



## Posebni uvjeti korištenja usluge Cloud Telefonski asistent

### Predmet posebnih uvjeta

1. Posebnim uvjetima korištenja usluge Cloud Telefonski asistent (u daljnjem tekstu: Posebni uvjeti) uređuju se odnosi između JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: JP HT d.d. Mostar), s jedne strane i korisnika usluge Cloud Telefonski asistent (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).
2. Ukoliko su pojedini uvjeti pružanja usluge, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uvjetima regulirani drukčije u odnosu na odredbe Općih uvjeta, primjenjuju se Posebni uvjeti.
3. Usluga Cloud Telefonski asistent je namijenjena poslovnim korisnicima i omogućuje korištenje sustava za upravljanje dolaznim pozivima odabirom opcija govornog izbornika (IVR – Interactive Voice Response).
4. Usluga Cloud Telefonski asistent uključuje mogućnost korištenja sljedećih funkcionalnosti: personalizirani govorni izbornik, snimanje i emitiranje govornih poruka, vremensko preusmjerenje poziva, kreiranje različitih scenarija upravljanja pozivima, preusmjerenje poziva ovisno o pozivnom broju pozivatelja, primanje i preslušavanje poruka klijenata, kreiranje dodatnih korisnika usluge te upravljanje uslugom putem web portala i mobilne aplikacije.
5. Preduvjet za pružanje usluge Cloud Telefonski asistent je da Korisnik ima ugovoren korisnički odnos za govornu telefonsku uslugu u nepokretnoj mreži JP HT d.d. Mostar za telefonski broj na kojem će se koristiti usluga Cloud Telefonski asistent. Navedena telefonska usluga nije predmet usluge Cloud Telefonski asistent i ovih Posebnih uvjeta.
6. Preduvjet korištenja usluge Cloud Telefonski asistent je pristup internetu, ali isti nije predmet usluge Cloud Telefonski asistent. Korisnik sam osigurava pristup internetu neovisno o usluzi Cloud Telefonski asistent. JP HT d.d. Mostar ne odgovara Korisniku za eventualne prekide ili grešku u internetskoj vezi, odnosno pri prijenosu podataka, kako ni za eventualnu štetu koja bi uslijed takvih prekida/grešaka nastala ili mogla nastati Korisniku.

### Ugovaranje usluge i uvjeti korištenja

1. Podnošenjem zahtjeva i potpisivanjem ugovora za uslugu Cloud Telefonski asistent Korisnik prihvaća Opće uvjete i ove Posebne uvjete, a prava i obveze iz korisničkog odnosa započinju aktivacijom usluge od strane JP HT d.d. Mostar. JP HT d.d. Mostar će aktivirati uslugu Cloud Telefonski asistent u roku od 5 radnih dana od dana prihvaćanja zahtjeva.
2. Korisnik ima mogućnost ugovaranja usluge na neodređeno vrijeme ili na određeno vrijeme trajanja od 24 mjeseca u skladu s važećom ponudom JP HT d.d. Mostar.
3. JP HT d.d. Mostar će Korisniku putem administratorskog portala i mobilne aplikacije usluge Cloud Telefonski asistent omogućiti upravljanje uslugom (kreiranje scenarija prosljeđivanja poziva koristeći govorni izbornik (IVF) ovisno o vremenu ili pozivnom broju pozivatelja, snimanje i emitiranje govornih poruka, primanje i preslušavanje poruka klijenata i dr.). Pored navedenog, JP HT d.d. Mostar će Korisniku putem administratorskog portala omogućiti kreiranje i brisanje dodatnih korisnika usluge i upravljanje njihovima pravima.

4. Korisnik prilikom sklapanja Ugovora navodi osobu ovlaštenu za upravljanje uslugom - administratora na strani Korisnika koji ima ovlaštenje upravljati svim funkcionalnostima usluge uključujući kreiranje i brisanje dodatnih korisnika usluge i upravljanje njihovim pravima. Administrator može jednom korisniku dodijeliti administratorska prava upravljanja funkcionalnostima usluge koja ne uključuju kreiranje dodatnih korisnika usluge i upravljanje pravima korisnika.
5. Za pristup i korištenje administratorskog portala i mobilne aplikacije usluge Cloud Telefonski asistent Korisnik će dobiti identifikacijske oznake: korisničko ime i lozinku. Korisnik 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 i identifikacijskih oznaka dodatnih korisnika koje je kreirao. Ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje identifikacijskih oznaka, dužan je to odmah prijaviti JP HT d.d. Mostar i zatražiti dodjelu novih.
6. Na telefonskom broju na kojem se pruža usluga Cloud Telefonski asistent korisnik nastavlja koristiti telefonsku uslugu za odlazne pozive kao i prije. To uključuje i uslugu zabrane odlaznih poziva, ako je aktivna na tom broju.
7. Nakon uključivanja telefonskog broja u uslugu Cloud Telefonski asistent korisnik za dolazne pozive više neće moći koristiti dodatne usluge iz ugovora za telefonsku uslugu. Dolaznim pozivima na taj broj upravlja se putem usluge Cloud Telefonski asistent. To se odnosi na funkcije preusmjerenja poziva, govornu poštu i druge usluge koje korisnik aktivira u usluzi Cloud Telefonski asistent.
8. Nije omogućće preusmjerenje poziva prema uslugama s dodanom vrijednosti. Za broj u usluzi Cloud Telefonski asistent korisnik može zatražiti zabranu preusmjerenja poziva prema odredištima izvan BiH i/ili mobilnim mrežama u BiH.
9. Cijena usluge Cloud Telefonski asistent definirana je Cjenikom JP HT d.d. Mostar.
10. Za korištenje usluge Cloud Telefonski asistent Korisnik je obvezan plaćati mjesečnu naknadu sukladno važećem Cjeniku JP HT d.d. Mostara počevši od dana aktivacije usluge i/ili dodatne usluge, a putem mjesečnog računa koji JP HT d.d. Mostar ispostavlja Korisniku nakon isteka obračunskog razdoblja.
11. Nije moguće uključnje i isključenje usluge Cloud Telefonski asistent i dodatnih usluga usluge Cloud Telefonski asistent u tijeku jednog obračunskog perioda.
12. Korisnik se obvezuje uslugu Cloud Telefonski asistent koristiti isključivo za vlastite potrebe i na način na koji ne ugrožava funkcionalnost i rad usluge Cloud Telefonski asistent.
13. Korisnik je obvezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti usluge Cloud Telefonski asistent. Korisnik se također obvezuje da neće izvršiti niti pokušati izvršiti neautorizirani pristup bilo kojem sustavu JP HT d.d. Mostar. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost usluge Cloud Telefonski asistent ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti JP HT d.d. Mostar.
14. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj priopćenja i podataka koja prenosi i pohranjuje putem usluge Cloud Telefonski asistent, te će JP HT-u d.d. Mostar nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenoga djelovanja Korisnika korištenjem usluge, kao i u slučaju prenošenja ili pohrane nezakonitog sadržaja. JP HT d.d. Mostar ne pregledava niti nadgleda navedene podatke i sadržaje koje Korisnik pohranjuje ili prenosi korištenjem usluge Cloud Telefonski asistent.
15. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo ukloniti sadržaj koji treće osobe ili nadležna tijela prijave nepodobnim i/ili, nezakonitim ili koji ne odgovara ovim Posebnim uvjetima, u kojem slučaju JP HT d.d. Mostar neće biti Korisniku niti eventualnim krajnjim korisnicima odgovoran za bilo koji oblik eventualno nastale štete.

16. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili kao posljedica više sile. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom platforme JP HT d.d. Mostar na kojoj se nalazi usluga Cloud Telefonski asistent, kao niti za štetu nastalu zbog smetnji ili prekida u radu usluge Cloud Telefonski asistent, osim ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje JP HT d.d. Mostar.
17. Korisnik se obvezuje da neće držati JP HT d.d. Mostar odgovornim te da će nadoknaditi JP HT d.d. Mostar svu štetu koja nastane za JP HT d.d. Mostar uslijed zahtjeva trećih osoba u pogledu prenošenja ili pohrane nezakonitog sadržaja.
18. JP HT d.d. Mostar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu korištenjem usluge Cloud Telefonski asistent za koju je odgovoran Korisnik, uključujući štetu zbog nemogućnosti korištenja usluge Cloud Telefonski asistent.  
  
U slučaju prekida pružanja TK usluga, JP HT d.d. Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.  
  
JP HT d.d. 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.
19. Korisnik prihvaća da se za pružanje usluge Cloud Telefonski asistent koristi software proizveden od trećih strana na koji JP HT d.d. Mostar nema utjecaja, koji je JP HT d.d. Mostar stekao sukladno uvjetima proizvođača, u kojima proizvođač u najvećoj mogućoj mjeri isključuje svoju odgovornost u pogledu bilo kakvog jamstva na software, što uključuje ali nije ograničeno na pogodnost software-a za prodaju, mogućnost njegovog korištenja za određenu namjeru te da software neće povrijediti određene propise. Korisnik ujedno prihvaća da su usprkos eventualno obavljenim testovima proizvođača u uvjetima sličnim koji prevladavaju u praksi, moguće pogreške u navedenom software-u, a osobito vezano za posebne kombinacije podataka i funkcija. Korisnik prihvaća da JP HT d.d. Mostar ne odgovara za prekid usluge Cloud Telefonski asistent, bilo kakve gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Korisniku kao posljedica pogreške na software-u trećih na koji JP HT d.d. Mostar nema utjecaja, odnosno da je odgovornost JP HT d.d. Mostar isključena u slučajevima u kojima ne postoji odgovornost proizvođača software-a prema JP HT d.d. Mostar.
20. U svrhu ispravnog rada usluge, JP HT d.d. Mostar će redovito vršiti kontrolu opreme (hardware i software), te u slučaju potreba planirati i obavljati održavanje opreme. U slučaju planiranih dužih prekida dostupnosti usluge JP HT d.d. Mostar će prethodno obavijestiti Korisnika, te radove izvoditi u vrijeme najmanjeg opterećenja na platformi (noćni sati). JP HT d.d. Mostar će o planiranim radovima obavijestiti Korisnika usluge najmanje 24 sata prije početka radova, kao i objaviti najavu radova na web stranici.
21. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta u bilo koje vrijeme o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili na drugi prikladan način. Na sve što nije regulirano ovim Posebnim uvjetima primjenjivat će se Opći uvjeti.

Ovi Posebni uvjeti korištenja usluge Cloud Telefonski asistent se primjenjuju od 1.5.2025. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-15-5/25 od 19.3.2025. godine.