

Specifikacija usluge Siguran dom

- (1) Namjena i ograničenja Usluge Siguran dom (dalje u tekstu: Usluga)**
- Usluga ne predstavlja profesionalnu uslugu zaštite. Usluga nije namijenjena za korištenje u svrhu osobne zaštite ili zaštite imovine te ostale svrhe prema zakonima ili pravilnicima Republike Hrvatske.
 - Usluga je namijenjena isključivo u svrhu ostvarivanja kontakta s lokacijom na kojoj je Usluga instalirana.
 - Usluga se pruža po principu najbolje kakvoće usluge što se može dobiti („best effort“). T-Com ne jamči dostupnost Usluge s obzirom da je usluga temeljena na broadband pristupu Internetu.
 - Oprema Usluge je namijenjena samo za instalaciju i korištenje u zatvorenim prostorima, nije otporna na udarce niti atmosferske pojave (kiša, vlaga, sunce itd.).
 - U slučaju korištenja više broadband usluga T-Coma (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.
 - Promjene brzine T-Com broadband priključka i promjena paketa T-Com internetskog prometa mogu utjecati na komfornost korištenja Usluge i trošak za korisnika.
- (2) Pružanje Usluge**
- Preduvjet pružanja Usluge je postojeći i aktivni T-Com broadband priključak na lokaciji gdje korisnik želi koristiti Uslugu, ili istovremeno podnošenje zahtjeva za isti te korištenje WLAN modema iz T-Com ponude. Ako Korisnik nema T-Com WLAN modem, mora ga tijekom podnošenja Zahtjeva za Uslugu zatražiti prema pravilima trenutne ponude T-Coma.
 - Korisnicima privremenih T-Com broadband Usluga se ne može pružiti.
 - Ako 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.
 - T-Com 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**
- Za instalaciju, administraciju i korištenje Usluge korisnik dobiva na korištenje osobni online Portal kojem pristupa putem Moj T korisničkih podataka.
 - Korisnik prije instalacije (samoinstalacije ili instalacije od strane T-Coma) putem T-Com online stranica može biti zatražen da poveže svoje Moj T korisničke podatke s Uslugom.
 - Korisniku je instalacija od strane T-Com tehničara dostupna samo uz novi T-Com broadband priključak.
 - 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
 - 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.
 - Podržana instalacija se naplaćuje samo u slučaju kada neuspjela samoinstalacija nije radi pogreške T-Coma.
- (4) Mjesečna naknada**
- Mjesečna naknada uključuje: dojava u slučaju događaja koje registrira oprema Usluge, prostor na Portalu za spremanje postavki i arhivu te snimke s kamere.
 - Prva mjesečna naknada bit će obračunata s 15-tim danom nakon isporuke opreme, odnosno na dan instalacije od strane tehničara.
 - Mjesečna naknada se korisniku obračunava za mjesec u kojem je Usluga bila korištena.
 - Ako se tijekom podržane instalacije od strane T-Com tehničara utvrde tehničke nemogućnosti pružanja Usluge od strane T-Coma, 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.
 - U svrhu poboljšanja Usluge T-Com zadržava pravo da promijeni ponudu usluga i funkcionalnosti uključenih u mjesečnu naknadu i započne obračun dojava o čemu će korisnika pravovremeno obavijestiti.
- (5) Dodatni troškovi**
- 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).
 - Iznos i vrsta dodatnih troškova ovise o željenim postavkama i načinima koje korisnik odabere te o vremenu i navikama korištenja.
- (6) Ugovorna obveza**
- Ugovorna obveza za Uslugu traje 24 mjeseca od dana isporuke opreme korisniku.
 - Korisnik potpisivanjem ugovora za Uslugu uz ugovorne obveze stječe pravo na povoljniju cijenu paketa opreme za Uslugu te na povoljniju cijenu samoinstalacije, sukladno cjeniku T-Coma.
 - 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 T-Coma).
 - Iznos penala se određuje kao razlika pune cijene i povlaštene cijene. Ukoliko do raskida dođe u razdoblju:
 - od 1. do zaključno s 8. mjesecom Ugovorne obveze, cjelokupni iznos razlike;
 - od 9. do zaključno sa 16. mjesecom Ugovorne obveze, 75% razlike;
 - od 17. do zaključno s 24. mjesecom Ugovorne obveze 50% razlike.
 - Penali se Pretplatniku naplaćuju s datumom isključenja Usluge.
 - Raskid T-Com usluga koje su preduvjet pružanju Usluge automatski povlači raskid ugovora za Uslugu.
 - U slučaju preseljenja Usluge ugovorna obveza se nastavlja nakon preseljenja Usluge na novu lokaciju u trajanju koje je još preostalo.
- (7) Promjene po Usluzi**
- Preseljenje Usluge je moguće samo uz istovremeno preseljenje T-Com broadband priključka.
 - Prijenos vlasnika je moguć samo s prijenosom vlasništva T-Com broadband priključka. U tom slučaju te za vrijeme trajanja Ugovorne obveze, korisnik je obavezan novom vlasniku predati opremu Usluge. Online portal i svi podaci s online portala se brišu tijekom prijenosa vlasništva (s datumom zahtjeva).
 - Promjena vlasnika broadband priključka automatski povlači promjenu vlasnika Usluge.
 - Privremeno isključenje na zahtjev korisnika Usluge nije moguće.
 - Trajno isključenje Usluge rezultira čuvanjem podataka s online portala u periodu od 30 dana unutar kojih

Specifikacija usluge Siguran dom

korisnik ima pravo ponovno zatražiti Uslugu po pravilima koja vrijede za podnošenje Zahtjeva za Uslugu.

(8) Korisnička oprema

36. T-Com u svrhu omogućavanja korištenja Usluge korisniku nudi pakete opreme te dodatnu opremu.
37. Korisnik u svrhu korištenja Usluge kupuje opremu. Samo oprema kupljena u T-Comu može biti korištena i osigurati funkcionalnost Usluge.
38. Korisnička oprema je namijenjena korištenju samo na lokaciji pružanja Usluge. Premještanje na druge lokacije (osim preseljenja s osnovnim priključkom) povlači gubitak T-Com podrške za Uslugu i/ili opremu.
39. Oprema kupljena u svrhu korištenja Usluge ne smije biti korištena u druge svrhe.
40. Korisnik ima pravo na povrat plaćenog iznosa za opremu u slučaju utvrđivanja tehničkih nemogućnosti pružanja Usluge od strane T-Coma. U tom slučaju korisnik je dužan vratiti opremu T-Comu, i to putem T-Com tehničara kroz:
 - a. podržanu instalaciju (u slučaju prvotnog odabira samoinstalacije), ili
 - b. kroz instalaciju od strane T-Coma (u slučaju instalacije Usluge istovremeno s T-Com broadband priključkom od strane T-Com tehničara).
41. Korisnik može kupiti dodatnu opremu iz T-Com ponude, i to:
 - a. tijekom podnošenja Zahtjeva za Uslugu, ili
 - b. nakon isporuke paketa opreme iz Zahtjeva za Uslugu.
42. Dostavu paketa korisniku T-Com vrši putem:
 - a. distributera (u slučaju samoinstalacije ili naknadne kupnje dodatne opreme), ili
 - b. T-Com tehničara (u slučaju novog korisnika T-Com broadband priključka).
43. T-Com u svrhu poboljšanja ponude može promijeniti načine dostave opreme korisniku.
44. Naknada za kupnju korisničke opreme obračunava se korisniku s danom isporuke.
45. Korisnik je obavezan postaviti opremu na mjesto koje omogućava neometan rad opreme sukladno uputama uz opremu ili preporukama T-Coma. Oprema ne smije biti izložena direktnoj sunčevoj svjetlosti, ne smije se prekrivati ili polijevati.

(9) Jamstvo na opremu

46. Za vrijeme trajanja jamstva na opremu Usluge Korisnik sve greške na opremi prijavljuje T-Comu. T-Com neispravnu opremu zamjenjuje ispravnom opremom u slučajevima pokrivenim jamstvom te ima pravo zadržati neispravnu opremu.
47. Uvjeti jamstva opisani su u jamstvenom listu opreme.
48. Da bi iskoristio jamstvena prava, korisnik mora imati jamstveni list, T-Com račun kojim je platio opremu ili potvrdu o preuzimanju opreme.
49. U slučaju neovlaštenih promjena na uređajima te promjena koje nisu opisane u uputama, Korisnik gubi jamstvena prava i prava na podršku od strane T-Coma.
50. Ako je jamstvo na opremu isteklo, korisnik može kupiti novu opremu za Uslugu iz trenutne ponude T-Coma, ili zatražiti popravak od zastupnika proizvođača opreme u Hrvatskoj na adresi navedenoj na jamstvenom listu.

(10) Otklanjanje smetnji i podrška

51. Pretplatnik je dužan provjeriti i učiniti sve što je u njegovoj mogućnosti prije nego zatraži podršku T-Coma, a što je opisano u uputama Usluge.
52. Pretplatnik 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@t-com.hr
53. Pretplatnik prilikom podrške pristaje dati T-Com osoblju za podršku 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).
54. Pretplatnik prilikom traženja podrške pristaje da se može, uz dodatnu identifikaciju, pristupiti njegovom korisničkom online portalu Usluge gdje osoblje za tehničku podršku T-Coma ima pristup postavkama Usluge, osim snimkama i pregledu slike uživo s kamere.