



CRATIS

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

SADRŽAJ

1	OPĆENITO	3
2	CRATIS USLUGE.....	3
	Općenito o uslugama.....	3
	Vrste CRATIS usluga.....	3
3	UGOVORNI ODNOS	5
4	PLAĆANJE.....	6
1	OGRANIČENJE USLUGA	6
1.1	Neplaćanje računa.....	7
1.2	Nepridržavanje ugovora i prisilnih propisa	7
2	RASKID UGOVORNOG ODNOSA	7
2.1	Općenito o raskidu ugovornog odnosa	7
2.2	Otkaz ugovora	7
2.3	Razlozi za raskid ugovornog odnosa.....	7
2.4	Posljedice raskida ugovornog odnosa	8
3	SURADNJA	8
4	KVALITETA USLUGA I ODGOVORNOST	9
5	SNIMANJE POZIVA.....	9
6	VIŠA SILA	10
7	ODREDBE O POVJERLJIVOSTI.....	10
8	OBAVIJESTI.....	11
9	PRIGOVORI	11
10	KONTAKT PODACI.....	11
11	PROMJENA PODATAKA.....	12
12	MJERODAVNO PRAVO	12
13	ZAVRŠNE ODREDBE	12

1 OPĆENITO

- 1.1 Ovim Općim uvjetima poslovanja društva CRATIS d.o.o. (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između pravnih subjekata, društva CRATIS d.o.o., Šetalište Franje Tuđmana 1, 42000 Varaždin, OIB: 04321700393 (dalje u tekstu: CRATIS), kao pružatelja usluga i poslovnih subjekata, krajnjih korisnika usluga (dalje u tekstu: Korisnici) i primjenjivi su na sve usluge koje CRATIS pruža Korisnicima (dalje u tekstu: Usluge).
- 1.2 CRATIS Usluge pruža poslovnim subjektima u svrhu da bi im olakšao poslovanje.
- 1.3 Društvo CRATIS je pružatelj usluga podatkovnog centra i telekom operator od nacionalne važnosti o čijem kontinuitetu poslovanja ovisi funkcioniranje računalnih sustava.
- 1.4 Poslovanje CRATISA se bazira prvenstveno na pružanja usluga koja se tiču obrade podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima. CRATIS je također jedan od
- 1.5 CRATIS svojim Korisnicima nudi čitavu lepezu usluga:
 - Usluge podatkovnog centra
 - Telekom usluge
 - Usluge ICT održavanja
 - Sporedne usluge
 - Konzalting usluge
- 1.6 Uz pomoć svojih profesionalnih timova, CRATIS Usluge pruža sa profesionalnošću, sukladno pravilima struke.
- 1.7 Da bi se Usluge pružale sukladno najvišim standardima, CRATIS kontinuirano ulaže u kvalitetu Usluga i informacijsku sigurnost te je imatelj ISO standarda 9001:2015 i 27001:2013.

2 CRATIS USLUGE

Općenito o uslugama

Ovi Opći uvjeti obuhvaćaju sve Usluge koje CRATIS pruža Korisnicima u okviru svog poslovanja, a iste su pojedinačno i detaljnije opisane u pojedinim dokumentima: Uvjetima poslovanja za pojedine usluge (dalje u tekstu: „Uvjeti poslovanja“) i pojedinačnim ponudama (dalje u tekstu: „Ponuda“), te drugim dodacima (ukoliko postoje).

Temeljne tehničke značajke Usluga te uvjeti korištenja usluga, ovisno o pojedinoj Usluzi, dostupne su Korisnicima na Internet stranici društva CRATIS (www.cratis.hr) kao i na drugim odgovarajućim mjestima (pisanim materijalima koje CRATIS daje Korisnicima).

Vrste CRATIS usluga

CRATIS Korisnicima nudi sljedeće usluge:

Telekom usluge – telekom usluge podrazumijevaju fiksne usluge nepokretne mreže, a iste uključuju internet i fiksnu telefoniju. Telekom usluge CRATIS-a su sljedeće:

- Internet

- Ethernet VPN
- Dark Fiber
- SIP Trunk
- IP Centrex

Ukoliko Korisnik želi koristiti telekom usluge, Korisnik sa CRATIS-om stupa u ugovorni odnos. Ugovorni odnos nastaje podnošenjem zahtjeva te prihvatom ponude, uvjeta poslovanja fiksnih usluga (i uvjeta korištenja pojedinih usluga ukoliko postoje) te cjenika.

Usluge podatkovnog centra – usluge podatkovnog centra podrazumijevaju sve usluge koje CRATIS nudi putem podatkovnih centara, kao što su:

- Cloud usluge
- Usluge kolokacije

Usluge ICT održavanja (ITSM usluge) – usluge koje se odnose na usluge optimizacije, upravljanja, održavanja i podrške pri cjelovitom ciklusu IT procesa za ugovorene usluge. Sve usluge koje CRATIS nudi, mogu se nuditi kao ITSM usluge. Korisnik može sa CRATIS-om ugovoriti i samo ITSM usluge, bez drugih CRATIS usluga.

Sporedne usluge – CRATIS nudi cjelokupna rješenja za poslovanje svih vrsta organizacija, pa osim vlastitih usluga, CRATIS je partner sa mnogim proizvođačima, te u sklopu svojih usluga nudi usluge savjetovanja, implementacije i integracije rješenja Partnera poslovne sustave Korisnika, npr:

- Microsoft 365 - ponuda Microsoft CSP rješenja "ured za van"
- Google Workspace - ponuda Google rješenja "ured za van"
- Endpoint sigurnost - ponuda cjelovitih rješenja za kibernetičku sigurnost (Kaspersky)
- Kibernetička sigurnost - rješenja za penetracijsko testiranje i drugo
- CDN rješenja - ponuda CloudFlare portfelja usluga

Konzalting usluge – usluga savjetovanja u vezi ICT-a, kibernetičke sigurnosti i kvalitete poslovanja.

3 UGOVORNI ODNOS

- 3.1 Ukoliko Korisnik želi koristiti CRATIS usluge, Korisnik sa CRATIS-om stupa u ugovorni odnos. Ukoliko za pojedinu vrstu usluge nije nešto drugo određeno, ugovorni odnos nastaje prihvatom ponude te uvjeta korištenja pojedinih usluga. Da ne bi bilo zabune, ugovorni odnos može nastati i na drugi način (npr. sklapanjem posebne vrste ugovora za tu vrstu usluga).
- 3.2 CRATIS ima pravo provesti provjeru Korisnikovih identifikacijskih isprava i predloženih dokaza, Korisnikovog statusa pri nadležnim tijelima, i ukoliko se pokaže da podaci nisu točni, ima pravo odbiti sklapanje Ugovora.
- 3.3 Ukoliko Ugovorom ili prisilnim pravom nije nešto drugo određeno, a ugovor je sklopljen na daljinu ili van poslovnih prostora CRATIS-a, Korisnik može bez navođenja razloga raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od dana od sklapanja ugovora.
- 3.4 Ugovorni odnos sa CRATIS-om sklapa se u pravilu na obvezno trajanje od 24 mjeseca. CRATIS može za određene vrste usluga nuditi Korisnicima usluge kojima je obvezno trajanje 12 mjeseci ili neko drugo trajanje.
- 3.5 Ukoliko u pojedinom Ugovoru nije nešto drugo ugovoreno, nakon isteka ugovorenog obveznog trajanja, ugovor se pretvara u ugovor na neodređeno, te ga Korisnici mogu raskinuti sa otkaznim rokom od 30 dana.
- 3.6 Ukoliko za pojedinu Uslugu nije nešto drugo određeno, ako Korisnik svojom krivnjom raskine ugovor prije isteka roka obveznog trajanja, ili je ugovor raskinut prije isteka roka obveznog trajanja od strane CRATIS-a radi krivnje Korisnika, Korisnik se obvezuje CRATIS-u isplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovorne obveze sukladno važećim propisima, što može uključivati i iznos preostalih mjesečnih naknada do isteka ugovorne obveze.
- 3.7 Ugovor za Usluge se može sklopiti i na određeno trajanje, čime će pružanje usluga nakon isteka roka trajanja Ugovora, prestati.
- 3.8 CRATIS ima pravo odbiti zahtjev za prodajom usluga, odnosno sklapanjem ugovora s Korisnicima, a pogotovo u sljedećim slučajevima:
- ako na lokaciji priključenja fiksnih usluga ne postoje standardni tehničke mogućnosti i uvjeti potrebni za priključenje, odnosno pružanje fiksnih usluga, odnosno ako se utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženu razinu usluge u nepokretnoj mreži;
 - ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Korisnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Korisnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje nisu točni ili istiniti;
 - ako zahtjev nije uredno ispunjen;
 - ako Korisnik prilikom sklapanja Ugovora odbija pružiti sve potrebne informacije ili dokumente koje su potrebni za sklapanje Ugovora, uključujući i dokaz o identitetu/pravnoj sposobnosti Korisnika i/ili pravnog zastupnika Korisnika.
 - ako Korisnik prilikom podnošenja zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i u elektronskom obliku;
 - ako je podnositelj zahtjeva pravna osoba u čijoj se vlasničkoj ili upravnoj strukturi nalaze osobe (član društva ili Uprave) za koje CRATIS procjenjuje da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja, odnosno da nisu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja dugovanja;
 - ako u trenutku podnošenja Zahtjeva, podnositelj zahtjeva ima dospjela nepodmirena dugovanja prema CRATIS-u, a ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;

- ako postoji kakvo dospjelo, a nepodmireno dugovanje Korisnika prema CRATIS-u po bilo kojoj osnovi, CRATIS neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada Korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvensudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge;
- ako je protiv podnositelja Zahtjeva pokrenut stečajni ili neki slični postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, ili ukoliko CRATIS, prema svojoj razumnoj procjeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti dugovanja za pružene usluge, te isti temeljem posebnog zahtjeva CRATIS-a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja u danom roku;
- ako postoji osnovana sumnja da je Korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje CRATIS pruža ili ako omogućuje zloupotrebu tih usluga trećim osobama;
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na CRATIS nepokretnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (s njegovom suglasnosti ili bez nje), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale prenesene CRATIS-ovom nepokretnom mrežom ("krađa signala"), sve dok ta osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i nadoknadi drugu štetu nastalu CRATIS-u zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- ako postoji osnovana sumnja da će usluge koje su predmet Ugovora, Korisnik dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni;

3.9 Ukoliko u bilo kojem trenutku u tijeku trajanja ugovora CRATIS posumnja da postoji neko od gore navedenih razloga, CRATIS ima pravo otkazati ugovor.

4 PLAĆANJE

- 4.1 Korisnik se obvezuje plaćati naknadu za uspostavu i korištenje svake pojedine Usluge određene pripadajućom Ponudom. Sva plaćanja vršit će se na žiro-račun CRATIS-a, a koji će biti naveden na računu.
- 4.2 Plaćanje Usluga se vrši na mjesečnoj bazi. Ukoliko ugovorne strane nisu drukčije ugovorile, mjesečne naknade se plaćaju u roku od 15 dana od datuma izdavanja računa, za usluge korištene u prethodnom mjesecu.
- 4.3 U slučaju jednokratnih usluga, ugovorne strane mogu ugovoriti i jednokratne naknade. Jednokratne naknade se plaćaju za uspostavu usluga, za priključke, za jednokratne radove i slično. Ukoliko nešto drugo nije određeno, jednokratne naknade plaćaju se u roku od 15 dana od datuma izdavanja računa, a koji će se izdati odmah nakon izvršenja usluge.
- 4.4 U slučaju da Korisnik ne plati račun u roku dospijeća računa, CRATIS ima pravo na naknadu od 40,00 EUR preračunato u hrvatske kune za svaki račun koji nije plaćen u roku.

1 OGRANIČENJE USLUGA

CRATIS ima pravo na ograničenje ili isključenje Usluga koje pruža Korisniku u sljedećim slučajevima:

1.1 Neplaćanje računa

- 1.1.1 Ukoliko Korisnik ne podmiri dospjeli iznos računa u roku od 30 dana od dana izdavanja opomene o nepodmirenim dugovanjima, CRATIS ima pravo privremeno ograničiti korištenje Usluga Korisniku.
- 1.1.2 Ukoliko Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana ograničenja korištenja Usluga iz prethodnog stavka ovog članka, CRATIS ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluga.
- 1.1.3 U slučajevima iz ovog članka, CRATIS neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog ili trajnog ograničenja korištenja Usluga.
- 1.1.4 U slučaju da su usluge ograničene ili isključene temeljem ovog članka, Korisnik je dužan CRATIS-u platiti naknadu koja iznosi zbroj svih dospjelih mjesečnih računa i računa koji bi bili izdani do kraja obveznog trajanja Ugovora.
- 1.1.5 Ovaj članak se primjenjuje u slučajevima ako Ugovorom između Korisnika i CRATIS-a nije nešto drugo određeno.

1.2 Nepridržavanje ugovora i prisilnih propisa

Ukoliko se Korisnik ne pridržava prisilnih propisa, te bi to moglo dovesti do štete za CRATIS, CRATIS ima pravo ograničiti ili isključiti uslugu. O ograničavanju/isključenju Usluge će bez odlaganja obavijestiti Korisnika.

2 RASKID UGOVORNOG ODNOSA

2.1 Općenito o raskidu ugovornog odnosa

- 2.1.1 Korisnik može otkazati Ugovor u bilo kojem trenutku.
- 2.1.2 Ukoliko Korisnik želi otkazati Ugovor radi izmjene Općih uvjeta ili Cjenika koji su za Korisnika Usluge nepovoljnije u odnosu na ugovoreno, Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade u roku od 30 dana od dana objave novih općih uvjeta poslovanja, odnosno cjenika na Internet stranicama CRATIS-a
- 2.1.3 Korisnik nema pravo raskinuti Ugovor bez naknade ukoliko su izmjene Općih uvjeta poslovanja posljedica:
- regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama
 - izmjene veleprodajnih uvjeta na koje CRATIS nema utjecaja
 - te u slučaju izmjene cjenika – posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost
- 2.1.4 Ukoliko je došlo do izmjena Općih uvjeta a koji su postali nepovoljniji za Korisnika, pod uvjetom Korisnik ima pravo na raskid Ugovora bez plaćanja naknade sukladno prethodnom stavku ovog članka, ukoliko je Korisnik uplatio unaprijed neku uslugu koju temeljem ovog i prethodnog stavka ovog članka raskida, Korisnik ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave izmjena općih uvjeta poslovanja.

2.2 Otkaz ugovora

- 2.2.1 Svaka ugovorna strana može otkazati Ugovor putem pisane obavijesti ili elektroničkim putem drugoj ugovornoj strani sukladno ovim Općim uvjetima, te Ugovoru koji je primjenjiv na Uslugu. U tu svrhu, Korisnik će na zahtjev pružiti CRATIS-u sve informacije i dokumente koje bi CRATIS mogao smatrati potrebnima za prestanak Ugovora, a u skladu s posebnim propisima.

2.3 Razlozi za raskid ugovornog odnosa

- 2.3.1 CRATIS može raskinuti ugovorni odnos ako se naknadno utvrdi da postoje razlozi za odbijanje zahtjeva, a Korisnik nakon obavijesti CRATISA isto ne dostavi ili popravi u roku od 30 dana od dostave obavijesti.
- 2.3.2 Ugovorni odnos između CRATIS-a i Korisnika može biti raskinut radi razloga koji su propisani mjerodavnom regulativom, kao i radi sljedećih razloga:
- ako Korisnik ne plati dužni iznos sukladno Općim uvjetima ili Ugovoru.
 - ako se utvrdi da je bilo koji od podataka Korisnika iz Zahtjeva ili drugog mjerodavnog dokumenta lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti od CRATIS-a;
 - ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža CRATIS ili Korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da usluge koje CRATIS pruža Korisniku koristi treća osoba za obavljanje nezakonitih radnji, a posebno u slučajevima zlouporabe poziva prema broju 112;
 - ako Korisnik prekrši neku od obveza iz Ugovora, a ista ima za posljedicu nastanak štete za CRATIS ili predstavlja grubu povredu interesa CRATIS-a.
 - ako Korisnik, po razumnoj procjeni CRATIS-a, postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen;
 - ako je protiv Korisnika otvoren ili započet stečajni ili neki slični postupak;
 - ako CRATIS utvrdi da se mreža ili usluge zloupotrebljavaju od strane Korisnika ili treće osobe;

2.4 Posljedice raskida ugovornog odnosa

Otkaz se podnosi u pisanom obliku i dostavlja preporučeno drugoj ugovornoj strani. Za vrijeme trajanja otkaznog roka vrijede sve odredbe Ugovora.

3 SURADNJA

- 3.1 Za potrebe realizacije Usluga, Korisnik se obvezuje osigurati potpunu suradnju sa tehničkim osobljem CRATIS-a u smislu pružanja svih potrebnih informacija i potpore koje su potrebne CRATIS-u za realizaciju Usluga, te suradnju oko rješavanja eventualnih problema.
- 3.2 CRATIS ne snosi nikakvu odgovornost za ispunjenje usluge i/ili eventualnu štetu ukoliko za potrebe realizacije usluge i/ili otklanjanja kvara Korisnik ne osigura potpunu suradnju sa tehničkim osobljem CRATIS-a oko ispunjenja preduvjeta za realizaciju usluge ili rješavanja eventualnih problema.

4 KVALITETA USLUGA I ODGOVORNOST

- 4.1 CRATIS pruža Usluge u skladu sa svim važećim propisima Republike Hrvatske, po najvišim profesionalnim standardima i po svom najbolje znanju te u tom pogledu daje puno jamstvo glede funkcionalnosti po njemu pružanih usluga, osim u slučaju više sile, u slučaju da se Korisnik ne pridržava usmenih i/ili pisanih naputaka tehničkog osoblja CRATIS-a, ili se ne pridržava općepoznatih pravila, odnosno kada je u lanac korištenja Usluga uključena treća strana i njezina oprema/usluge te u drugim slučajevima određenima ovim Ugovorom koji isključuju odgovornost CRATIS-a.
- 4.2 CRATIS ne odgovara za štetu koja bi nastala uslijed prekida ili smetnji u radu Usluga iz bilo kojeg razloga (uključujući i slučaj više sile) izvan djelokruga odgovornosti CRATIS-a sukladno primjenjivim propisima, bez obzira na vrstu ili obujam štete.
- 4.3 CRATIS također nije odgovoran za štetu koja je posljedica korištenja Usluga od strane Korisnika ili spriječenosti Korisnika da iz bilo kojih razloga koristi Uslugu koja je inače raspoloživa i funkcionalna.
- 4.4 Odgovornost tvrtke CRATIS za indirektnu štetu, uključujući izmaklu dobit, ili popratnu štetu bilo koje vrste je isključena.
- 4.5 Strane su suglasne da se CRATIS ne može smatrati odgovornim za štete nastale uslijed:
- Korisnikovog neadekvatnog i/ili nepropisnog korištenja isporučenih Usluga;
 - Korisnikovog poduzimanja ili propuštanja poduzimanja radnji ugrožavaju funkcioniranje isporučenih Usluga;
 - greške u sustavu Korisnika ili infrastrukturi ili u sustavu treće strane (uključujući, među ostalim, hardverske greške, ispade mreže, nestanak električne energije, probleme uslijed računalnih virusa i sl.). U sustav Korisnika se ubraja svo hardversko i softversko okruženje koje nije isporučio i/ili osigurao CRATIS;
 - kombiniranja programsko-tehničkih rješenja koja su isporučena u okviru pružene Usluge od strane CRATIS-a sa programom, opremom ili uređajem koje nije isporučio ili preporučio CRATIS.
 - adaptacije programskog rješenja i/ili isporučene Usluge od strane Korisnika i/ili trećih osoba;
 - propusta Korisnika instalirati na vrijeme nove verzije ili funkcionalnosti programsko-tehničkih rješenja koje CRATIS preporučio;
 - nepostojeće ili neispravne sigurnosne kopije podataka nastalih korištenjem programskih rješenja, a potrebne za eventualnu rekonstrukciju izgubljenih stvarnih podataka.
 - te u drugim slučajevima u kojima se CRATIS po prirodi stvari ne može smatrati odgovornim odnosno ukoliko je šteta nastala kao posljedica činjenja ili nečinjenja treće osobe.
- 4.6 Korisnik se obvezuje da neće omogućavati korištenje Usluga trećoj strani.

5 SNIMANJE POZIVA

CRATIS u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka snima pozive na korisničku službu temeljem valjanog legitimnog interesa u svrhe unaprjeđenja kvalitete usluga, praćenja rješavanja mogućih prigovora korisnika, podrške korisnicima i otklanjanja kvarova . Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Službe za korisnike, kao i u slučaju primanja poziva od CRATIS-a.

6 VIŠA SILA

U slučaju da zbog više sile dođe do prekida napajanja električnom energijom, ili izostanka drugih usluga Podatkovnog Centra, CRATIS neće biti odgovoran za nikakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku zbog toga.

7 ODREDBE O POVJERLJIVOSTI

- 7.1 U slučaju suradnje, CRATIS i Korisnik se obvezuju u strogoj tajnosti čuvati Ugovor i sve njegove priloge, kao i sve tehničke i komercijalne informacije (uključujući, ali ne i ograničavajući se samo na Povjerljive podatke/informacije), medije za pohranu podataka, dokumente, statističke podatke, primjere) kao i sve informacije dobivene usmenim putem vezano za suradnju.
- 7.2 Ugovorne strane se također obvezuju da Povjerljive informacije neće otkrivati ili čak preprodavati bilo kojoj trećoj strani, te da će ih koristiti samo i isključivo u svrhu ispunjenja obveza iz suradnje. Pod pojmom “treće strane“, ne smatraju se zaposlenici ili ovlaštene vanjski suradnici CRATIS-a, ukoliko su im takvi podaci potrebni za ispunjenje obveza vezanih za svrhu suradnje. Ovlaštenim vanjskim suradnicima smatraju se i ugovorno angažirane osobe od strane CRATIS-a, a koji sudjeluju u izvršenju predmeta suradnje.
- 7.3 U svrhu izvršenja svojih ugovornih i zakonskih obveza, CRATIS obrađuje samo one osobne podatke Korisnika koji su nužni radi omogućavanja:
- aktivacije i pružanja zatražene usluge;
 - rješavanja prigovora Korisnika;
 - provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija Korisnika, MAC i IP adresa prijamnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine Usluge, vrsta korištenog sadržaja), i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano uz pružene Usluge, a sukladno važećim propisima.
- 7.4 Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Korisnika, CRATIS i Korisnik mogu ugovoriti posebnim dokumentom ili u dodatku Ugovora sklopljenog između Korisnika i CRATIS-a o zaštiti osobnih podataka.

8 OBAVIJESTI

- 8.1 Bilo kakva obavijest ili priopćenje jedne ugovorne strane drugoj, moraju biti u pismenom obliku i dostavljene osobnom predajom ili osobnom dostavom, preporučenom poštom ili u obliku elektronske poruke (kada je taj oblik primjenjiv i izričito dogovoren između ugovornih strana).
- 8.2 Obavijesti i priopćenja će se smatrati dostavljenima:
- ako su poslane osobnom predajom ili osobnom dostavom – u vrijeme primitka;
 - ako su poslane preporučenom poštom – u vrijeme predaje pošti;
 - ako su poslane elektronskom porukom – u vrijeme kad je obavijest poslana ako je poslana za vrijeme radnog vremena primatelja. Ako je poruka poslana van radnog vremena primatelja, smatrat će se da je poruka dostavljena sljedećeg radnog dana.
- 8.3 Korisnik je obvezan u pisanom obliku obavijestiti CRATIS o svakoj promjeni podataka o Korisniku (primjerice: tvrtka/ime, adresa, adresa elektroničke pošte), a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.
- 8.4 Ako Korisnik ne izvijesti CRATIS o promjeni podataka u roku koji je predviđen prethodnim stavkom ovoga članka te ako zbog takva propusta obavijesti ili druga prepiska CRATIS-a ne mogu biti dostavljeni Korisniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će CRATIS upućivati na posljednju dojavljenu adresu Korisnika.
- 8.5 Ukoliko Korisnik ne prijavi promjenu adrese ili neku drugu bitnu promjenu, snosi troškove koje CRATIS-u nastaju činjenicom neobavještanja.

9 DSA

- 9.1 Sukladno Uredbi (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (dalje u tekstu: „Akt o digitalnim uslugama“ ili „DSA“), CRATIS d.o.o. kao pružatelj usluga posredovanja, sukladno članku 11. Akta o digitalnim uslugama, tijelima država članica, Komisije i Odboru, kao i svojim korisnicima omogućuje komunikaciju putem jedinstvene kontaktne točke: abuse@cratis.hr.
- 9.2 Sva komunikacija obavezno mora biti na hrvatskom jeziku. U slučaju dogovora, komunikacija može biti na engleskom jeziku.

10 PRIGOVORI

- 10.1 Korisnici mogu CRATIS-u slati prigovore u vezi računa ili u vezi kvalitete usluga.
- 10.2 Prigovori u vezi računa podnose se pisanim putem u roku od 30 dana od dospijea računa za pružene usluge. Korisnik koji je podnio pisani prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća 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. Obrazac za podnošenje prigovora, Korisnik može naći na web stranici CRATIS-a (www.cratis.hr), u poslovnim prostorijama CRATIS-a ili isti može zatražiti putem elektroničke pošte – legal@cratis.hr.
- 10.3 Prigovor na kvalitetu usluge može se podnijeti u roku 30 dana od pružanja elektroničke komunikacijske usluge na čiju se kakvoću prigovor podnosi.

11 KONTAKT PODACI

U slučaju pitanja, Korisnici se mogu obratiti CRATIS-u na:

VRSTA PODRŠKE	E-MAIL	TELEFON	DOSTUPNOST
TEHNIČKA PODRŠKA	hd@cratis.hr	042/888-000	24x7
ODJEL FINANCIJA	finance@cratis.hr	042/888-050	8-16h
ODJEL PRODAJE	sales@cratis.hr	042/888-010	8-16h
PRAVNI ODJEL	legal@cratis.hr	042/888-020	8-16h

12 PROMJENA PODATAKA

Korisnik je obvezan o svakoj promjeni podataka izvijestiti CRATIS.

13 MJERODAVNO PRAVO

- 13.1 Mjerodavno pravo primjenjivo na odnos između Korisnika i CRATIS je pravo Republike Hrvatske.
- 13.2 Sve sporove vezane uz ugovor, odredbe i izvršenje obveza, Korisnik i CRATIS se obvezuju rješavati sporazumno. Za eventualne sporove koje ne mogu sporazumno riješiti, nadležan je Trgovački sud u Varaždinu.

14 ZAVRŠNE ODREDBE

- 14.1 Ovi Opći uvjeti dostupni su Korisnicima putem službene stranice CRATIS-a, na www.cratis.hr.
- 14.2 Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje CRATIS pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve nove usluge, koje će CRATIS pružati u budućnosti.
- 14.3 CRATIS pridržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta o čemu će pravovremeno i na odgovarajući način pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti Korisnika (primjerice objavom na službenim internetskim stranicama CRATIS-a). U slučaju da su izmjene Općih uvjeta nepovoljnije za Korisnika, Korisnik ima pravo ne prihvatiti takve izmjene te u roku od 30 (trideset) dana od primitka obavijesti raskinuti predmetni Ugovor pisanom obaviješću s trenutnim učinkom, a u kojem slučaju je obvezan podmiriti svoje obveze za Uslugu pruženu do dana prestanka Ugovora.
- 14.4 Podrazumijeva se da je Korisnik primio obavijest u roku od 3 (tri) kalendarska dana od slanja elektroničke pošte od strane CRATIS-a na elektroničku poštu Korisnika naznačenu na Ugovoru, odnosno posljednju elektroničku poštu koju je Korisnik dostavio CRATIS-u.
- 14.5 Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 17.03.2025. godine.