

## **Posebni uvjeti korištenja DUO Office Start, DUO Office Start+, DUO Office Extra, DUO Office Extra+ i DUO Office Extra fiber integriranih usluga**

### **Predmet posebnih uvjeta**

1. Ovim Posebnim uvjetima korištenja JP HT d.d. Mostar (u daljem tekstu: Uvjeti korištenja) se definiraju uvjeti korištenja DUO Office Start, DUO Office Start+, DUO Office Extra, DUO Office Extra+ i DUO Office Extra fiber paketa integriranih usluga (u daljnjem tekstu: DUO Office paket) koji se pružaju u mreži JP HT d.d. Mostar, čime se definiraju odnosi između JP HT d.d. Mostar (u daljem tekstu: JP HT Mostar) i pretplatnika usluga koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) ili Uvjetima za ADSL/VDSL FLAT uslugu (osim za paket DUO Office Extra fiber).
2. DUO Office paket podrazumijeva integriranu ponudu usluga javne nepokretne mreže: govorne telefonske usluge i pristupa internetu putem bakrene (ADSL/VDSL) ili optičke infrastrukture (u daljnjem tekstu: pristup internetu). DUO Office ponuda dostupna je poslovnim korisnicima i podrazumijeva sljedeće tarifne pakete:
  - DUO Office Start integrirani paket govorne telefonske usluge (POTS) i ADSL pristupa Internetu
  - DUO Office Start+ integrirani paket govorne telefonske usluge (POTS) i VDSL pristupa Internetu
  - DUO Office Extra integrirani paket govorne telefonske usluge realizirane IP tehnologijom i ADSL pristupa Internetu
  - DUO Office Extra+ integrirani paket govorne telefonske usluge realizirane IP tehnologijom i VDSL pristupa Internetu
  - DUO Office Extra fiber integrirani paket govorne telefonske usluge realizirane IP tehnologijom i pristupa Internetu putem optičke infrastrukture

### **Uvjeti korištenja**

1. Pretplatnik DUO Office paketa integriranih usluga može biti pravna osoba, ako na lokaciji priključenja postoje uvjeti za pružanje usluga integriranih u paket.
2. U slučaju da je Pretplatnik, prije samog podnošenja zahtjeva za DUO Office paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga javne nepokretne mreže JP HT Mostara koje su obuhvaćene novim zahtjevom smatra se da podnošenjem zahtjeva za DUO Office paket usluga istovremeno podnosi zahtjev za prestanak Ugovora za istu/e ukoliko ne postoje ograničenja tehničke prirode za realizaciju DUO Office paketa usluga.
3. U slučaju da je Pretplatnik, prije samog podnošenja zahtjeva za DUO Office paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga JP HT Mostara koje su obuhvaćene DUO Office paketom usluga, Pretplatnik ima obvezu izmirenja svih obveza po izdanim računima za TK usluge koje je koristio.
4. U mjesecu uključenja DUO Office paketa, za pretplatnike koji su koristili neku od osnovnih usluga obuhvaćenih DUO Office paketom, obračunat će se Cjenikom definirani iznos za ostale usluge integrirane u paket, a koje nisu koristili do dana aktivacije DUO Office paketa.
5. Ako postoje ograničenja tehničke prirode za realizaciju DUO Office paketa usluga zahtjev za prestanak Ugovora za dotad korištene osnovne usluge JP HT Mostara postaje nevažeci.
6. Uvjet za prihvaćanje zahtjeva za DUO Office paket koji se realizira na optičkoj infrastrukturi je postojanje optičke pristupne mreže HT-a Mostar na lokaciji priključenja. Za realizaciju DUO Office paketa na optičkoj infrastrukturi nužno je i postojanje kućne optičke instalacije u prostorijama Pretplatnika.
7. Ukoliko je podnositelj zahtjeva potpuno novi Pretplatnik JP HT Mostara, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja usluge integriranih paketa, Pretplatniku će se u skladu sa zahtijevanim paketom, dodijeliti:
  - jedan ili više novih pretplatničkih telefonskih brojeva
  - korisnički podaci za pristup internetu
8. Ukoliko je podnositelj zahtjeva postojeći Pretplatnik osnovnih usluga JP HT Mostara, a koje nastavlja koristiti u paketu integriranih usluga, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja paketa integriranih usluga, Pretplatniku će se u skladu sa zahtijevanim paketom dodijeliti:



- jedan ili više pretplatničkih telefonskih brojeva koje je ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
  - jedan ili više novih pretplatničkih telefonskih brojeva
  - korisnički podaci za pristup internetu koje je ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
9. Pretplatnici kojima se zadržavaju ranije korištene osnovne usluge prelaze na korištenje usluge pristupa internetu, telefonske, u skladu s uvjetima i cijenama za DUO Office paket usluga.
10. U slučaju prekida pružanja TK usluga, JP HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.
- JP HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.
- Ukoliko je pristupna brzina usluge pristupa internetu, koja je integrirana u DUO Office paket, manja od 50% pristupne brzine predviđene predmetnom tarifnim paketom, pretplatniku se omogućuje prijelaz, na drugi DUO Office paket s manjim brzinama pristupa Internetu, bez naknade.
11. Prijenos telefonskih brojeva iz zahtjeva-ugovora za DUO Office paket moguć je samo na lokacije s istim pozivnim brojem. Pretplatnik ne može prenijeti telefonske brojeve na lokaciju koja se nalazi u županiji s drugim pozivnim brojem. Pretplatnik je dužan bez odgađanja pisanim putem obavijestiti JP HT Mostar o svakom izvršenom prijenosu broja.
- Pretplatnika se obvezuje koristiti pozivajuće telefonske brojeve isključivo na pripadajućim lokacijama sukladno zahtjevu-ugovoru, odnosno pisanoj obavijesti Pretplatnika. JP HT Mostar ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati korisniku uslijed kršenja ove obveze.
- Kod poziva upućenih putem DUO Office paketa realiziranih IP tehnologijom JP HT Mostar iz tehničkih razloga nije u mogućnosti nedvojbeno utvrditi adresu/zemljopisnu lokaciju s koje je poziv upućen. Ovo je osobito važno kod poziva upućenih na brojeve koje koriste hitne službe u Bosni i Hercegovini.
- U skladu s prethodnim stavkom, korisnik prihvaća da će kod svakog poziva upućenog na brojeve koje sukladno svakodobno važećim BiH propisima/odlukama nadležnih tijela koriste hitne službe u Bosni i Hercegovini, a koji se ostvari uz korištenje DUO Office paketa realiziranih IP tehnologijom, pozvanu službu izričito obavijestiti o točnoj adresi/zemljopisnoj lokaciji s koje je predmetni poziv upućen. U suprotnom, smatrat će se da je poziv upućen s lokacije za koju je predmetni pozivajući telefonski broj Pretplatnika vezan, a sukladno zahtjevu-ugovoru Pretplatnika, odnosno pisanoj obavijesti Pretplatnika o izvršenom prijenosu telefonskog broja.
- Pretplatnik je upoznat s činjenicom da će pozivi koje korisnik uputi prema hitnim službama u BiH putem DUO Office paketa realiziranih IP tehnologijom biti usmjereni na ured pozvane službe smještene u županiji u kojoj se nalazi lokacija za koju je vezan telefonski broj s kojeg je poziv upućen, sukladno zahtjevu-ugovoru odnosno pisanoj obavijesti Pretplatnika iz o izvršenom prijenosu telefonskog broja, a neovisno o stvarnoj lokaciji s koje je poziv upućen.
12. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da usluge javne nepokretne mreže JP HT Mostar koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.
13. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da je pri korištenju paketa integriranih usluga realiziranih IP tehnologijom govorna usluga primarna u odnosu na uslugu širokopojasnog pristupa Internetu. Za vrijeme korištenja govorne usluge postoji mogućnost smanjenja pristupne brzine usluge širokopojasnog pristupa internetu.
14. JP HT Mostar u svrhu zaštite mreže u slučaju neodgovornog ponašanja korisnika što uključuje prekomjerno korištenje (ne pridržavanje „fair-use“ principa korištenja) zadržava pravo opomenuti Pretplatnika ili na tjednoj razini Pretplatniku ograničiti korištenje Interneta, tj. smanjiti download i upload brzine. Specifično, za DUO Office pakete s ADSL/VDSL pristupom internetu primjenjuju se Uvjeti za ADSL/VDSL FLAT uslugu.

### **Ugovor i uvjeti plaćanja za korištenje paketa integriranih usluga**

1. Ugovor za korištenje paketa integriranih usluga se zaključuje na neodređeno vrijeme, s obveznim trajanjem od 90 dana, u skladu sa Općim uvjetima.
2. Pretplatnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja na period od 12 ili 24 mjeseca u skladu sa važećom ponudom JP HT Mostar.
3. Ukoliko postojeći Pretplatnik JP HT Mostar podnosi Zahtjev za korištenje paketa integriranih usluga, i pri



tome otkazuje ranije korištene osnovne usluge/paket (govorne telefonske usluge i/ili pristupa internetu), a prije isteka obveznog trajanja ugovornog odnosa za te usluge, Pretplatnik može:

- Potpisati ugovor za paket integriranih usluga na ugovorno razdoblje od 12 mjeseci, ako mu je do isteka obveznog trajanja ugovora za usluge koje otkazuje ostalo 12 ili manje mjeseci.
  - Potpisati ugovor za paket integriranih usluga na ugovorno razdoblje od 24 mjeseca.
  - Potpisati ugovor za paket integriranih usluga na neodređeno vrijeme, pod uvjetom da je prethodno izmirio sve obveze po osnovu obveznog trajanja ugovora za usluge koje otkazuje.
4. Ukoliko postojeći Pretplatnik ima ugovoren jedan od DUO paketa integrirane ponude usluga javne nepokretne mreže: govorne telefonske usluge i pristupa Internetu, za kojeg vrijedi obvezno trajanje ugovornog odnosa, prije isteka obveznog trajanja ugovornog odnosa, može:
    - Odabrati drugi DUO Office paket iste ili veće mjesečne pretplate trajanja do isteka postojećeg ugovornog razdoblja ili
    - Potpisati novi ugovor za DUO Office paket, iste ili veće mjesečne pretplate, na isto ili dulje ugovorno razdoblje.
  5. Ukoliko postojeći Pretplatnik JP HT Mostar ima ugovorenu obvezu za Posebnu ponudu uređaja (mjesečne rate, popusti, itd.), realiziranu uz usluge koje su obuhvaćene Ugovorom koji prestaje vrijediti realizacijom Zahtjeva za korištenje paketa integriranih usluga, pretplatnik prihvaća opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza (mjesečne rate, popusti, itd.), po osnovu kupljenih uređaja uz novi Ugovor za korištenje paketa integriranih usluga.
  6. Pretplatnik koji ima ugovoren DUO Office paket može zatražiti jednu od opcija povećanja brzine pristupa internetu definiranih Cjenikom JP HT Mostar. Nije moguće uključivanje i isključivanje internet opcije u tijeku jednog obračunskog perioda.
  7. Cijena uspostavljanja usluge, cijena mjesečne pretplate za odabrani paket, cijena mjesečne pretplate za dodatni telefonski broj i cijena mjesečne naknade za korištenje internet opcije i kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi Pretplatnika proizašli korištenjem paketa integriranih usluga, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu za pruženu uslugu.
  8. Cijena uspostavljanja usluge, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene definirane su Cjenikom JP HT Mostar.

### **Terminalna oprema**

1. Pretplatnik u svrhu korištenja paketa integriranih usluga, ovisno o ponudi JP HT Mostara, uzima u najam ili kupuje terminalnu opremu od JP HT Mostara po uvjetima navedenim u Cjeniku.
2. Terminalna oprema za korištenje paketa integriranih usluga govorne telefonske usluge (POTS) i ADSL/VDSL pristupa internetu se sastoji od djelatitelja i modema. Djelatitelj je u vlasništvu JP HT Mostar. Pretplatnik se obvezuje instalirati modem bez obzira je li isti u vlasništvu JP HT Mostar ili ga je Pretplatnik sam nabavio.
3. Terminalna oprema za korištenje paketa integriranih usluga realiziranih IP tehnologijom sastoji se od integriranog pristupnog uređaja, a može uključivati i dodatnu terminalnu opremu: analogni adapter za spajanje analognih telefonskih uređaja, IP telefone i preklopnik za spajanje IP telefona te ostalu opremu u skladu s tehničkim rješenjem za realizaciju usluge. U slučaju korištenja paketa integriranih usluga realiziranih IP tehnologijom terminalnu opremu koju Pretplatnik unajmi od JP HT Mostara, instalira i konfigurira JP HT Mostar. U slučaju korištenja terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika ista mora biti nabavljena prema tehničkim uvjetima i uputama JP HT Mostar. Terminalnu opremu u vlasništvu Pretplatnika, instalira i konfigurira Pretplatnik, sukladno uputama JP HT Mostar. JP HT Mostar neće biti odgovoran za održavanje terminalne opreme i neće se smatrati odgovornim za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati uslijed nepropisnog korištenja terminalne opreme u vlasništvu Pretplatnika.
4. Pretplatnik je dužan osigurati kućnu instalaciju od završne točke mreže do mjesta priključenja terminalne opreme. Ispravnost kućne instalacije se dokazuje dostavljanjem atesta za električne instalacije, gromobransku zaštitu i uzemljenje. Na mjestu priključenja terminalne opreme Pretplatnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću pretplatničku opremu (npr. telefonski aparat), odgovarajuće napajanje sa zaštitnim uzemljenjem i odgovarajuće mikroklimatske uvjete.

### **Značajke paketa integriranih usluga**

1. Sadržaj paketa integriranih usluga, odnosno usluge, vrste priključaka i dodatne usluge koje ovaj paket uključuje, detaljno su definirani Cjenikom JP HT Mostar.
2. U slučaju da nije moguće podržati maksimalnu brzinu odabranog paketa, JP HT Mostar će isporučiti najveću moguću brzinu koja se može podržati.
3. Određene dodatne mogućnosti i funkcije dostupne u okviru DUO Office paketa realiziranih IP



tehnologijom ovise o IP telefonu putem kojeg se usluga koristi.

4. Uz DUO Office paket realiziran IP tehnologijom Pretplatniku je na raspolaganju administratorski portal za upravljanje govornom uslugom što uključuje i dodjelu korisničkog imena i lozinke za pristup osobnom portalu krajnjeg korisnika. Za korištenje administratorskog portala uz DUO Office paketa realiziranog IP tehnologijom Pretplatnik će dobiti identifikacijske oznake: korisničko ime i lozinku. Pretplatnik se obvezuje identifikacijske oznake držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa. U potpunosti je odgovoran za svu štetu nastalu neautoriziranim korištenjem svojih identifikacijskih oznaka. Ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje identifikacijskih oznaka, dužan je to odmah prijaviti HT-u Mostar i zatražiti dodjelu novih.

#### **Završne odredbe**

JP HT Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja u bilo koje vrijeme o čemu će pretplatnici biti obaviješteni putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili na drugi prikladan način.

Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima korištenja primjenjivat će se Opći uvjeti i Uvjeti za ADSL/VDSL FLAT uslugu (osim za paket DUO Office Extra fiber).

Ovi Posebni uvjeti korištenja DUO Office Start, DUO Office Start+, DUO Office Extra, DUO Office Extra+ i DUO Office fiber paketa integriranih usluga se primjenjuju od 1.11.2017. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-40-26/17 od 23.8.2017. godine.