



Uvjeti korištenja DUO Office paketa integriranih usluga koji nisu u ponudi za nove korisnike

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 postojeći odnosi između JP HT d.d. Mostar i krajnjeg korisnika usluga (u daljnjem tekstu: korisnik) koji nisu uređeni Općim uvjetima pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) ili Uvjetima korištenja usluge pristupa internetu.
2. DUO Office paket iz ovih Uvjeta korištenja podrazumijeva integriranu ponudu usluga fiksne elektroničke komunikacijske mreže: govorne telefonske usluge i pristupa internetu putem bakrene (ADSL/VDSL) (u daljnjem tekstu: pristup internetu).

DUO Office ponuda dostupna je postojećim 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

Uvjeti korištenja

1. Korisnik DUO Office paketa integriranih usluga je pravna osoba za koju na lokaciji priključenja postoje uvjeti za pružanje usluga integriranih u paket.
2. DUO Office paketi koji su predmet ovih Uvjeta korištenja nisu u ponudi za nove korisnike.
3. 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.

4. 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.

Korisnika se obvezuje koristiti pozivajuće telefonske brojeve isključivo na pripadajućim lokacijama sukladno ugovoru, odnosno pisanoj obavijesti korisnika. 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 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 smještene u županiji u kojoj se nalazi lokacija za koju je vezan telefonski broj s kojeg je poziv upućen, sukladno ugovoru odnosno pisanoj obavijesti korisnika iz o izvršenom prijenosu telefonskog broja, a neovisno o stvarnoj lokaciji s koje je poziv upućen.

5. 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.
6. 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. Korisnik nema mogućnost ugovaranja obveznog trajanja na razdoblje od 12 ili 24 mjeseca za DUO Office paket koji trenutno koristi, odnosno nakon isteka postojećeg ugovora s obveznim trajanjem, korisnik može nastaviti koristiti DUO Office paket iz ovih Uvjeta korištenja samo uz ugovor na neodređeno vrijeme.
2. 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 paket iz važeće ponude dostupne za nove i postojeće korisnike iste ili veće mjesečne pretplate trajanja do isteka postojećeg ugovornog razdoblja ili
 - Potpisati novi ugovor za DUO paket iz važeće ponude dostupne za nove i postojeće korisnike, iste ili veće mjesečne pretplate, na isto ili dulje ugovorno razdoblje.
3. 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 uključivanje i isključivanje internet opcije u tijeku jednog obračunskog razdoblja.
4. 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.
5. Korisnik je upoznat sa svim pogodnostima koje dobiva potpisanim ugovorom o zaključenju korisničkog odnosa i priključenja 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.

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



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

6. Cijena mjesečne pretplate, 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. 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. Djelatelj 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 Mostara, 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 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 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 koji nisu u ponudi za nove korisnike se primjenjuju od 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 nisu u ponudi za nove korisnike koji su se primjenjivali od 1.3.2025. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-1-5/25 od 10.1.2025. godine.