



Uvjeti korištenja DUO Office paketa integriranih usluga

Predmet posebnih uvjeta

1. Ovim Uvjetima korištenja JP HT d.d. Mostar (u daljem tekstu: Uvjeti korištenja) se definiraju uvjeti korištenja DUO Office paketa integriranih usluga koji se pružaju u mreži JP HT d.d. Mostar, čime se uređuju odnosi između JP HT d.d. Mostar (u daljem tekstu: JP HT d.d. Mostar) i krajnjeg korisnika usluga (u daljnjem tekstu: korisnik) koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) ili Uvjetima korištenja usluge pristupa internetu.
2. DUO Office paket podrazumijeva integriranu ponudu usluga fiksne elektroničke komunikacijske 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 L integrirani paket govorne telefonske usluge (POTS) i VDSL pristupa internetu
 - DUO Office Start M integrirani paket govorne telefonske usluge (POTS) i ADSL pristupa internetu, koji je dostupan kad na mjestu priključenja usluge nema tehničke mogućnosti za realizaciju deklarirane brzine DUO Office Start L paketa
 - DUO Office Start PRO integrirani paket govorne telefonske usluge (POTS) i VDSL pristupa internetu
 - DUO Office Extra L integrirani paket govorne telefonske usluge realizirane IP tehnologijom i VDSL pristupa internetu
 - DUO Office Extra M integrirani paket govorne telefonske usluge realizirane IP tehnologijom i ADSL pristupa internetu, koji je dostupan kad na mjestu priključenja usluge nema tehničke mogućnosti za realizaciju deklarirane brzine DUO Office Extra L paketa
 - DUO Office Extra PRO 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. Korisnik 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 korisnik, prije samog podnošenja zahtjeva za DUO Office paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga fiksne elektroničke komunikacijske mreže JP HT d.d. Mostar 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 korisnik, prije samog podnošenja zahtjeva za DUO Office paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga JP HT d.d. Mostar koje su obuhvaćene DUO Office paketom usluga, korisnik ima obvezu izmirenja svih obveza po izdanim računima za EK usluge koje je koristio.
4. U mjesecu uključenja DUO Office paketa, za korisnike 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 do tada korištene osnovne usluge JP HT d.d Mostar postaje nevažeći.

6. Uvjet za prihvaćanje zahtjeva za DUO Office paket koji se realizira na optičkoj infrastrukturi je postojanje optičke pristupne mreže JP HT d.d. Mostar na lokaciji priključenja. Za realizaciju DUO Office paketa na optičkoj infrastrukturi nužno je i postojanje kućne optičke instalacije u prostorijama korisnika.
7. Ukoliko je podnositelj zahtjeva potpuno novi korisnik JP HT d.d. Mostar, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja usluge integriranih paketa, korisniku će se u skladu sa zahtijevanim paketom, dodijeliti:
 - jedan ili više novih korisničkih telefonskih brojeva
 - korisnički podaci za pristup internetu
8. Ukoliko je podnositelj zahtjeva postojeći korisnik osnovnih usluga JP HT d.d. Mostar, a koje nastavlja koristiti u paketu integriranih usluga, prilikom ugovaranja korištenja/pružanja paketa integriranih usluga, korisniku će se u skladu sa zahtijevanim paketom dodijeliti:
 - jedan ili više korisničkih telefonskih brojeva koje je ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
 - jedan ili više novih korisničkih telefonskih brojeva
 - korisnički podaci za pristup internetu koje je ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
9. Korisnici 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 EK 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.

11. Prijenos telefonskih brojeva iz ugovora za DUO Office paket moguć je samo na lokacije s istim pozivnim brojem. Korisnik ne može prenijeti telefonske brojeve na lokaciju koja se nalazi u županiji s drugim pozivnim brojem. Korisnik je dužan bez odgađanja pisanim putem obavijestiti JP HT d.d. Mostar o svakom izvršenom prijenosu broja.

Korisnik se obvezuje koristiti pozivajuće telefonske brojeve isključivo na pripadajućim lokacijama sukladno ugovoru, odnosno pisanoj obavijesti korisnika. JP HT d.d. 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 d.d. 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 krajnjeg korisnika vezan, a sukladno ugovoru korisnika, odnosno pisanoj obavijesti korisnika o izvršenom prijenosu telefonskog broja.

Korisnik 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 smješten u

županiji u kojoj se nalazi lokacija za koju je vezan telefonski broj s kojeg je poziv upućen, sukladno ugovoru odnosno pisanoj obavijesti korisnika o izvršenom prijenosu telefonskog broja, a neovisno o stvarnoj lokaciji s koje je poziv upućen.

12. Korisnik je upoznat i prihvaća da usluge fiksne elektroničke komunikacijske mreže JP HT d.d. Mostar koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.
13. Korisnik 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.

Ugovor i uvjeti plaćanja za korištenje paketa integriranih usluga

1. Ugovor za korištenje paketa integriranih usluga se zaključuje na neodređeno vrijeme.
2. Korisnik ima mogućnost ugovaranja obveznog trajanja na razdoblje od 12 ili 24 mjeseca u skladu sa važećom ponudom JP HT d.d. Mostar.
3. Ukoliko postojeći korisnik JP HT d.d. 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, korisnik 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 korisnik ima ugovoren jedan od DUO paketa integrirane ponude usluga fiksne elektroničke komunikacijske 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 korisnik JP HT d.d. Mostar ima ugovorenu obvezu za Posebnu ponudu uređaja (mjesečne rate, popusti, itd.), realiziranu uz usluge koje su obuhvaćene ugovorom koji prestaje važiti realizacijom Zahtjeva za korištenje paketa integriranih usluga korisnik prihvaća opciju prenošenja svih ugovorenih obaveza (mjesečne rate, popusti, itd.), po osnovu kupljenih uređaja uz novi ugovor za korištenje paketa integriranih usluga.
6. Korisnik koji ima ugovoren DUO Office paket može zatražiti jednu od opcija povećanja brzine pristupa internetu definiranih Cjenikom JP HT d.d. Mostar. Nije moguće uključenje i isključenje internet opcije u tijeku jednog obračunskog razdoblja.
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 korisnika proizašli korištenjem paketa integriranih usluga, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu za pruženu uslugu.
8. Korisnik je upoznat sa svim pogodnostima koje dobiva potpisanim ugovorom o zaključenju korisničkog odnosa i priključenju terminalne opreme. U slučaju prijevremenog raskida ugovora (na zahtjev ili krivnjom korisnika), korisnik je, pored dospjelih obveza, dužan platiti i naknadu u visini zbroja



mjesečnih pretplata za preostalo razdoblje obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario (uključujući i subvenciju na uređaj ako je kupljen), ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika.

U slučaju prijevremenog raskida ugovora, na zahtjev ili krivnjom korisnika, i u slučaju kupovine uređaja na rate preostale rate za kupljeni uređaj bit će obračunate jednokratno na sljedećem računu.

Uvjeti za raskid ugovora i obveze u vezi terminalne opreme definirani su Općim uvjetima.

9. Cijena uspostavljanja usluge, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene definirane su Cjenikom JP HT d.d. Mostar.

Terminalna oprema

1. Korisnik u svrhu korištenja paketa integriranih usluga, ovisno o ponudi JP HT d.d. Mostar, uzima u najam terminalnu opremu od JP HT d.d. Mostar 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 djelatnika i modema. Djelatnik je u vlasništvu JP HT d.d. Mostar. Korisnik se obvezuje instalirati modem bez obzira je li isti u vlasništvu JP HT d.d. Mostar ili ga je korisnik 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 korisnik unajmi od JP HT d.d. Mostar, instalira i konfigurira JP HT d.d. Mostar. U slučaju korištenja terminalne opreme u vlasništvu korisnika ista mora biti nabavljena prema tehničkim uvjetima i uputama JP HT d.d. Mostar. Terminalnu opremu u vlasništvu korisnika, instalira i konfigurira korisnik, sukladno uputama JP HT d.d. Mostar. JP HT d.d. 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 korisnika.
4. Korisnik 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 korisnik je dužan o svom trošku osigurati odgovarajuću korisničku 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 d.d. Mostar.
2. U slučaju da nije moguće podržati maksimalnu brzinu odabranog paketa, JP HT d.d. Mostar će isporučiti najveću moguću brzinu koja se može podržati.

Minimalna garantirana brzina pristupa internetu je 70 % deklarirane brzine paketa.

Korisnik ima mogućnost mjerenja brzine putem certificiranog alata implementiranog od strane RAK-a. Ukoliko korisnik dostavi minimalno 3 mjerenja provedena tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, te ukoliko je pristupna brzina DUO paketa manja od 70% pristupne brzine predviđene predmetnim tarifnim paketom, korisniku se omogućuje raskid



ugovora bez obveze plaćanja troškova za raskid ugovora. U slučaju da korisnik ne želi raskinuti ugovor ima mogućnost prelaska na drugi DUO paket s manjim brzinama pristupa internetu ili pravo na umanjenje mjesečne pretplate po izboru korisnika.

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 korisniku je na raspolaganju administratorski portal za upravljanje govornom uslugom što uključuje i dodjelu korisničkog imena i lozinke za pristup osobnom portalu korisnika. Za korištenje administratorskog portala uz DUO Office paketa realiziranog IP tehnologijom 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. Ukoliko posumnja u neovlašteno korištenje identifikacijskih oznaka, dužan je to odmah prijaviti JP HT d.d. Mostar i zatražiti dodjelu novih.

Završne odredbe

1. JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja u bilo koje vrijeme o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.hteronet.ba ili na drugi prikladan način.
2. Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima korištenja primjenjivat će se Opći uvjeti i Uvjeti korištenja usluge pristupa internetu.
3. Ovi Uvjeti korištenja DUO Office paketa integriranih usluga se primjenjuju 25.1.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-2-37/26 od 22.1.2026. godine..

Početak primjene ovih Uvjeta korištenja prestaju važiti Posebni uvjeti korištenja DUO Office paketa integriranih usluga koji su se primjenjivali od 1.3.2025. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-1-5/25 od 10.1.2025. godine.