnog iznosa za fakturiranu stavku povezane usluge društva NFON u mjesecu u kojem je zahtjev nastao, ako klijent pošalje obavijest o tome unutar tjedan dana od zaprimanja računa.

9 Softver, licence, autorsko pravo

- 9.1. Ako NFON daje klijentu prava na korištenje softvera za pružanje ugovornih usluga, klijent će od društva NFON dobiti neisključivo pravo na korištenje softvera (licencu) za razdoblje trajanja ugovora. Ako NFON dodijeli klijentu nekoliko licenci za softver, sljedeći uvjeti korištenja primjenjuju se na svaku od tih licenci. Pojam „softver” obuhvaća originalni program, sve duplikate (kopije) tog programa i dijelove programa čak i ako su povezani s drugim programima. Program se sastoji od strojno čitljivih uputa, audiovizualnog sadržaja i povezanih materijala. Podredno se primjenjuju uvjeti za licencu proizvođača određenog programa.
- 9.2. Klijent se obvezuje da će osigurati usklađenost s tim sporazumom o licenci za svakog korisnika ponuđenog softvera. Klijent smije koristiti svaki softver istodobno samo na jednom računalu. Softver se smatra korištenim kad je pohranjen u glavnoj memoriji ili na mediju za pohranu na računalu. Softver instaliran na mrežni poslužitelj samo u svrhu distribucije softvera smatra se nekorisćenim.
- 9.3. Klijent smije pohraniti potrebne sigurnosne kopije softvera za sigurnosno kopiranje podataka u skladu s pravilima tehnologije. Ako je priručnik pohranjen na nosaču podataka, može se ispisati na papir. Klijent ne smije modificirati ili uklanjati bilješke o autorskom pravu iz softvera NFON-a. Klijent ne smije koristiti, umnožavati, uređivati i/ili prenositi softver na bilo koji način osim onoga koji je opisan u ugovornim dokumentima i priručniku ili ga pretvoriti u bilo koji drugi oblik (reverse-assemble-reverse-compile) na bilo koji drugi način ako takvu promjenu ne zahtijevaju izričite zakonske odredbe ili ako ju društvo NFON nije izričito odobrilo na temelju prethodnog pisanog sporazuma.
- 9.4. Klijent nije ovlašten za iznajmljivanje ili podlicenciranje softvera.
- 9.5. Nakon isteka vremenski ograničenog prava na korištenje softvera ili nakon efektivnog prestanka prava na korištenje, klijent mora društvu NFON vratiti sve podatkovne medije koji sadržavaju softver, bilo kakve kopije i svu pisanu dokumentaciju te pomagala za oglašavanje. Klijent mora izbrisati sve pohranjene programe sa sustava svog računala osim ako je zakonski obavezan čuvati ih tijekom duljih razdoblja. Ostale sporedne ugovorne obveze klijenta u odnosu na NFON nastavljaju se nakon raskida ili otkaza ugovora.

- 9.6. Za svaki slučaj kršenja obveza utvrđenih u klauzulama od 9.1 do 9.4 klijent se obvezuje društvu NFON platiti ugovornu kaznu u iznosu do 2500,00 EUR, osim ako klijent nije odgovoran za kršenje. Društvo NFON ovlašteno je potraživati ugovornu kaznu kao i ispunjenje ugovora. To ne utječe na ostala potraživanja i prava. NFON osobito pridržava pravo potraživati naknadu štete u skladu sa zakonskim odredbama.

10. Obveze klijenta

10.1. Klijent je dužan

- a) pravilno i potpuno obavijestiti NFON o svim podacima potrebnima za pružanje usluge, bez odgode obavijestiti NFON o bilo kakvoj promjeni podataka i ponovo potvrditi trenutnu točnost podataka unutar 14 dana nakon primitka zahtjeva društva NFON. To se osobito odnosi na ime, pravni oblik, mjesto poslovanja, informacije o banci, adresu za izdavanje računa i poštansku adresu klijenta i ime, poštansku adresu, adresu e-pošte i telefonski broj te broj faksa tehničke osobe za kontakt; NFON elektronički prenosi važne poruke na adresu e-pošte preko koje se odvijala zadnja komunikacija s klijentom ili poštom na zadnju poznatu adresu klijenta ako klijent nije NFON-u dao adresu e-pošte.
- b) neprekidno ažurirati svoje glavne podatke, posebno s obzirom na lokacije i njihov utjecaj na hitne pozive (vidi specifikacije usluge), ako oni utječu na usluge koje treba pružati društvu NFON;
- c) Klijent ne smije zloupotrebjavati i/ili prihvatiti takvu zlouporabu usluga; osobito će, koliko god je to moguće, osigurati da se ilegalni sadržaji ne šalju koristeći usluge koje pruža NFON. Ta zabrana se primjenjuje, primjerice, na slanje neželjenih oglasa i ilegalnog ili nemoralnog sadržaja. U slučaju razumne sumnje na kršenje pravila utvrđenih u ovom dokumentu, NFON može blokirati uslugu koja je predmet trenutnog ugovora;
- d) čuvati strogu povjerljivost podataka za pristup i/ili lozinki dobivenih od društva NFON u svrhu pristupa njezinim uslugama i odmah obavijestiti NFON čim primijeti da su podaci za pristup i/ili lozinka postali poznati neovlaštenim trećim osobama. Ako treće osobe koriste usluge društva NFON na temelju zlouporabe podataka za pristup i/ili lozinki, klijent je društvu NFON dužan isplatiti naknade za korištenje i odštetu;
- e) društvu NFON i njegovim podizvođačima dopustiti pristup servisnim i tehničkim postrojenjima unutar zgrade, ako i u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje ugovornih usluga. Servisna i tehnička oprema koju NFON daje klijentu smije se koristiti samo na dogovorenoj lokaciji klijenta. Klijente je potrebno opremiti strujom i, prema potrebi, opremom za izjednačavanje potencijala i uzemljenjem o njihovom trošku;
- f) redovito stvarati sigurnosne kopije podataka za koje postoji velika opasnost od gubitka kako bi se osiguralo da se podaci mogu oporaviti uz minimalni napor ako se izgube.

- 10.2. Klijent osigurava da su telefonski brojevi koje dodjeljuje društvu NFON za prijenos slobodni od prava trećih osoba.
- 10.3. Kako bi neprekidno razvijalo kvalitetu glasa, društvo NFON je ovlašteno odabrati i promijeniti operatera telefonske mreže prema vlastitoj procjeni. Ako regulatorni procesi to zahtijevaju, klijent ovlašćuje društvo NFON za davanje takvih izjava o namjeri u ime klijenta kako bi se olakšala ta promjena. Ako se to zatraži od njega, klijent će potvrditi te izjave u pisanom obliku.
- 10.4. Ako klijent ozbiljno prekrši prethodno navedene obveze ili ne provede odgovarajuće mjere kako bi spriječio ili zaustavio takvo kršenje koje provodi treća osoba usprkos upozorenju društva NFON iako bi to mogao učiniti, nakon isteka razumnog razdoblja određenog za tu svrhu društvo NFON je ovlašteno blokirati ugovorne usluge.

11 Rokovi i odgoda

- 11.1. Datumi koje je društvo NFON specificiralo za pružanje ugovorene usluge (kao što su datumi realizacije) su okvirni, osim ako ih je društvo NFON u pisanom obliku izričito odredilo kao obvezujuće. Ako društvo NFON ne bude u mogućnosti pridržavati se rokova, odmah će obavijestiti klijenta i istodobno navesti novi očekivani datum izvršenja.
- 11.2. Ako klijent ne prihvati ugovornu uslugu koju pruža NFON (primjerice uskraćivanjem suradnje, iako je takva suradnja potrebna), NFON može od klijenta zatražiti suradnju te mu za to odrediti rok. Ako je klijent prekoračio rok za prihvatanje, NFON može naplatiti dogovorenu jednokratnu i/ili mjesečnu naknadu i može ostvarivati ostala prava koja mu pripadaju prema zakonu.
- 11.3. Ako je dogovoren termin za posjet servisnog tehničara klijentu, klijent će biti dostupan tijekom vremenskog razdoblja koje odredi NFON. Ako je potreban dodatni termin za servisiranje iz razloga za koje je odgovoran klijent, klijent je dužan nadoknaditi društvu NFON na taj način nastale dodatne troškove.
- 11.4. Ako NFON prekorači rok za ispunjenje obveza, klijent je ovlašten otkazati ugovor samo ako NFON ne ispuni svoje obveze unutar razumnog razdoblja počeka koje određuje klijent. Razdoblje počeka potrebno je utvrditi u pisanom obliku.

12 Cijena i uvjeti plaćanja

- 12.1. Klijent prilikom narudžbe odabire specifičnu tarifu. Nije moguća kombinacija različitih promocija.
- 12.2. Iznos osnovne naknade neovisne o korištenju utvrđen je u skladu s važećim uvjetima plaćanja u trenutku sklapanja ugovora (ili s općim uvjetima poslovanja objavljenima na poveznici www.nfon.com). Iznos naknade ovisne o korištenju utvrđen je na temelju trenutnih odredbi o naknadi za korištenje usluge (vidi točku 10).
- 12.3. Računi se izdaju na mjesečnoj bazi. Potraživanja društva NFON za naknadu dospijevaju na plaćanje odmah po primitku računa (koji se obično šalje e-poštom). Klijent ovlašćuje NFON za terećenje svog računa za sva potraživanja za naknade i ostale obveze plaćanja pomoću SEPA izravnog terećenja. Za to klijent društvu NFON daje ovlaštenje za SEPA izravno terećenje. Klijent je prekoračio rok za plaćanje ako uplata nije zaprimljena na računu društva NFON unutar pet (5) radnih dana nakon što klijent dobije račun, osim ako klijent nije odgovoran za kašnjenje. U slučaju neopravdanog prekoračenja roka klijent mora platiti zakonske zatezne kamate koje trenutno iznose 9,2 posto iznad referentne kamatne stope. Obveza klijenta da plati zatezne kamate ne isključuje mogućnost da društvo NFON potražuje daljnju štetu zbog kašnjenja.
- 12.4. Klijent mora uložiti prigovor na račun u pisanom obliku unutar 30 dana nakon roka za plaćanje računa i uputiti prigovore društvu NFON. Ako klijent ne uloži prigovor pravodobno, smatra se da je račun prihvaćen.
- 12.5. Klijent može prebiti potraživanja društva NFON samo sa svojim nespornim potraživanjima ili potraživanjima u skladu sa zakonom. Klijent je također ovlašten pridržati odgovarajući iznos koji je potrebno nadoknaditi samo u slučaju nespornih potraživanja ili potraživanja utvrđenih na zakonit način, a koja proizlaze iz istog ugovornog odnosa.
- 12.6. Ako se naknade ili njihovi elementi promijene tijekom obračunskog razdoblja (npr. povećanje PDV-a), potrebno ih je naplatiti zasebno od početka obračunskog razdoblja do vremena promjene i od trenutka promjene do kraja obračunskog razdoblja.
- 12.7. U slučaju da za to ovlaštena banka ne provede SEPA izravno terećenje, društvo NFON treba biti ovlašteno za potraživanje paušalne naknade štete od klijenta za nužne operative troškove koji iznose do 10,00 EUR po odbijenoj transakciji. Klijent pridržava pravo dokazivati da šteta nanosena društvu NFON uopće nije nastala, da je nastala u manjoj mjeri ili da klijent nije odgovoran za štetu. Nadalje, u slučaju da klijent prekorači rok za plaćanje, NFON može, uz zatezne kamate, potraživati i naknadu ostale štete koju je prouzročio klijent i koja je nastala za NFON, osobito troškove izvansudske naplate dugova ili druge troškove naplate.

- 12.8. Društvo NFON ovlašteno je za provedbu aktivacije usluga samo nakon plaćanja ugovorenih naknada za spajanje.
- 12.9. Klijent ima pravo odabira između elektroničkog računa (npr. u PDF formatu poslanog e-poštom) i papirnatoг računa. Potvrde pojedinačnih uplata bit će dostavljene bez naknade u papirnatom obliku ako ih klijent zatraži. Elektronički računi šalju se klijentu na zadnju adresu e-pošte koju je klijent dao nakon sklapanja ugovora ili tijekom ugovornog odnosa. Klijent osigurava dostupnost elektroničkih računa i provjerava ih kako bi ispunio svoja prava i obveze.

13 Prigovori na račune i RTR posredovanje u slučaju sporova

- 13.1. Klijent može podnijeti prigovor na račun u pisanom obliku unutar 30 dana od roka za plaćanje računa. Ako klijent ne podnese prigovor ili ne uputi bilo kakve prigovore tijekom roka, NFON će smatrati da je račun prihvaćen. Ako NFON konačno odbije pravodobne prigovore, smatra se da je račun prihvaćen ako klijent nije pokrenuo sudski postupak unutar 2 mjeseca od primitka odbijenice. Razdoblje od 2 mjeseca produženo je za razdoblje trajanja postupka za rješavanje spora pred HAKOM-om (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti) (vidi točku 13.2).
- 13.2. Ne dovodeći u pitanje pravo na pokretanje sudskog postupka, klijent može pokrenuti postupak za rješavanje spora u skladu s čl. 50 hrvatskog Zakona o elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om unutar razdoblja od 30 dana od primitka odgovora društva NFON na prigovor klijenta (vidi 13.1.). Rok za isplatu osporenog iznosa treba biti odgođen do isteka roka od godinu dana od datuma podnošenja prigovora ili, ako je pokrenut postupak za rješavanje spora, do kraja postupka za rješavanje spora. Ipak, društvo NFON je ovlašteno odmah naplatiti prosječni iznos prema zadnja tri izdana računa.
- 13.3. Ako se ispostavi da je prigovor klijenta neopravdan, NFON može zahtijevati zakonske zatezne kamate od datuma izvornog roka do kraja postupka za rješavanje spora.
- 13.4. Ako je došlo do greške u računu na štetu klijenta, ali više nije moguće utvrditi točan iznos naplate, NFON će naplatiti paušalnu naknadu u skladu s prosječnim iznosom klijentova zadnja 3 računa, u mjeri u kojoj NFON može dokazati da je klijent koristio usluge najmanje na toj razini.

14 Blokiranje pristupa pojedinim uslugama

- 14.1. Ako klijent kasni s izvršavanjem obveza plaćanja i ne izvrši svoje obveze plaćanja nakon podsjećanja i utvrđivanja razdoblja počeka od dva (2) tjedna, NFON može blokirati telefonsku vezu o trošku klijenta i u skladu s čl. 70 austrijskog Zakona o telekomunikacijama. U skladu s austrijskim Zakonom o telekomunikacijama, telefonski pozivi će biti ograničeni (klijent može

nazvati brojeve za hitne pozive) ili više neće biti mogući. Klijent zadržava pravo dokazivati manju štetu, kao što NFON može dokazivati utvrđenu veću štetu. Tijekom trajanja obustave klijent je dužan plaćati naknade neovisne o korištenju. To ne utječe na utvrđivanje daljnjih potraživanja zbog kašnjenja s plaćanjem.

15 Izmjene općih uvjeta poslovanja, opisa usluga i cijena

- 15.1. Društvo NFON ovlašteno je vršiti izmjenu ili dopunu općih uvjeta poslovanja, opisa usluga i cijena uz odgovarajuću obavijest. U slučaju izmjena koje su pogodne isključivo za klijenta, smatra se da je klijent dao pristanak osim ako klijent uputi prigovor na pisanu obavijest o izmjenama društva NFON unutar četiri tjedna od primitka obavijesti o takvim izmjenama. U slučaju izmjena koje nisu isključivo pogodne, potrebno je obavijestiti klijenta o konkretnom sadržaju tih izmjena, datumu stupanja na snagu i pravu na raskid ugovora bez naknade do tog trenutka najmanje mjesec dana prije datuma stupanja izmjena na snagu u odgovarajućem obliku (ispisani ili periodični račun). Na zahtjev će klijentu biti poslan cjelovit tekst izmjena (čl. 25 austrijskog Zakona o telekomunikacijama).
- 15.2. U slučaju izmjene zakonske stope PDV-a, društvo NFON je ovlašteno prilagoditi naknade za isporučenu robu ili pružene usluge u okviru neprekinutih obveza u odnosu na efektivni datum izmjene stope PDV-a. U tom slučaju klijent nema pravo na otkaz ugovora u skladu s točkom 16.4.

16 Trajanje i raskid ugovora

- 16.1. Ako nije dogovoreno drugačije, ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Daljnje odredbe o minimalnim ugovornim razdobljima proizlaze iz individualnih opisa proizvoda.
- 16.2. Ako je ugovor sklopljen na određeno razdoblje ili ako je minimalno trajanje ugovora dogovoreno s klijentom, ugovor treba biti produžen za dogovoreno vrijeme ili za minimalno razdoblje, osim ako je četiri (4) tjedna prije isteka utvrđenog razdoblja ili minimalnog ugovornog razdoblja poslana obavijest o otkazivanju ugovora.
- 16.3. Scvaka ugovorna strana može otkazati ugovorni odnos na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga poštivajući rok od 30 dana do kraja mjeseca.
- 16.4. To ne utječe na pravo ugovornih strana da otkazu ugovor iz važnog razloga bez otkaznog roka. Primjerice, važan razlog da NFON otkáže ugovor postoji u slučaju kada klijent kasni s plaćanjem dulje od 20 kalendarskih dana. Obavijest o otkazu mora biti poslana u pisanom obliku kako bi bila pravovaljana, što se također smatra uzetim u obzir ako je obavijest poslana uređajem za faksiranje.

17 Odgovornost društva NFON

17.1. Odgovornost društva NFON za

1. štetu nanесenu klijentu zbog nedostatka zajamčene karakteristike,
2. štetu nanесenu klijentu zbog namjernog ili grubo nemarnog ponašanja društva NFON ili njezinih ovlaštenih predstavnika,
3. štetu nanесenu klijentu koja proizlazi iz povrede života, tjelesnog integriteta ili zdravlja ili
4. 17.1.4 štetu nanесenu klijentu temeljem propisa o odgovornosti za proizvode

neograničena je u skladu sa zakonskim odredbama.

- 17.2. Za materijalnu ili financijsku štetu uzrokovanu običnom nepažnjom društvo NFON odgovara samo ako šteta proizlazi iz povrede bitnih ugovornih obveza. Bitnim ugovornim obvezama smatraju se obveze čije ispunjenje prvenstveno omogućuje pravilnu provedbu ugovora i u čije ispunjenje se ugovorni partner može pouzdati.
- 17.3. Odgovornost društva NFON za običnu nepažnju nadalje je ograničena na naknadu štete koja je tipična za ovu vrstu ugovora i predvidljiva. Društvo NFON nije odgovorno za drugu posrednu štetu.
- 17.4. Ako naknada za takozvani čisti financijski gubitak dolazi u obzir u skladu s klauzulom 17.2, u svakom slučaju je ograničena na neto iznos klijentovog prometa u prethodnom mjesecu koji proizlazi iz tog ugovora. Ako mjesečni promet padne ispod 2.500,00 EUR, ograničenje za odgovornost je 2.500,00 EUR.
- 17.5. U načelu društvo NFON ne odgovara u slučaju više sile, uključujući slučaj spriječenosti ili neispunjenja svojih obveza zbog tehničkih ili drugih problema koje NFON ne može kontrolirati (primjerice, kvarovi sustava prethodnih opskrbljivača društva NFON). Društvo NFON također ne preuzima odgovornost za ograničenja pristupa koja je samo uvelo ako to zahtijeva sigurnost mrežnih operacija ili održavanje integriteta mreže, osobito sprječavanje ozbiljnih kvarova mreže, softver ili pohranjeni podaci.
- 17.6. NFON odgovara za financijsku štetu uslijed gubitka podataka čak i u slučaju obične nepažnje ako je klijent ispunio svoju obvezu u skladu s točkom 10.1 (f). Odgovornost je isključena ako je gubitak podataka uzrokovan kvarom sustava, nekompatibilnošću ili greškom u konfiguraciji klijentovog hardvera ili softvera.
- 17.7. Društvo NFON odgovorno je samo za usluge popisane u odgovarajućem opisu usluga, ali ne za npr. potrebnu mrežnu infrastrukturu.

- 17.8. Izjave o odricanju od odgovornosti i ograničenja iz ovog članka primjenjuju se i na klijentove zahtjeve protiv zakonskih predstavnika, zaposlenika i ovlaštenih agenata društva NFON.

18 Jamstvo

- 18.1. U slučaju da društvo NFON prihvati jamstvo, njegova odgovornost postoji neovisno o krivnji. Ipak, opseg odgovornosti za oštećenje imovine i financijski gubitak koji pokriva jamstvo ograničen je na štetu koja je tipična za ugovor i predvidljiva, najviše na iznos klijentovog prometa u prethodnom mjesecu koji proizlazi iz trenutno važećeg ugovora.

19 Zaštita podataka

- 19.1. Glavni podaci su: ime, akademski stupanj, tvrtka, adresa, broj pretplatnika i ostali kontakt podaci, informacije o vrsti i sadržaju ugovornog odnosa i kreditnoj sposobnosti (čl. 92 točka (3) austrijskog Zakona o telekomunikacijama).
- 19.2. Ostali podaci povezani s klijentom su: podaci za identifikaciju, podaci o banci, podaci o osobnoj iskaznici, zanimanje, provjera ovlaštenja za potpisivanje i zastupanje, korespondencija u papirnatom ili elektroničkom obliku, izvješća o problemima.
- 19.3. Podaci o prometu su: podaci koji se obrađuju u svrhu prosljeđivanja poruke komunikacijskoj mreži ili u svrhu naplaćivanja tog procesa (čl. 92 st. 3 točka (4) austrijskog Zakona o telekomunikacijama).
- 19.4. Pohranjivanje glavnih podataka i ostalih podataka povezanih s klijentom odvija se samo u mjeri u kojoj je to potrebno za uspostavljanje, promjenu, upotpunjavanje ili prekid ugovornog odnosa. Prosljeđivanje tih podataka trećim osobama provodi se samo u slučaju pružatelja usluga koji obrađuju podatke u svrhu provedbe ugovora u ime društva NFON. Bilo kakvo daljnje prosljeđivanje podataka trećim osobama provodit će se samo s obzirom na opskrbljivače u svrhu provedbe ugovora u kontekstu ugovornih odnosa za koje je klijent dao izričito ovlaštenje. Ako je ugovorni odnos prekinut, ti podaci će se izbrisati, osim ako je dulje razdoblje čuvanja potrebno za izvršavanje zakonskih obveza, obradu prigovora ili nadoknadu naknada.
- 19.5. Prikupljanje, obrada i korištenje podataka o prometu provodi se samo u svrhu pružanja komunikacijskih usluga (čl. 96 austrijskog Zakona o telekomunikacijama) i u opsegu koji je ondje propisan. Svi podaci o prometu bit će izbrisani ili anonimizirani čim se veza prekine osim ako je dulji period čuvanja potreban za izvršavanje zakonskih obveza. Ako su podaci o prometu potrebni za proces plaćanja, bit će izbrisani ili anonimizirani nakon završetka procesa plaćanja. Ipak, ako je upućen prigovor u vezi s računom, podaci neće biti izbrisani do isteka vremenskog ograničenja za upućivanje prigovora protiv računa ili, ako je pokrenut postupak u vezi s naplaćenim iznosom, dok ne bude donesena konačna odluka. Ako račun nije plaćen,

podaci neće biti izbrisani do isteka roka za utvrđivanje potraživanja.

- 19.6. Osim toga, inventarni podaci i podaci o prometu koriste se za pružanje informacija nadležnim tijelima za upravljanje hitnim situacijama i drugim nadležnim tijelima ako to zahtijeva zakon.
- 19.7. Podaci o sadržaju ne pohranjuju se. Ako je, iz tehničkih razloga, potrebna kratkoročna pohrana, NFON briše podatke odmah nakon prestanka potrebe za njima. Ako je pohrana podataka o sadržaju karakteristična za uslugu, NFON briše podatke nakon pružanja usluge (čl. 101 austrijskog Zakona o telekomunikacijama).
- 19.8. Društvo NFON je ovlašteno za upućivanje na klijenta kao referencu i korištenje logotipa njegove tvrtke. Klijent u bilo kojem trenutku može uputiti prigovor na pohranu i korištenje navedenih referenci.
- 19.9. NFON izričito obavještava klijenta da privatnost prijenosa podataka u otvorenim mrežama kao što je internet ne može biti potpuno zajamčena postojećom tehnologijom. Klijent je svjestan da ostali pretplatnici na internet također tehnički mogu neovlašteno intervenirati u sigurnost mreže i nadzirati ili ometati promet poruka.
- 19.10. Društvo NFON koristi tehničke, organizacijske i operativne sigurnosne mjere kako bi u bilo kojem trenutku jamčilo sigurnost svojih inventarnih podataka i podataka o prometu i kako bi zaštitilo te podatke od slučajne ili namjerne manipulacije, gubitka ili uništenja od strane trećih osoba. Obvezne sigurnosne mjere i mjere opreza neprekidno se razvijaju, prilagođavaju i provjeravaju s obzirom na usklađenost s najnovijim dostignućima. Unatoč svim naporima kako bi osiguralo najvišu razinu sigurnosti podataka, društvo NFON ne može preuzeti odgovornost za ilegalno uplitanje trećih osoba.

20 Razno

- 20.1. Društvo NFON je ovlašteno pružati usluge putem trećih osoba (ovlaštenih predstavnika). Ugovorni odnos između trećih osoba i klijenta nije opravdan.
- 20.2. NFON može prenijeti svoja prava i obveze iz ovog ugovora na jednu treću osobu ili više trećih osoba. Klijent nema pravo zbog toga otkazati ugovor. Klijent ne smije prenositi ili dodjeljivati svoja prava i obveze iz ovog ugovora trećim osobama bez prethodne pisane suglasnosti društva NFON.
- 20.3. Društvo NFON je ovlašteno trećim osobama prepustiti provođenje transakcije fakturiranja i plaćanja (takozvane obračunske odnose) na temelju ovlaštenja za naplatu u ime društva NFON ili u ime treće osobe temeljem ustupa.
- 20.4. Izmjene ovih općih uvjeta poslovanja ili drugih ugovornih sporazuma moraju biti u pisanom obliku. Ukidanje zahtjeva za pisanim oblikom također mora biti u pisanom obliku.

- 20.5. Mjesto ispunjenja i isključivo mjesto nadležnosti suda za sve sporove koji proizlaze iz ovog ugovora je St. Pölten, Austrija. Osim toga, društvo NFON je jednostrano ovlašteno podnijeti tužbu protiv klijenta prema mjestu njegove opće mjesne nadležnosti.
- 20.6. Na ugovore koje je društvo NFON sklopilo na temelju ovih općih uvjeta poslovanja i na sve naknadne žalbe bilo koje vrste primjenjuje se isključivo zakonodavstvo Republike Austrije, isključujući odredbe Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG).
- 20.7. Bez obzira na sudsku nadležnost, klijent se može obratiti HAKOM-u u vezi s prigovorima ili žalbama s obzirom na kvalitetu usluge, sporove u vezi s plaćanjem koji nisu riješeni na zadovoljavajući način ili u slučaju navodnog kršenja Zakona o telekomunikacijama (čl. 50 hrvatskog Zakona o elektroničkim komunikacijama).
- 20.8. Ako pojedine odredbe ovih općih uvjeta poslovanja postanu nevažeće, to ne utječe na valjanost ugovora i preostalih odredbi općih uvjeta poslovanja u skladu s voljom stranaka. Nevažeće odredbe trebaju dopunskom interpretacijom ugovora biti zamijenjene odredbama koje su najbliže gospodarskoj svrsi nevažećih odredbi.