



Uvjeti korištenja Kućnih paketa integriranih usluga (TRIO paketi)

Predmet Uvjeta korištenja

1. Ovim Uvjetima korištenja JP HT d.d. Mostar (u daljem tekstu: Uvjeti korištenja) se definiraju uvjeti korištenja usluga koji se pružaju u fiksnoj mreži JP HT d.d. Mostar u okviru Kućnih paketa integriranih usluga (dalje u tekstu:TRIO paketai), čime se definiraju odnosi između JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem 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 JP HT d.d. Mostar za IPTV uslugu ili Uvjetima korištenja usluge pristupa internetu.
2. TRIO paket podrazumijeva integriranu ponudu usluga fiksne elektroničke komunikacijske mreže koja uključuje: IPTV uslugu, govornu telefonsku uslugu (POTS ili telefonska usluga na IP tehnologiji) te uslugu pristupa internetu putem bakrene (ADSL/VDSL) ili optičke infrastrukture.

TRIO paketi dostupni su novim i postojećim korisnicima, a u ponudi su sljedeći paketi:

- **Kućni paket S**
- **Kućni paket S-ADSL** (uvjetovani paket)
- **Kućni paket M**
- **Kućni paket M-ADSL** (uvjetovani paket)
- **Kućni paket L**

Uvjetovani paketi (**Kućni paket S-ADSL** i **Kućni paket M-ADSL**) dostupni su isključivo u slučajevima kada na lokaciji priključka ne postoji tehnička mogućnost za realizaciju brzine širokopojsnog pristupa internetu predviđene za standardne pakete **Kućni paket S**, odnosno **Kućni paket M**.

TRIO Basic, TRIO Basic + paket, TRIO Super +, TRIO Super ADSL i TRIO MAX + nakon 1.6.2026.g. nisu dostupni za nove korisnike, kao ni produženje ugovora postojećim korisnicima na razdoblje obveznog trajanja ugovora 12 ili 24 mjeseca.

Postojeći korisnici **TRIO Start** i **TRIO** paketa, koji više nisu u ponudi za nove korisnike, moći će i nakon isteka ugovorne obveze nastaviti koristiti te pakete, odnosno produljiti postojeći ugovor pod istim uvjetima.

Uvjeti korištenja

1. Korisnik TRIO paketa usluga može biti korisnik koji na lokaciji priključenja ima uvjete za pružanje usluga integriranih u paket, te ukoliko Korisnik uslugu koristi isključivo za svoje potrebe.
2. U slučaju da je korisnik, prije samog podnošenja zahtjeva za TRIO 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 TRIO paket usluga istovremeno podnosi zahtjev za prestanak Ugovora za istu/e ako ne postoje ograničenja



tehničke prirode za realizaciju TRIO paketa usluga.

3. U slučaju da je korisnik, prije samog podnošenja zahtjeva za TRIO paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga JP HT d.d. Mostar koje su obuhvaćene TRIO paketom usluga, Korisnik ima obvezu izmirenja svih obveza po izdanim računima za EK usluge koje je koristio.
4. U mjesecu uključenja TRIO paketa, za korisnike koji su koristili neku od osnovnih usluga obuhvaćenih TRIO paketom, obračunat će se Cjenikom definirani iznos za ostale usluge integrirane u paket, a koje nisu koristili do dana aktivacije TRIO paketa.
5. Zahtjevom za TRIO paket usluga za korisnike koji su koristili uslugu pristupa internetu korisnik prihvaća promjenu pristupne brzine usluge, ako postoje razlozi tehničke prirode, prije isteka obračunskog razdoblja tijekom kojeg su podnijeli zahtjev.
6. Ako postoje ograničenja tehničke prirode za realizaciju TRIO paketa usluga zahtjev za prestanak Ugovora za dotad korištene osnovne usluge JP HT d.d. Mostar postaje nevažeći.
7. Uvjet za prihvaćanje zahtjeva za TRIO paket koji se realizira na optičkoj infrastrukturi je postojanje optičke pristupne mreže JP HT d.d. Mostar na lokaciji priključenja. Za realizaciju TRIO paketa na optičkoj infrastrukturi nužno je i postojanje kućne optičke instalacije u prostorijama korisnika.
8. 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 iz važećeg Cjenika, dodijeliti:
 - novi korisnički telefonski broj
 - korisnički podaci za pristup internetu
 - korisnički podaci za IPTV uslugu (osobni identifikacijski brojevi)
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:
 - korisnički telefonski broj koji je ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
 - korisnički podaci za Internet priključak koje je ranio koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
 - korisnički podaci za IPTV uslugu (osobni identifikacijski brojevi)
9. Korisnici kojima se zadržavaju ranije korištene osnovne usluge prelaze na korištenje usluge pristupa internetu, telefonske i IPTV usluge, u skladu sa uvjetima i cijenama za odabrani TRIO 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.
Brzina pristupa internetu, koja je integrirana u TRIO paket, definirana je Cjenikom i Ugovorom odabranog paketa, te ovisi o dostupnoj tehnologiji i tehničkim mogućnostima na



mjestu priključka. Pored ugovorene brzine, korisniku će se, ovisno o tehničkim mogućnostima omogućiti i veća pristupna brzina definirana odabranim paketom.

Kad je usluga pristupa internetu realizirana VDSL tehnologijom ili optičkom infrastrukturom pristupna brzina usluge integrirane u TRIO paket predstavlja ukupan kapacitet namijenjen svim uslugama integriranim u TRIO paketu.

Korisnik ima pravo podnošenja prigovora na brzinu pristupa internetu. Mjerenje je potrebno izvršiti putem certificiranog alata RAK NetTest, u skladu s uputama Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) i odredbama Ugovora.

U slučaju da se utvrdi da je brzina interneta, koja je integrirana u TRIO paket, manja od 70% maksimalne brzine predviđene predmetnim tarifnim paketom, po izboru korisnika omogućiti će se raskid ugovora bez obveze plaćanja troškova zbog prijevremenog raskida ugovora. U slučaju da korisnik ne želi raskinuti ugovor, JP HT d.d. Mostar će omogućiti korisniku prelazak na drugi paket s manjim brzinama pristupa internetu ili će mu se umanjiti mjesečna pretplata.

11. 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.

Ugovor i uvjeti plaćanja za korištenje paketa integriranih usluga

- Ugovor za korištenje paketa integriranih usluga se zaključuje na neodređeno vrijeme, u skladu sa Općim uvjetima.
- Korisnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja na period od 12 ili 24 mjeseca u skladu sa važećom ponudom JP HT d.d. Mostar.
- Ukoliko postojeći korisnik JP HT d.d. Mostar podnosi Zahtjev za korištenje TRIO paketa integriranih usluga, i pri tome otkazuje ranije korištene osnovne usluge ili paket u koji su integrirane dvije osnovne usluge, a prije isteka obaveznog trajanja ugovornog odnosa za te usluge, korisnik može:
 - Potpisati ugovor za paket integriranih usluga na ugovorno razdoblje od 12 mjeseci, ako mu je od isteka obaveznog 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 obaveznog trajanja ugovora za usluge koje otkazuje.
- Ukoliko postojeći korisnik ima ugovoren TRIO paket za kojeg vrijedi obvezno trajanje ugovornog odnosa, prije isteka obaveznog trajanja ugovornog odnosa, može:
 - Odabrati drugi TRIO paket iste ili veće mjesečne pretplate trajanja do isteka postojećeg ugovornog razdoblja ili
 - Potpisati novi ugovor za TRIO paket, iste ili veće mjesečne pretplate, na isto ili dulje ugovorno razdoblje.
- 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 vrijediti 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 korištenju paketa integriranih usluga.

- Cijena uspostavljanja usluge, cijena mjesečne pretplate, kao i svi drugi jednokratni i mjesečni troškovi korisnika proizašli korištenjem paketa integriranih usluga, ispostavljaju se na jedinstvenom mjesečnom računu za pruženu uslugu.
- Cijena uspostavljanja usluge, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene definirane su Cjenikom JP HT d.d. Mostar.
- Mjesečna pretplata koja se naplaćuje za korištenje paketa integriranih usluga ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o javnom RTV sistemu BiH.

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 kad nije moguće podržati maksimalnu brzinu odabranog paketa, JP HT d.d. Mostar će isporučiti najveću moguću brzinu koja se može podržati.

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. Terminalna oprema za korištenje paketa integriranih usluga se sastoji od djelatitelja, modema i IPTV prijamnika s daljinskim upravljačem. Terminalna oprema za korištenje paketa integriranih usluga realiziranih IP tehnologijom sastoji se od integriranog pristupnog uređaja i IPTV prijamnika s daljinskim upravljačem.

3. 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.

Završne odredbe

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 drugi prikladan način.

Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima korištenja primjenjivat će se Opći uvjeti, Uvjeti korištenja JP HT d.d. Mostar za IPTV uslugu i Uvjeti korištenja usluge pristupa internetu.

Ovi Uvjeti korištenja se primjenjuju od 1.6.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-17-24/26 od 09.04.2026. godine.

Početak primjene ovih Uvjeta korištenja prestaju vrijediti Uvjeti korištenja TRIO paketa integriranih usluga koji su se primjenjivali od 25.1.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave UD-3-2-37/26 od 22.1.2026. godine.