

## **Uvjeti korištenja Kućnih Internet paketa integriranih usluga govorne telefonske i usluge pristupa internetu (DUO paket)**

### **Predmet Uvjeta korištenja**

1. Ovim Uvjetima korištenja Kućnih Internet paketa integriranih usluga govorne telefonske usluge i usluge pristupa internetu JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja) se definiraju uvjeti korištenja Kućnih Internet paketa integriranih usluga govorne telefonske usluge i usluge pristupa internetu (u daljnjem tekstu: DUO paket) koji se pružaju u fiksnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži JP HT d.d. Mostar, čime se definiraju odnosi između JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: JP HT d.d. Mostar) i krajnjeg korisnika usluge (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 paket podrazumijeva integriranu ponudu usluga fiksne elektroničke komunikacijske mreže: govorne telefonske usluge (POTS ili telefonska usluga na IP tehnologiji) i usluge pristupa internetu putem bakrene (ADSL/VDSL) ili optičke infrastrukture.
3. DUO paketi dostupni su za nove i postojeće korisnike, a u ponudi su slijedeći paketi: Kućni internet S, Kućni internet S-ADSL (uvjetovani paket), Kućni internet M, Kućni internet L.

Uvjetovani paket Kućni Internet S-ADSL je dostupan kada na mjestu priključenja usluge nema tehničke mogućnosti za realizaciju brzine širokopolasnog pristupa internetu za Kućni Internet S paket.

### **Uvjeti korištenja**

1. Korisnik DUO paketa integriranih usluga može biti fizička 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 paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga javne nepokretne mreže JP HT d.d. Mostar koje su obuhvaćene novim zahtjevom smatra se da podnošenjem zahtjeva za DUO paket usluga istovremeno podnosi zahtjev za prestanak Ugovora za istu/e ukoliko ne postoje ograničenja tehničke prirode za realizaciju DUO paketa usluga.
3. U slučaju da je korisnik, prije samog podnošenja zahtjeva za DUO paket usluga, koristio neku od osnovnih usluga JP HT d.d. Mostara koje su obuhvaćene DUO paketom usluga, korisnik ima obvezu izmirenja svih obveza po izdanim računima za EK usluge koje je koristio.
4. U mjesecu uključenja DUO paketa, za korisnike koji su koristili neku od osnovnih usluga obuhvaćenih DUO paketom, obračunat će se Cjenikom definirani iznos za ostale usluge integrirane u paket, a koje nisu koristili do dana aktivacije DUO paketa.

5. Ako postoje ograničenja tehničke prirode za realizaciju DUO paketa usluga zahtjev za prestanak Ugovora za dotad korištene osnovne usluge JP HT d.d. Mostar postaje nevažeći.
6. 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:
  - novi korisnički telefonski broj
  - korisnički podaci za internet priključak
7. 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 ranije koristio, ako ne postoje ograničenja tehničke prirode
8. Korisnici kojima se zadržavaju ranije korištene osnovne usluge prelaze na korištenje usluge pristupa internetu i telefonske usluge, u skladu sa uvjetima i cijenama za DUO paket usluga.
9. 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 DUO 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.

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 DUO 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.

### **Ugovor i uvjeti plaćanja za korištenje paketa integriranih usluga**

1. Korisnik potpisuje Ugovor o zaključenju korisničkog odnosa i priključenja terminalne opreme za Kućni internet paket integriranih usluga na neodređeno vrijeme u skladu sa Općim uvjetima.
2. Korisnik ima mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja na period 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 (govorne telefonske usluge i/ili pristupa Internetu), a prije isteka obaveznog razdoblja 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 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 javne nepokretne 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 iste ili veće mjesečne pretplate trajanja do isteka postojećeg ugovornog razdoblja ili
  - Potpisati novi ugovor za DUO 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 vrijediti realizacijom Zahtjeva za korištenje paketa integriranih usluga, korisnik prihvaća opciju prenošenja svih ugovoreni obaveza (mjesečne rate, popusti, itd.), po osnovu kupljenih uređaja uz novi Ugovor za korištenje paketa integriranih usluga.
6. 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.
7. Cijena uspostavljanja usluge, mjesečna pretplata, te sve ostale cijene definirane su Cjenikom JP HT d.d. Mostar.

### **Značajke paketa integriranih usluga**

Sadržaj paketa integriranih usluga, odnosno usluge, vrste priključaka i dodatne usluge koje ovaj paket uključuje, detaljno su definirani Cjenikom JP HT d.d. Mostar.

Korisnik u svrhu korištenja paketa integriranih usluga, ovisno o ponudi JP HT d.d. Mostar, uzima u najam ili kupuje terminalnu opremu od JP HT d.d. Mostar po uvjetima navedenim u Cjeniku. Terminalna oprema za korištenje paketa integriranih usluga se sastoji od djelatitelja i modema.

### **Završne odredbe**

JP HT d.d. Mostar zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja u bilo koje vrijeme o čemu će pretplatnici biti obaviješteni putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili na drugi prikladan način.

Na sve što nije regulirano ovim Uvjetima korištenja primjenjivat će se Opći uvjeti i Uvjeti korištenja usluge pristupa internetu.

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



Stupanjem na snagu ovih Uvjeta korištenja prestaju se primjenjivati Uvjeti korištenja DUO paketa integriranih usluga govorne telefonske i ADSL/VDSL internet usluge JP HT d.d. Mostar od 25.01.2026. godine, doneseni odlukom Uprave UD-3-2-37/26 od 22.01.2026. godine.