

SPECIFIKACIJA USLUGE SIGURAN DOM

- (1) Namjena i ograničenja Usluge Siguran dom (dalje u tekstu: Usluga)**
1. Usluga ne predstavlja profesionalnu uslugu zaštite. Usluga nije namijenjena za korištenje u svrhu osobne zaštite ili zaštite imovine te ostale slične svrhe prema zakonima ili pravilnicima Republike Hrvatske.
 2. Usluga je namijenjena isključivo u svrhu ostvarivanja kontakta s lokacijom na kojoj je Usluga instalirana.
 3. Usluga se pruža po principu najbolje kakvoće usluge što se može dobiti („best effort“). Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: Fiksna mreža Hrvatskog Telekom) Fiksna mreža Hrvatskog Telekom ne jamči dostupnost Usluge s obzirom da je usluga temeljena na broadband pristupu Internetu. Korištenjem usluge ostvaruje se Internet promet koji se naplaćuje sukladno pravilima i cijenama korisnikovog broadband pristupa Internetu.
 4. Oprema Usluge je namijenjena samo za instalaciju i korištenje u zatvorenim prostorima, nije otporna na udarce niti atmosferske pojave (kiša, vlaga, sunce itd.).
 5. U slučaju korištenja više broadband usluga fiksne mreže Hrvatskog Telekom (npr. MAXtv, Net Phone itd.) istovremeno s Uslugom (ili s pristupom opremi – npr. pregledavanjem više kamera Usluge) moguće je očekivati preopterećenost linije i sniženu kvalitetu slike s kamere.
 6. Promjene brzine broadband priključka fiksne mreže Hrvatskog Telekom može utjecati na komfornost korištenja Usluge.
- (2) Pružanje Usluge**
7. Preduvjet pružanja Usluge je postojanje i aktivni broadband priključak fiksne mreže Hrvatskog Telekom na lokaciji gdje korisnik želi koristiti Uslugu ili istovremeno podnošenje zahtjeva za isti te korištenje WLAN modema iz ponude fiksne mreže Hrvatskog Telekom. Ako Korisnik nema WLAN modem fiksne mreže Hrvatskog Telekom, mora ga tijekom podnošenja Zahtjeva za Uslugu zatražiti prema pravilima trenutne ponude fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
 8. Korisnicima privremenih broadband priključaka fiksne mreže Hrvatskog Telekom Usluga se ne može pružiti.
 9. Osim navedenog u točki 7. ovih Uvjeta, preduvjet za pružanje Usluge je kupnja opreme pomoću koje se Usluga pruža. Korisnik koji je već prethodno bio korisnik Usluge, ali je trajno isključen, može unutar 30 kalendarskih dana nakon trajnog isključenja podnijeti Zahtjev za Uslugu bez obveze kupnje nove opreme za Uslugu te dalje koristiti Uslugu. Nakon proteka navedenog roka od 30 kalendarskih dana, briše se korisnički račun s online portala i svi podaci koji su omogućavali samoinstalaciju ranije kupljene i korištene opreme.
 10. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom ne jamči dostupnost slanja odnosno primanja automatskih SMS i/ili E-mail dojava Usluge ovisno o tehničkim mogućnostima slanja, odnosno, primanja istih prema, odnosno od pružatelja SMS i/ili E-mail usluga korisnika.
- (3) Instalacija Usluge**
11. Za instalaciju, administraciju i korištenje Usluge korisnik dobiva na korištenje osobni online Portal kojem pristupa putem korisničkih podataka koje će mu dodijeliti fiksna mreža Hrvatskog Telekom.
 12. Korisniku je instalacija od strane tehničara fiksne mreže Hrvatskog Telekom dostupna samo uz novi broadband priključak fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
 13. Dodatnu opremu kupljenu naknadno, korisnik isključivo instalira samostalno. Podršku može dobiti putem besplatnog broja Službe za korisnike 0800 9000 za privatne korisnike ili 0800 9100 za poslovne korisnike te putem e-maila na helpdesk@t-com.hr
 14. Korisnik može zatražiti podržanu instalaciju samo ako je zatražio samoinstalaciju, ako mu je oprema isporučena te ako na online portalu nije uspješno instalirao svu kupljenu opremu Usluge.
 15. Podržana instalacija se naplaćuje, osim u slučaju kada je neuspjela samoinstalacija posljedica pogreške fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
- (4) Mjesečna naknada**
16. Mjesečna naknada uključuje: dojave u slučaju događaja koje registrira oprema Usluge, prostor na Portalu za spremanje postavki i arhivu te snimke s kamere.
 17. Prva mjesečna naknada počet će se obračunavati s 15-tim danom nakon isporuke opreme, odnosno na dan instalacije od strane tehničara.
 18. Mjesečna naknada se korisniku obračunava za mjesec u kojem je Usluga bila korištena.
 19. Ako se tijekom podržane instalacije od strane tehničara fiksne mreže Hrvatskog Telekom utvrde tehničke nemogućnosti pružanja Usluge od strane fiksne mreže Hrvatskog Telekom, a prošlo je više od 15 dana od isporuke opreme do podnošenja Zahtjeva za podržanu instalaciju, korisniku će se obračunati mjesečna naknada za Uslugu za sve dane od isporuke opreme do dana izlaska tehničara umanjeno za 15 dana.
 20. U svrhu poboljšanja Usluge fiksna mreža Hrvatskog Telekom zadržava pravo da promijeni ponudu usluga i funkcionalnosti uključenih u mjesečnu naknadu i započne obračun dojava o čemu će korisnika pravovremeno obavijestiti te mu ponuditi pružanje Usluge u skladu s novim uvjetima.
- (5) Dodatni troškovi**
- (6) Ugovorna obveza**
21. Korisnik sam podmiruje sljedeće troškove (nisu uključeni u mjesečnu naknadu) koji nastaju korištenjem Usluge, a to su: struja, internetski promet (promet ostvaren gledanjem ili snimanjem slike s kamere, pristupom portalu Usluge ili na neki drugi način).
 22. Iznos i vrsta dodatnih troškova ovise o željenim postavkama i načinima koje korisnik odabere te o vremenu i navikama korištenja.
 23. Ukoliko korisnik prihvati ugovornu obvezu za Uslugu, ona traje 24 mjeseca od dana isporuke opreme korisniku (dalje u tekstu: Ugovorna obveza).
 24. Korisnik potpisivanjem ugovora za Uslugu uz ugovorne obveze stječe pravo na povoljniju cijenu paketa opreme za Uslugu te na povoljniju cijenu samoinstalacije, sukladno cjeniku fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
 25. U slučaju raskida ugovora prije isteka ugovorne obveze, naplaćuju se penali za sve stavke koje je Korisnik platio po povoljnijoj cijeni (oprema, samoinstalacija, ostalo prema trenutnoj ponudi fiksne mreže Hrvatskog Telekom).
 26. Iznos penala se određuje kao razlika pune cijene i povlaštene cijene. Ukoliko do raskida dođe u razdoblju:
 - a. od 1. do zaključno s 8. mjesecom Ugovorne obveze, cjelokupni iznos razlike;
 - b. od 9. do zaključno sa 16. mjesecom Ugovorne obveze, 75% razlike;
 - c. od 17. do zaključno s 24. mjesecom Ugovorne obveze 50% razlike.
 27. Penali se Pretplatniku naplaćuju s datumom isključenja Usluge.
 28. Raskid ugovora za pružanje usluga fiksne mreže Hrvatskog Telekom koje su preduvjet pružanju Usluge, odnosno njihovo trajno isključenje automatski povlači raskid ugovora za Uslugu.
 29. U slučaju preseljenja Usluge ugovorna obveza se nastavlja nakon preseljenja Usluge na novu lokaciju u trajanju koje je još preostalo.

SPECIFIKACIJA USLUGE SIGURAN DOM

(7) Promjene po Usluzi

30. Preseljenje Usluge je moguće samo uz istovremeno preseljenje broadband priključka fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
31. Prijenos ugovora o pružanju Usluge na novog korisnika je moguć samo s istovremenim prijenosom ugovora za broadband priključak fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
- U tom slučaju te za vrijeme trajanja Ugovorne obveze, stari korisnik je obavezan novom korisniku predati opremu Usluge. Korisnički račun starog korisnika na Online portalu i svi podaci s online portala se brišu tijekom prijenosa ugovora (s datumom zahtjeva za prijenos ugovora za Uslugu).
32. U slučaju promjene nositelja broadband priključka, ukoliko novi nositelj ne preuzme ugovor o pružanju Usluge, stari korisnik je obavezan zatražiti raskida ugovora o pružanju Usluge, uz primjenu točki 25 i 26. ovih Uvjeta ukoliko je do raskida došlo tijekom Ugovorne obveze.
33. Privremeno isključenje na zahtjev korisnika Usluge nije moguće.
34. Nakon raskida ugovora o pružanju Usluge, odnosno trajnog isključenja Usluge, podaci s online portala se čuvaju u periodu od 30 dana. Ukoliko korisnik u navedenom periodu ponovo podnese zahtjev za pružanje Usluge, bit će mu omogućen nastavak korištenja portala s istim postavkama.

(8) Korisnička oprema

35. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom u svrhu omogućavanja korištenja Usluge korisniku nudi pakete opreme te dodatnu opremu.
36. Korisnik u svrhu korištenja Usluge kupuje opremu. Samo oprema kupljena u fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom može biti korištena i osigurati funkcionalnost Usluge.
37. Korisnička oprema je namijenjena korištenju samo na lokaciji pružanja Usluge. Premještanje na druge lokacije (osim preseljenja s osnovnim priključkom) povlači gubitak podrške fiksne mreže Hrvatskog Telekom za Uslugu i/ili opremu.
38. Oprema kupljena u svrhu korištenja Usluge ne smije biti korištena u svrhe koje nisu u skladu s propisima Republike Hrvatske.
39. Korisnik ima pravo na povrat plaćenog iznosa za opremu u slučaju utvrđivanja tehničkih nemogućnosti pružanja Usluge od strane fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
- U tom slučaju korisnik je dužan vratiti opremu fiksne mreže Hrvatskog Telekom, i to putem tehničara fiksne mreže Hrvatskog Telekom kroz:
- a. podržanu instalaciju (u slučaju prvotnog odabira samoinstalacije),
ili
b. kroz instalaciju od strane fiksne mreže Hrvatskog Telekom (u slučaju instalacije Usluge istovremeno s broadband priključkom fiksne mreže Hrvatskog Telekom od strane tehničara fiksne mreže Hrvatskog Telekom).
40. Korisnik može kupiti dodatnu opremu iz ponude fiksne mreže Hrvatskog Telekom, i to:
- a. tijekom podnošenja Zahtjeva za Uslugu, ili
b. nakon isporuke paketa opreme iz Zahtjeva za Uslugu.
41. Dostavu paketa korisniku fiksna mreža Hrvatskog Telekom vrši putem:
- a. distributera (u slučaju samoinstalacije ili naknadne kupnje dodatne opreme),
ili
b. tehničara fiksne usluge Hrvatskog Telekom (u slučaju novog korisnika broadband priključka fiksne mreže Hrvatskog Telekom).

(9) Jamstvo na opremu

42. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom u svrhu poboljšanja ponude može promijeniti načine dostave opreme korisniku.
43. Cijena korisničke opreme obračunava se korisniku s danom isporuke.
44. Korisnik je obavezan postaviti opremu na mjesto koje omogućava neometan rad opreme sukladno uputama uz opremu ili preporukama Fiksne mreže Hrvatskog Telekom. Oprema ne smije biti izložena direktnoj sunčevoj svjetlosti, ne smije se prekrivati ili polijevati.
45. Za vrijeme trajanja jamstva na opremu Usluge Korisnik sve greške na opremi prijavljuje fiksnoj mreži Hrvatskog Telekom. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom neispravnu opremu zamjenjuje ispravnom opremom u slučajevima pokrivenim jamstvom te ima pravo zadržati neispravnu opremu.
46. Uvjeti jamstva opisani su u jamstvenom listu opreme.
47. Da bi iskoristio jamstvena prava, korisnik mora imati jamstveni list, račun fiksne mreže Hrvatskog Telekom kojim je platio opremu ili potvrdu o preuzimanju opreme.
48. U slučaju neovlaštenih promjena na uređajima te promjena koje nisu opisane u uputama, Korisnik gubi jamstvena prava i prava na podršku u vezi Usluge od strane fiksne mreže Hrvatskog Telekom.
49. Ako je jamstvo na opremu isteklo, korisnik u slučaju kvara može zatražiti popravak od zastupnika proizvođača opreme u Hrvatskoj na adresi navedenoj na jamstvenom listu ili kupiti novu opremu za Uslugu iz trenutne ponude fiksne mreže Hrvatskog Telekom.

(10) Otklanjanje smetnji i podrška

50. Korisnik je dužan provjeriti i učiniti sve što je u njegovoj mogućnosti prije nego zatraži podršku fiksne mreže Hrvatskog Telekom, a što je opisano u uputama Usluge.
51. Korisnik podršku može zatražiti putem besplatnog broja Službe za korisnike 0800 9000 za privatne korisnike ili 0800 9100 za poslovne korisnike te putem e-maila na helpdesk.poslovni@t.ht.hr
52. Korisnik prilikom podrške pristaje dati osoblju za podršku fiksne mreže Hrvatskog Telekom korisničko ime Usluge te podatke za identifikaciju upisane na portalu Usluge u poglavlju Moji podaci (kao što su broj telefona, broj mobitela, tajno pitanje i odgovor na tajno pitanje, datum rođenja).
53. Korisnik prilikom traženja podrške pristaje da se može, uz dodatnu identifikaciju, pristupiti njegovom korisničkom online portalu Usluge gdje osoblje za tehničku podršku fiksne mreže Hrvatskog Telekom ima pristup postavkama Usluge, osim snimkama i pregledu slike uživo s kamere.
54. Fiksna mreža Hrvatskog Telekom zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta, o čemu će na odgovarajući način obavijestiti korisnike.

Ovi Uvjeti korištenja su važeći od 18. travnja 2015. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.