

# HT ERONET Webshop

UVJETI KORIŠTENJA

## 1 Osnovne informacije

1. JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Kneza Branimira bb, 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina, matični-registrarski broj subjekta upisanog kod Općinskog suda Mostar: 1-10868 i PDV broj 227270100006 (dalje u tekstu: Trgovac) ovim uvjetima korištenja usluge HT ERONET Webshop (dalje u tekstu: Uvjeti) uređuje postupak naručivanja, ugovaranja, isporuke, plaćanja i reklamacije proizvoda i/ili usluga JP HT d.d. Mostar ponuđenih putem usluge HT ERONET Webshop (dalje u tekstu: Usluga).
2. Proizvodi i usluge iz prethodne stavke namijenjeni su za prodaju na daljinu privatnim korisnicima.
3. Posjetitelj stranica je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na HT ERONET web stranicu [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) te bez registracije slobodno razgleda ponudu proizvoda i/ili usluga Trgovca.
4. Kupac proizvoda i/ili usluga je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije naruči barem jedan proizvod i/ili usluge ponuđene na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) web stranicama.
5. Na odnose između Trgovca i Posjetitelja, odnosno Trgovca i Kupca, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja, uvjeti HT ERONET Webshop-a i važeći zakoni u Bosni i Hercegovini.
6. Trgovac zadržava pravo na izmjenu ovih uvjeta u bilo kojem trenutku, uz javnu objavu na HT ERONET web stranici [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu.

## 2 Obavijesti o proizvodima

1. Trgovac se obvezuje na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) web stranicama redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima i/ili uslugama u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda i/ili usluge iz ponude, Posjetitelj pristajanjem na ove Uvjete potvrđuje da je u primjerenom roku obaviješten o sljedećem:
  - Nazivu i sjedištu Trgovca, telefonskom broju te adresi elektroničke pošte
  - Adresi mjesta poslovanja Trgovca a na koju potrošač može poslati svoje pritužbe
  - Proizvodima i/ili uslugama koji se nude te njihovom nazivu
  - Glavnim svojstvima proizvoda i/ili usluge
  - Cijeni proizvoda i/ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja, ostalim troškovima prijevoza i dostave, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed
  - Načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge
  - Garanciji koja se daje uz proizvod
  - Razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede
  - Potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana
  - Općim uvjetima Usluge
  - Općim uvjetima poslovanja JP HT d.d. Mostar
2. Sve cijene proizvoda i/ili usluga ponuđenih na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) i [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) web stranicama izražene su u konvertibilnim markama (KM) te obuhvaćaju PDV.
3. Kupoprodaju proizvoda i/ili usluga u ponudi na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) i [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) stranicama u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici.

4. Trgovac tretira odabir Kupca putem [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) stranice kao narudžbu. Svaka narudžba se prije dalje obrade provjerava u cilju validacije podataka koje je Kupac naveo prilikom njenog kreiranja. Trgovac zadržava pravo pozivanja Kupca telefonom u cilju provjere podataka. U slučaju sumnje u točnost navedenih podataka ili u slučaju da podatke nije moguće provjeriti ili u slučaju drugog opravdanog razloga, Trgovac zadržava pravo otkazivanja narudžbe. U slučaju otkazivanja narudžbe, Trgovac će uz navođenje razloga o navedenom obavijestiti Kupca na ostavljenu e-mail adresu ili putem ostavljenog kontakt telefona. Trgovac dopušta kupovinu tri mobilna uređaja iz !hej prepaid ponude unutar 24h po jednom Kupcu.
5. Ukoliko Kupac već ima zasnovan pretplatnički odnos za korištenje usluga Trgovca bez obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, može za postojeću pretplatu putem web stranice ugovoriti obvezno trajanje pretplatničkog odnosa (kupovina uz produljenje trajanja ugovorne obveze). Produljenje ugovorne obveze te izmjena pretplatničkog odnosa, ukoliko ju je Kupac naručio putem weba te ukoliko Kupac ima pravo na istu, će stupiti na snagu od dana potpisa ugovora. Trgovac zadržava pravo odbiti narudžbu te produljenje ugovorne obveze ukoliko Kupac ima neplaćene račune ili bilo kakva dugovanja prema Trgovcu ili ako postoji neki drugi razlog za odbijanje narudžbe i produljenje ugovora. Trgovac će uz navođenje razloga o navedenom obavijestiti Kupca na ostavljenu e-mail adresu ili putem ostavljenog kontakt telefona.

### 3 Podaci Kupca

1. Posjetitelj HT ERONET stranica dužan je registrirati se radi obavljanja kupnje putem Usluge prema pravilima opisanim u dokumentu „Uvjeti korištenja Korisničkog portala“. Podaci (korisničko ime i lozinka) služe isključivo za autorizaciju korištenja Usluge, ali i za pristupanje pojedinim personaliziranim sadržajima.
2. Obvezni podaci koje Kupac upisuje su: ime i prezime, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, e-mail adresa, kontakt broj telefona.
3. Trgovac nije odgovoran ni po kojoj osnovi ni za kakvu štetu koja može nastati kao posljedica nepravilnog, odnosno neovlaštenog postupanja s korisničkim podacima Kupca, a ukoliko navedeni nisu u domeni Trgovca. Kupac je odgovoran za sve nedopuštene/protupravne aktivnosti autorizirane i izvršene uporabom njegovog korisničkog imena i lozinke. Ako Kupac posumnja u neautorizirano korištenje svojih podataka o tome treba u najkraćem roku obavijestiti Trgovca na e-mail adresu [webshop@hteronet.ba](mailto:webshop@hteronet.ba) ili na besplatni broj telefona 0800 88 888 i odmah promijeniti lozinku.
4. Posjetitelj registracijom potvrđuje točnost i potpunost navedenih podataka te potvrđuje da je u cijelosti upoznat i da prihvaća Uvjete korištenja Usluge.
5. Trgovac se obvezuje zaštititi privatnost podataka, uključujući osobnih podataka svih Kupaca na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) i [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) web stranicama te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima.

### 4 Proizvodi i/ili usluge dostupne u Webshop-u

Kupac na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) web stranicama može naručiti proizvode i/ili usluge ili poslati korisnički upit za narudžbom te narudžbu dovršiti kroz telefonski kontakt HT prodajnog djelatnika.

Proizvodi koji se mogu naručiti su:

- !hej box paketi (mobilni telefon + SIM kartica s brojem)

Usluge koje se mogu naručiti su:

- Prihvatanje nove ugovorne obveze uz posebnu ponudu za postojeće korisnike mobilne usluge (produljenje ugovorne obveze u segmentu mobilnih usluga)

Ponuda proizvoda i usluga bit će dopunjavana prema tehničkim rješenjima i mogućnostima web stranice te novim marketinškim ponudama.

## 5 Načini plaćanja i dostava

1. Usluga omogućava tri načina plaćanja za proizvode Trgovca:

- Plaćanje karticom
- Plaćanje preko računa usluge
- Plaćanje pouzecom

Načini plaćanja ovise o proizvodu koji se naručuje:

- Ukoliko Kupac naručuje !hej box paket dostupan je jedan načina plaćanja – Plaćanje karticom
- Ukoliko Kupac želi produljiti trajanje ugovorne obveze u segmentu mobilnih usluga dostupna su sva tri navedena načina plaćanja

Trgovac zadržava pravo bez prethodne najave izmijeniti način plaćanja o čemu će Kupac biti obaviješten na odgovarajući način.

1.1. Plaćanje karticom

Plaćanje karticom je omogućeno za kartice izdane u Bosni i Hercegovini i to:

- VISA kartice UniCredit Bank
  - Do 99,99 KM – jednokratno plaćanje
  - Od 100,00 KM – plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- VISA kartice drugih banaka
  - Jednokratno plaćanje
- Visa Electron
  - Jednokratno plaćanje
- MasterCard kartice UniCredit Bank
  - Do 99,99 KM – jednokratno plaćanje
  - Od 100,00 KM – plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- MasterCard kartice drugih banaka
  - Jednokratno plaćanje
- Maestro
  - Jednokratno plaćanje

Prilikom plaćanja karticom autorizacija se vrši automatski online putem servisa PikPay. Nakon uspješno obavljene autorizacije Korisnik zaprima putem e-maila potvrdu je li autorizacija izvršena uspješno/neuspješno. Trgovac ne pohranjuje kartične podatke niti ima uvid u njih. Podaci se putem payment gatewaya prosljeđuju poslovnoj banci na autorizaciju. Prijenos osjetljivih podataka je zaštićen enkripcijom. Ukoliko se Korisnik odluči na ovaj način plaćanja, ujedno prihvća Uvjete korištenja PikPay-a.

1.2. Plaćanje preko računa usluge

Ukoliko Kupac odabere plaćanje preko računa usluge, Kupcu će se na narednom račun usluge fakturirati kupljeni proizvod.

1.3. Plaćanje pouzećem

Ukoliko Kupac odabere plaćanje pouzećem, Kupac naručeni proizvod plaća u gotovini dostavljaču ugovorene dostavne tvrtke.

2. Dostava proizvoda je moguća samo unutar područja Bosne i Hercegovine. Dostava se vrši na adresu Kupca definiranu prilikom narudžbe i isključivo na osobu (ime i prezime) Kupca ili osobe definirane za preuzimatelja narudžbe koju Kupac naznači prilikom izrade narudžbe. Trgovac se obvezuje dostaviti Kupcu naručeni proizvod u roku najviše 7 (sedam) radnih dana od trenutka narudžbe, ovisno o trenutnoj količini narudžbi i geografskoj udaljenosti. Proizvod će biti isporučen na dostavnu adresu Kupca koju je naveo prilikom narudžbe, a ukoliko nije kod kuće, bit će mu ostavljena poruka o pokušaju isporuke. Ista će se pokušati isporučiti sljedeći radni dan ili po dogovoru Kupca i osoblja dostavne službe, a ukoliko ni tada isporuka neće biti izvršena, naručeni proizvod vraća se Trgovcu. U tom slučaju smatra se da je Kupac otkazao narudžbu. Ukoliko iz bilo kojeg razloga preuzimatelj nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, Trgovac nije odgovoran za moguće prekoračenje roka isporuke. Dostava se Kupcima u slučaju produljenja trajanja ugovorne obveze ne naplaćuje bez obzira na iznos narudžbe, dok se u slučaju kupovine !hej box paketa dostava naplaćuje. U slučaju da Kupac ne predoči osobnu iskaznicu, Trgovac, odnosno dostavna služba nije obvezna predati naručeni proizvod.
3. Dostava Zahtjeva za produljenje ugovorne obveze u segmentu mobilnih i/ili integriranih usluga  
Ukoliko je Kupac naručio proizvod uz produljenje trajanja ugovorne obveze, Kupcu će putem dostavne službe biti dostavljen i Zahtjev-Ugovor za produljenje ugovorne obveze (dalje u tekstu: Zahtjev). Pri preuzimanju kupljenog proizvoda, Kupac je obvezan potpisati Zahtjev. Jedan primjerak Zahtjeva ostaje kod Kupca, dok će drugi biti dostavljen Trgovcu. Ukoliko Kupac ne potpiše Zahtjev, proizvod mu neće biti uručen te neće nastati kupoprodajni odnos. Ukoliko potpiše Zahtjev Kupac pristaje na kupoprodajni odnos (vrsta usluge, trajanje i cijena) koje je odabrao prilikom naručivanja.

Kupac u svakom trenutku glede isporuke proizvoda može kontaktirati Trgovca na e-mail adresu [webshop@hteronet.ba](mailto:webshop@hteronet.ba) ili na besplatan broj telefona 0800 88 888.

## 6 Kupnja bona preko Webshop-a

1. Usluga nadoplate !hej računa putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) je usluga koja Posjetiteljima omogućava nadoplatu svog !hej računa (u daljnjem tekstu: Korisnički račun) ili !hej računa drugog korisnika (u daljnjem tekstu: Tuđi račun) plaćanjem karticom (VISA, Visa Electron, MasterCard, Maestro). Usluga je dostupna svim Posjetiteljima.
2. Posjetitelj putem obrasca upisuje mobilni broj koji želi nadoplatiti i bira jedan od ponuđenih iznosa bona kojim želi nadoplatiti Korisnički ili Tuđi račun. Uneseni mobilni broj mora biti aktivirani !hej prepaid broj. Korisnik plaćanje završava popunjavanjem podataka sa kartice u PikPay formi.
3. Nakon uspješno obavljene transakcije, Korisnik !hej računa koji je nadoplaćen će dobiti SMS poruku s obavijesti o uspješnoj nadoplati računa. Kartica će biti terećena za nadoplaćeni iznos bona. U slučaju odbijenog zahtjeva od strane kartične kuće, nadopлата Korisnikovog ili Tuđeg računa će biti odbijena.
4. Za nadoplatu terećenjem kartice ne naplaćuje se naknada za transakciju.

Vrijeme uporabe !hej računa koji je nadoplaćen se produljuje kako je definirano u Uvjetima korištenja !hej usluge.

## 7 Odgovornost Trgovca

Usluge koje Trgovac pruža u okviru usluge online kupnje ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranicama. Trgovac nije odgovoran za troškove telefona, Internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći niti ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja Usluge.

Trgovac se u potpunosti odriče svake odgovornosti prema Kupcu koja na bilo koji način može nastati iz ili je na bilo koji način vezana za neautorizirano korištenje korisničkog imena i lozinke, kao i za bilo kakvu štetu koja može nastati u vezi s upotrebom ili mogućom zloupotrebom korištenja HT ERONET Webshop-a, ako predmetna šteta nije nastala krivnjom zaposlenika Trgovca.

Trgovac se obvezuje da podatke o kupcu neće priopćiti trećoj strani niti strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ukoliko to kupac odobri trgovcu u pisanom obliku.

Ukoliko dođe do bilo kakve pogreške prilikom procesa kupnje, Kupac se može obratiti prijavom na e-mail adresu [webshop@hteronet.ba](mailto:webshop@hteronet.ba) ili na besplatni broj telefona 0800 88 888, kako bi ista bila otklonjena na najbrži mogući način.

## 8 Sigurnost podataka

1. Tajnost korisničkih podataka koji se upisuju na stranicama [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) osigurana je korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola s 256-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka koji se izmjenjuju između korisnikovog računala i [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) web stranice čime je onemogućen neovlašten pristup podacima prilikom njihovog prijenosa putem Interneta.
2. Postupak autorizacije kartice od strane banke izdavatelja kartice prilikom online kupnje na web stranicama [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili [moj.hteronet.ba](http://moj.hteronet.ba) uključuje i provjeru kontrolnog broja kartice (3-znamenasti ili 4-znamenasti broj upisan na poledini kartice).
3. Prijenos podataka između Trgovca i banke tijekom autorizacije kartice obavlja se uz kriptiranje podataka čime je u potpunosti onemogućen neovlašten pristup pripadnim podacima prilikom njihovog prijenosa.
4. U slučaju odbijanja autorizacije kartice, a radi se o odnosu Banka – korisnik kartice, Trgovac ne odgovara za nemogućnost online kupnje.

## 9 Raskid ugovora o kupoprodaji proizvoda i usluga, povrat i reklamacija robe

Ukoliko je ugovor sklopljen sredstvima elektroničke komunikacije korisnik ima pravo raskinuti ugovor slanjem pisane obavijesti, u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaključenja ugovora, na adresu Trgovca. U pisanoj obavijesti se obvezno moraju navesti podaci s računa/narudžbe (redni broj, datum, iznos, proizvod) te podaci Kupca (ime i prezime, kontakt telefonski broj i e-mail) te naziv banke i broj tekućeg računa na koji Kupac želi povrat novca.

U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok od 15 (petnaest) dana počinje teći od dana kada je Kupcu proizvod predan u posjed.

Ugovor je raskinut u trenutku kada je Trgovac primio obavijest o raskidu, s time da se smatra da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar zakonskog roka. U slučaju raskida ugovora u zakonski dozvoljenom roku, Kupac je dužan o svom trošku vratiti proizvod (ukoliko se radi o fizičkom proizvodu) Trgovcu na adresu *HT ERONET, Park Hrvatskih Velikana 2, 88340 Grude, uz napomenu „Povrat Web narudžbe“*. Proizvod se vraća u stanju u kojem je primljen sa svim dodacima koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen (punjač, baterije i sl.) uključujući i urednu dokumentaciju i ambalažu. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 (osam) dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe te Trgovac nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Trgovac je dužan što je moguće prije, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti Kupcu cjelokupan iznos koji je Kupac do trenutka raskida platio na temelju ugovora za kupljene proizvode. Ukoliko uređaj nije mehanički oštećen i korišten te ukoliko su vraćeni svi dodaci koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen, iznos uplaćen za uređaj se uplaćuje na tekući račun kupca najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od obavijesti o raskidu. U slučaju mehaničkog oštećenja uređaja, uređaj će biti vraćen korisniku te će kupcu biti isporučen račun na punu cijenu uređaja umanjenu za iznos koji je korisnik platio prilikom narudžbe odnosno preuzimanja paketa.

## 10 Ostalo

Proizvod je rezerviran za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca. Proizvodi koji su stavljani u košaricu, samim time nisu još rezervirani. Proizvodi su podložni promjeni cijena sve do potvrde kupovine. Proizvod je podložan promjeni cijene i kad se nalazi u košarici.

Trgovac zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti sadržaj na [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) web stranicama, o čemu će korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način.

Posjetitelj prihvaća ove Uvjete klikom na polje "Pročitao/la sam i prihvaćam Uvjete korištenja usluge HT ERONET Webshop".

U slučaju spora, za rješavanje spora bit će nadležan sud u Bosni i Hercegovini određen prema mjestu prebivališta Kupca, osim ako je važećim propisima određeno drugačije, te će se u tom smislu primjenjivati važeći propisi materijalnog prava u Bosni i Hercegovini.

Na slučajeve koji nisu regulirani ovim Uvjetima na odgovarajući način će se primijeniti odredbe Općih uvjeta pružanja telekomunikacijskih usluga. Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 24.10.2017. godine.