

## Uvjeti korištenja usluge ICT POS softver Remaris (SW)

### Članak 1.

#### Predmet Uvjeta

- 1.1. Podnošenjem zahtjeva za uslugu ICT POS Softver Remaris (SW) poslovni korisnik prihvaća ove Uvjete Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) za korištenje Usluge (dalje: Uvjeti).
- 1.2. Po primitku zahtjeva za Uslugu u skladu sa stavkom 1.1. ovog članka (dalje: Zahtjev), HT će u roku od 4 (četiri) radna dana u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način obavijestiti Korisnika o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva i to nakon provjere boniteta, odnosno solventnosti Korisnika.
- 1.3. Ugovor o korištenju Usluge smatra se sklopljenim u trenutku kad HT prihvati Zahtjev Korisnika. Ovi Uvjeti, zajedno sa Zahtjevom, obaviješću o prihvaćanju Zahtjeva i primjenjivim Cjenikom HT-a za Uslugu, čine Ugovor o korištenju Usluge.
- 1.4. Ovom osnovnom dijelu Uvjeta su priloženi sljedeći prilozi koji čine njegov sastavni dio:
  - Prilog 1 - Specifikacija Usluge; - Prilog 2 - Kontakt osobe.
- 1.5. U slučaju nesuglasja između odredbi ovog osnovnog dijela Uvjeta i odredbi njihovih priloga, odredbe osnovnog dijela ovih Uvjeta imaju prednost pred odredbama priloga.
- 1.6. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku navedenih u Zahtjevu (primjerice tvrtka/ime, adresa, e-mail adresa) obavijestiti HT bez odlaganja pisanim putem te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.

### Članak 2.

#### Pojmovi i definicije

- 2.1. U smislu ovih Uvjeta, svaki od dolje navedenih pojmova i definicija ima sljedeće značenje:
  1. Aplikacija je jedna od aplikacija navedenih u Prilogu 1.
  2. Usluga je pravo korištenja Aplikacije i njeno održavanje u skladu sa specifikacijom u ovim Uvjetima.
  3. Korisnik je poslovni korisnik koji s HT-om sklapa Ugovor o korištenju Usluge za svoje vlastite poslovne potrebe.
  4. Korisnički podaci su svi podaci obrađeni putem Aplikacije, a koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnike.
  5. Dan označava kalendarski dan, osim ukoliko drugačije nije izričito navedeno u ovim Uvjetima.

### Članak 3.

#### Način pružanja Usluge

- 3.1. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su ovim Uvjetima, priložima ovih Uvjeta i Zahtjevom definirane sve pojedinosti glede vrste, opsega i kvalitete Usluge.

- 3.2. U skladu s ovim Uvjetima, HT Korisniku prenosi pravo korištenja Aplikacije za svoje vlastite poslovne potrebe, a kako je definirano u nastavku ovih Uvjeta korištenja.
- 3.3. Za korištenje Usluge potrebno je funkcionalno računalo, a za korištenja svih funkcionalnosti Aplikacije i pristup Internetu, koji Korisnik sam osigurava. Prijenos podataka koji se koristi za pristup Internetu nije predmet ovih Uvjeta i ne naplaćuje se na temelju ovih Uvjeta, već je reguliran odgovarajućim uvjetima davatelja usluge pristupa Internetu te se naplaćuje po važećim cijenama za Internet prijenos podataka utvrđenih cjenikom usluga Internet davatelja usluge Korisniku. Korisnik je nadalje dužan pobrinuti se za ispravno djelovanje sve opreme, naprava i komunikacijskih medija koji su povezani s Aplikacijom i/ili potrebni za pravilan rad Aplikacije te će ih, u slučaju da uzrokuju smetnje u djelovanju Aplikacije, povući iz uporabe.
- 3.5. HT će osigurati kvalitetnu i pravovremenu instalaciju Aplikacije na Korisnikovo računalo.
- 3.6. Prilikom instalacije, HT će Korisniku omogućiti osnovnu obuku prilikom instaliranja opreme te naprednu obuku na lokaciji Partnera ili udaljenim putem vezano za korištenje Aplikacije. Pojašnjenja radi, korisnička podrška ne uključuje daljnju obuku vezano za korištenje Aplikacije. Korisnik je dužan svakom svom zaposleniku koji će rukovati Aplikacijom prenijeti tako dobivene informacije.
- 3.7. Aplikacija se isporučuje u konačnom obliku, u stanju "kako je" (eng. „as is“) te se isključuje bilo kakvo jamstvo glede bilo kakvih nedostataka Aplikacije. Pojašnjenja radi, korisnička podrška koja će Korisniku biti pružana u pogledu Aplikacije neće se tumačiti kao davanje bilo kakvog jamstva ili obećanje konačnog oblika drugačijeg od stanja „kako je“.
- 3.8. Korisničku podršku u pogledu Aplikacije Korisniku pruža partner naznačen uz Aplikaciju u Prilogu 1 ovih Uvjeta (dalje u tekstu: Partner), na način i pod uvjetima definiranim u nastavku ovih Uvjeta i njihovim Prilozima. Radi izbjegavanja dvojbe, Partner je odgovoran za pružanje korisničke podrške u pogledu Aplikacije, uključujući i njene funkcionalnosti te Korisnik prihvaća da HT ne preuzima nikakvu odgovornost u tom pogledu.

## Članak 4.

### Obveze Partnera

- 4.1. Pojašnjenja radi, Partner je proizvođač Aplikacije te nositelj prava intelektualnog vlasništva u pogledu Aplikacije.
- 4.2. Partner održava Aplikaciju, a koje održavanje uključuje, bez ograničenja, radnje potrebne za funkcioniranje Aplikacije kao i pravo na besplatno dobivanje svih glavnih izdanja, ažuriranih inačica i zakrpa Aplikacije.
- 4.3. Partner će uložiti najveći napor kako bi problem/upit Korisnika riješio u najkraćem mogućem roku, odnosno u skladu s Prilogom 1, od trenutka kad mu je problem/upit dojavljen od strane HT-a ili ovlaštene osobe Korisnika, pod uvjetom da je problem/upit Korisnika razuman i rješiv. Korisnik je dužan prijaviti HT-u problem odmah po uočavanju na kontakte HT-ovog pozivnog centra definirane u Prilogu 2 ovih Uvjeta.
- 4.4. Korisnički podaci, uključivo sadržaj unesen od strane Korisnika u Aplikaciju i sadržaj koji Korisnik obrađuje korištenjem Aplikacije odnosno Usluge, predstavljaju povjerljive podatke Korisnika. Korisnički podaci i odabir načina njihove obrade, u skladu s ovim Uvjetima, spadaju pod isključivu kontrolu Korisnika. HT i Partner su ovlašteni obrađivati Korisničke podatke isključivo po ovlaštenju Korisnika prema ovim Uvjetima u svrhu pružanja Usluge.
- 4.5. U okviru održavanja, Partner će poduzeti sve razumne mjere kako bi:

- osigurao kontinuirane funkcionalnosti Aplikacije,
  - pružio pomoć pri rješavanju problema pri djelovanju Aplikacije – pomoć će primarno biti pružana putem telefona i online (Korisnik je dužan osigurati uvjete za takvo pružanje pomoći) ili, ukoliko Partner to smatra opravdanim, na lokaciji Korisnika. Pojašnjenja radi, ukoliko se problem može riješiti telefonom ili online, a Korisnik ne osigura potrebne preduvjete ili inzistira na izlasku Partnera na lokaciju Korisnika, takav angažman Partnera će se posebno naplatiti u skladu s Cjenikom Usluge),
  - osigurao tekuću isporuku poboljšanja, novih verzija i potrebnih popravaka programskog koda Aplikacije u slučaju ustanovljenih nepravilnosti rada instalirane Aplikacije (BUG FIX),
  - osigurao promjene Aplikacija prema zakonskim odredbama,
  - osigurao sa svoje strane sve preduvjete za potrebe udaljenog pristupa Aplikaciji i njenog održavanja na način opisan u ovim Uvjetima,
  - ispravio sve eventualne greške u funkcionalnostima Aplikacije,
  - za Remaris Master sustav i mobilnu aplikaciju opisanu Prilogom 1 ovih Uvjeta Partner/HT je dužan osigurati poslužiteljske sustave na kojima se Aplikacija izvodi te osigurati njihovo normalno funkcioniranje uz svakodnevnu izradu zaštitne kopije podataka korisnika,
  - Partner/HT nije odgovoran za održavanje opreme i sustava u vlasništvu Korisnika usluge te nije dužan brinuti o zaštiti podataka koji se nalaze na istoj.
- 4.6. Svaki neopravdani izlazak Partnera na lokaciju Korisnika do kojeg je došlo krivnjom Korisnika (primjerice problem je uzrokovan nestručnim rukovanjem Aplikacijom, inzistiranje Korisnika na izlasku Partnera na teren iako se problem može riješiti udaljenim pristupom ili uputama telefonom) će Korisniku biti posebno naplaćen u skladu s Cjenikom Usluge.
- 4.7. Radi izbjegavanja dvojbe, pored mogućnosti prijave kvara putem HT-ovog pozivnog centra (koji će, ukoliko se kvar odnosi na funkcioniranje Aplikacije, prosljeđivati podatke o Korisnikovoj prijavi na rješavanje Partneru), Korisnici će imati mogućnost kontaktirati i Partnera koji će u skladu s razinom podrške naznačenoj u Prilogu 1 u pogledu pojedine Aplikacije, odrediti osobu dežurnu za zaprimanje prijave kvara kroz tamo navedeno vrijeme.
- 4.8. Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti na temelju uputa Partnera sam otkloniti kvar, Partner će pristupiti uklanjanju kvara u najkraćem mogućem vremenu, a otklonit će ga najkasnije u roku od 36 sati od prijave kvara (ukoliko je kvar prijavljen HT-u, rok se broji od te prijave). U pogledu kvarova, odnosno problema koji nisu doveli do toga da se Aplikacija ne može koristiti, rok otklanjanja kvara, odnosno problema je najkasnije 14 dana od prijave kvara. U slučaju potrebe za intervencijom na lokaciji Korisnika, gore navedeni rokovi se produljuju za vrijeme potrebno za putovanje do lokacije Korisnika.
- 4.9. Rokovi navedeni u prethodnoj točki se produljuju u sljedećim slučajevima:
- kod slučajeva koji su posljedica više sile,
  - ukoliko je došlo do prekida izvođenja poslova održavanja na zahtjev Korisnika,
  - ukoliko Korisnik ne osigura uvjete za izvođenje održavanja ili ukoliko je prije rješavanja kvara Aplikacije potrebno otkloniti kvar na opremi Korisnika na koju je Aplikacija instalirana te pristupu Internetu ili bilo kojem drugom elementu potrebnom kako bi Usluga mogla biti pružana.

4.10. Korisnička podrška ne uključuje popravke i rješenja problema nastalih zbog:

- Korisnikove uporabe nekompatibilne sklopovske i programske opreme, postupanja Korisnika s Aplikacijom suprotno ovim Uvjetima i/ili preporukama i uputama HT-a i/ili Partnera,
- zahvata neovlaštene osobe,
- variranja električnog napona ili udara električne struje, djelovanja računalnih virusa i/ili događaja više sile.

## Članak 5.

### Obveze i odgovornosti Korisnika

5.1. Radi izbjegavanja nejasnoća, Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi s Aplikacijom, odnosno Uslugom, u skladu s Uvjetima, uputama HT-a i/ili Partnera za korištenje Usluge i bilo kojim drugim njihovim uputama u vezi s Uslugom, kao i s važećim propisima Republike Hrvatske.

5.2. Korisnik se obvezuje dati HT-u i Partneru točne i potpune informacije te svu tehničku dokumentaciju i medije potrebne za instalaciju i korištenje Aplikacije, odnosno Usluge te pružanje korisničke podrške.

5.3. Korisnik usluge je dužan tri dana prije instalacije i puštanja u pogon osigurati:

- i Konačan i točan popis asortimana i vezanih normativa,
- ii Certifikat za fiskalizaciju, iii Interni akt o fiskalizaciji, iv Popis svih osoba koje će raditi u sustavu s njihovim osobnim identifikacijskim brojevima (OIB), v Podatke o poslovnom subjektu i lokalu, uključujući radno vrijeme (interni akt o fiskalizaciji), vi Podatke o aktivnim popustima i loyalty programima uključujući korisnike.

Sve naknadne promjene i kašnjenje će se smatrati uzrokovane Korisnikom usluge te dodatno naplatiti.

5.4. Korisnik je dužan osigurati uvjete za nesmetanu instalaciju i puštanje u pogon te raspoloživost svih zaposlenika predviđenih za obuku u planirano vrijeme. Partner će vrijeme provedeno u čekanju na Korisnika usluge smatrati utroškom svog radnog vremena te navedeno vrijeme odbiti od vremena predviđenog za obuku, a ukoliko je to vrijeme premašeno dodatno ga naplatiti Korisniku usluge.

5.5. Korisnik usluge je dužan ograničiti pristup Aplikaciji samo osobama koje smatra ovlaštenima za rad u njemu.

5.6. Korisnik je dužan osigurati pravilno korištenje i održavanje opreme na kojoj se koristi Aplikacija kako bi se spriječile greške i nefunkcioniranje uslijed kvarova, virusa i sl.

5.7. Korisnik usluge je dužan Partneru dati popis osoba koje smiju kontaktirati Podršku Pružatelja usluge i tražiti promjene u sustavu. Neautorizirani zahtjevi će biti odbijeni.

5.8. Korisnik je isključivo odgovoran za primjenu i provedbu svih potrebnih mjera radi čuvanja tajnosti i sigurnosti korisničkog imena i zaporka koje mu je HT dodijelio u svrhu korištenja Aplikacije, odnosno Usluge, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske i ovim Uvjetima. Ako Korisnik posumnja ili sazna da je/su njegovo korisničko ime i/ili zaporka kompromitirana/i, to jest da je istima ostvaren neovlašteni pristup i/ili korištenje, obavezan je o tome odmah obavijestiti HT i/ili Partnera i to putem kontakt podataka navedenih u Prilogu 2 ovih Uvjeta.

5.9. Korisnik u svakom trenutku za vrijeme korištenja Usluge ima mogućnost izvoza svojih podataka/sadržaja iz Aplikacije.

- 5.10. Korisnik je obavezan vršiti dnevnu sigurnosnu pohranu podataka u skladu s uputama HT-a i/ili Partnera, odnosno uputama unutar Aplikacije. Korisnik je dužan primjenjivati sve potrebne sigurnosne, odnosno zaštitne mjere prilikom svojeg korištenja Aplikacije. Ova obveza Korisnika uključuje, ali nije ograničena na, njegovu primjenu mjera antivirusne, antispam, antimalware i antiphishing zaštite te korištenje vatrozida. HT i/ili Partner ne odgovaraju za eventualni gubitak podataka ni bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati slijedom nepridržavanja ovih Uvjeta, posebice slijedom nepridržavanja navedenog u ovoj točki.
- 5.11. Korisnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi/e HT i/ili Partner, a koja sadrže ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi/e HT i/ili Partner.
- 5.12. Korisnik će biti odgovoran HT-u i/ili Partneru te će biti dužan naknaditi svu štetu nastalu HT-u, Partneru i/ili trećoj strani nepravilnim i/ili neovlaštenim korištenjem imena Usluge i/ili drugih trgovačkih znakova koje koristi/e HT i/ili Partner.
- 5.13. HT i/ili Partner ne preuzimaju nikakvu odgovornost za pravovremenost, točnost i usklađenost sa zakonskim i podzakonskim obvezama u vezi s podacima koje Korisnik unosi ili je prema tim propisima obavezan unijeti u Aplikaciju.
- 5.14. Korisnički podaci, odnosno svi podaci/sadržaj Korisnika koje Korisnik obrađuje u okviru korištenja Aplikacije odnosno Usluge isključiva su odgovornost Korisnika. To znači da je Korisnik isključivo odgovoran za svaki podatak/sadržaj koji dostavi, učita, preuzme, postavi, prenese putem e-mail pošte ili drugačije, pohrani ili drugačije učini dostupnim, odnosno koje na drugi način obrađuje u okviru korištenja Aplikacije odnosno Usluge. HT i/ili Partner ne pregledava/ju, niti snosi/e ikakvu odgovornost za ove podatke/sadržaj Korisnika te ni u kom slučaju ne mogu jamčiti za njihovu točnost, zakonitost i/ili kvalitetu.
- 5.15. Korisnik se obvezuje Aplikaciju i Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Aplikacije i/ili Usluge. Korisnik jamči da će Aplikaciju i Uslugu koristiti u skladu s ovim Uvjetima, uputama HT-a i/ili Partnera za korištenje Aplikacije i bilo kojim drugim HT-ovim uputama u vezi s Uslugom, kao i s primjenjivim pozitivnim propisima Republike Hrvatske te poštivati pravila ponašanja na Internetu i preporuke ponašanja na mreži objavljene na HT-ovim Internetskim stranicama. Korisnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovim Uvjetima.
- 5.16. U prijavi kvara potrebno je navesti: i adresu i telefon Korisnika te ime ovlaštene osobe koja prijavljuje kvar, ii vrstu opreme i Aplikacije, - što precizniji opis kvara.
- 5.17. Korisnik se obvezuje osigurati da Aplikacijom rukuju osobe s osnovnim znanjima i sposobnostima za korištenje računala. Nadalje, Korisnik se obvezuje osigurati da prijavu kvara obavlja osoba s odgovarajućim znanjem uporabe Aplikacije.
- 5.18. Korisnik se obvezuje da će:
- i. omogućiti djelatnicima HT-a odnosno Partnera nesmetani pristup Aplikaciji za potrebe pružanja korisničke podrške, putem elektroničke komunikacijske opreme ili na druge načine,
  - ii. omogućiti djelatnicima Partnera uporabu telefona, telefaksa i sve potrebne komunikacijske infrastrukture na svojoj lokaciji ukoliko je to potrebno za pružanje korisničke podrške.
- 5.20. U slučaju da HT dobije informaciju o povredi ovih Uvjeta od strane Korisnika, odnosno postane svjestan takve povrede, HT će odmah o istome obavijestiti Korisnika i privremeno mu onemogućiti pristup Aplikaciji, odnosno privremeno mu onemogućiti korištenje Usluge. U slučaju opetovanog kršenja ovih Uvjeta od strane Korisnika, HT zadržava pravo u potpunosti onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Aplikacije, odnosno Usluge.

- 5.21. Radi omogućavanja nesmetanog korištenja Aplikacije u periodu duljem od 30 dana, Korisnik je obavezan spojiti svoje fizičko računalo na Internet najmanje svakih 30 dana, u protivnom će mu korištenje Aplikacije biti onemogućeno.

## Članak 6.

### Cijene i uvjeti plaćanja

- 6.1. Za korištenje Usluge, Korisnik je dužan plaćati mjesečnu naknadu prema važećem Cjeniku Usluge. Naknada se počinje obračunavati od dana potpisivanja zapisnika o instalaciji. Korisniku se naplaćuje razmjerni iznos mjesečne, odnosno druge naknade za korištenje Usluge iz važećeg Cjenika Usluge ovisno o tome koji dan u mjesecu je aktivirana Usluga, osim ukoliko nije drugačije naznačeno u Cjeniku Usluge. U slučaju raskida, odnosno otkaza Ugovora o korištenju Usluge Ugovor se, neovisno o danu podnošenja zahtjeva za raskid odnosno otkaz raskida, odnosno otkazuje s posljednjim danom kalendarskog mjeseca u kojem je istekao raskidni, odnosno otkazni rok slijedom čega se Korisniku obračunava puni iznos mjesečne, odnosno druge naknade za korištenje Usluge iz važećeg Cjenika Usluge. Naknada za korištenje Usluge će se naplaćivati putem računa HT-a koji će HT izdavati po proteku obračunskog razdoblja za to obračunsko razdoblje.
- 6.2. Korisnik je obavezan platiti HT-u račun u cijelosti do dana dospijeca navedenog na HT računu. U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa, HT ima pravo naplatiti zakonsku zateznu kamatu u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske. Ako Korisnik ima primjedbu na zaprimljeni račun, obavezan je u roku dospijeca platiti nesporni dio te u opisu plaćanja izričito navesti koji dio i u odnosu na koju stavku iskazanu na računu plaća i smatra nespornim. U odnosu na sporni dio računa, Korisnik je obavezan u roku od 15 dana od zaprimanja računa uputiti HT-u pisani prigovor te navesti razloge osporavanja predmetnog računa, u protivnom HT zadržava pravo onemogućiti korištenje svih HT usluga navedenima na tom računu. HT će donijeti odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem izvijestiti Korisnika u roku od 15 dana od primitka prigovora.
- 6.3. Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeca navedenog na računu, HT će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa koja sadrži upozorenje da će HT onemogućiti daljnje korištenje svih HT usluga navedenih na računu, ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene Korisnik ne podmiri dug iz opomene. U tom slučaju HT neće odgovarati Korisniku za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog onemogućavanja korištenja Usluge i/ili Aplikacije. HT zadržava pravo obračunati Korisniku troškove opomene u skladu s važećim Cjenikom. Podrazumijeva se da je Korisnik primio opomenu treći dan od dana kada je HT uručio opomenu ovlaštenom davatelju poštanskih usluga, osim u slučaju dostave opomene u elektroničkom obliku, koja će se smatrati primljenom u roku od tri dana od slanja e-mail poruke na e-mail adresu Korisnika naznačenu na Zahtjevu, odnosno posljednju e-mail adresu koju je Korisnik dostavio HT-u u skladu s člankom 1. stavkom 1.6 ovih Uvjeta.
- 6.4. Ukoliko Korisnik usluge redovito ne plaća račune za usluge koje koristi, Partner/HT može ograničiti određene funkcionalnosti Aplikacije do namirenja dugovanja.
- 6.5. Neredovito plaćanje usluga se smatra grubim kršenjem poslovnog odnosa i u tom slučaju Partner/HT može u potpunosti prekinuti pružanje usluge i onemogućiti funkcioniranje Aplikacije bez obzira na mišljenje i potrebe Korisnika usluge te pokrenuti postupak prisilne naplate računa za isporučene usluge.
- 6.6. Važeći Cjenik HT-a za Uslugu se nalazi na <http://www.hrvatskitelekom.hr/>.
- 6.7. HT je ovlašten tražbine koje ima prema Korisniku ustupiti trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Korisnik ne snosi troškove ustupanja ni bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.

## Članak 7.

### Pravo korištenja

- 7.1. HT ustupa Korisniku neisključivo, sadržajno i vremenski ograničeno te neprenosivo pravo korištenja Aplikacije isključivo u obliku završnog izvedbenog programa te isključivo za vlastite potrebe na području Republike Hrvatske, uključujući sva izdanja i/ili ažurirane inačice i/ili nove inačice Aplikacije za vrijeme trajanja Ugovora o korištenju Usluge.
- 7.2. U svrhu izbjegavanja eventualnih nesporazuma, Korisnik ne stječe pravo vlasništva ili bilo kakvo drugo pravo u pogledu Aplikacije, osim onih izričito navedenih u ovim Uvjetima.
- 7.3. Korisnik nije ovlašten modificirati, prilagoditi, promijeniti, prevoditi ili stvarati izvedene radove iz Aplikacije te nije ovlašten isto kopirati, umnožavati, instalirati, spajati s drugim softverom, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili na drugi način pokušavati pribaviti izvorni kod Aplikacije, razvijati ili raditi nove inačice Aplikacije, kao niti isto distribuirati, podlicencirati ili koristiti na bilo koji način osim kako mu je to izričito dozvoljeno prethodnim stavkom. Aplikacija se smatra isključivim i neotuđivim vlasništvom Partnera na koje Partner polaže sva prava uključujući i prava korištenja, prodaje, razvoja i prilagodbe.
- 7.4. Korisnik je odgovoran naknaditi svu eventualno nastalu štetu HT-u i Partneru u pogledu zahtjeva, postupaka, dugovanja, šteta, troškova i izdataka, koji proizlaze iz zahtjeva temeljenog na Korisnikovom kršenju odredbi ovog članka, a posebice patentnih prava, autorskih prava, licencija, trgovačkih tajni, robnih marki ili drugih intelektualnih prava trećih osoba.
- 7.5. U slučaju da je podignut zahtjev ili je pokrenut postupak zbog kršenja patentnih i/ili autorskih prava, licencija, trgovačkih tajni, robnih marki i/ili drugih intelektualnih prava trećih osoba ili postoji opravdano očekivanje HT-a ili Partnera da će takav postupak biti pokrenut, HT može o svom trošku poduzeti potrebne i moguće mjere da izbjegne kršenje ili navodno kršenje tih prava u daljnjem pružanju Usluga. To se posebno može učiniti izmjenom ili zamjenom odgovarajućeg dijela Usluge, a što može uključivati i zamjenu Aplikacije u pogledu koje se sumnja na kršenje drugom Aplikacijom u ponudi Usluge ili reguliranjem odnosa na način da će biti omogućeno korištenje prava koja su prekršena ili za koja se sumnja da se krše.

## Članak 8.

### Ograničenja jamstva

- 8.1. Kako je navedeno pod točkom 3.7 ovih Uvjeta korištenja, Usluga se Korisniku pruža, odnosno Aplikacija isporučuje u konačnom obliku po principu „kako je“ („as is“) te se isključuje bilo kakvo jamstvo glede bilo kakvih nedostataka Aplikacije. Iako Partner radi konstantno testiranje i održavanje Aplikacije, HT i Partner ne mogu jamčiti: (i) da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu Aplikacije i (ii) neprestani rad Aplikacije te da tom prilikom neće doći do eventualnih kvarova. U takvom slučaju HT i Partner će poduzeti sve korake da pogrešku/kvar otklone u najkraćem mogućem roku, a kako je opisano u opisu korisničke podrške za Aplikaciju.
- 8.2. U slučaju pojave bilo kakvih nedostataka Aplikacije jedini pravni lijekovi Korisnika su vezani uz zahtjev za pružanje korisničke podrške te se izričito u najvećem opsegu dopuštenom zakonom isključuju ostali pravni lijekovi. U najvećem opsegu predviđenom zakonom u odnosu na Aplikaciju isključena su bilo kakva jamstva, pisana, usmena, izričita, implicirana jamstva glede izvedbe, prikladnosti uporabe i slično.

## Članak 9.

## Odgovornost za štetu

- 9.1. Za štete koje bi mogle nastati pri izvršenju obveza HT-a i/ili Partnera navedenih u ovim Uvjetima, a koje su uzrokovane s namjerom ili grubom nepažnjom, odgovornost će biti neograničena.
- 9.2. U svim drugim slučajevima, ukupna odgovornost HT-a i Partnera za štetu nastalu Korisniku povredom obveza HT-a i Partnera koje za njih proizlaze iz ovih Uvjeta (radnjom ili propuštanjem), ograničena je na odgovornost za običnu (izravnu) štetu do maksimalnog iznosa 3 (tri) mjesečne naknade koje je Korisnik platio za korištenje Usluge u skladu s ovim Uvjetima. Svaka odgovornost HT-a i/ili Partnera za neizravnu štetu kao što je, ali bez ograničenja, negativna šteta ili izmakla korist i/ili dobit, nematerijalna šteta, odnosno bilo kakva neizravna ili posljedična šteta, gubitak proizvodnje, gubitak podataka ili slično, bespotrebni troškovi, gubitak podataka ili potraživanja trećih osoba, je isključena. HT i/ili Partner neće biti odgovorni za štetu na opremi potrebnoj za pružanje Usluge, koja je posljedica bilo kakvih radnji na opremi od strane neovlaštenih trećih osoba ili samog Korisnika.
- 9.3. HT i Partner ne odgovaraju za učinak ili rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje od korištenja Aplikativnog rješenja.
- 9.4. HT i Partner nisu odgovorni za sigurnost podataka Korisnika tijekom njihovog prijenosa putem Interneta te takvu sigurnost ne mogu jamčiti u potpunosti.

## Članak 10.

### Ažuriranje

- 10.1. U sklopu Usluge moguće je samostalno, automatsko i besplatno ažuriranje Aplikacije na nove verzije (eventualan trošak prijenosa podataka pri takvom ažuriranju se naplaćuje u skladu s cjenikom pružatelja usluge pristupa Internetu). Ta ažuriranja su dizajnirana s namjerom da poboljšaju, poprave ili unaprijede Uslugu odnosno Aplikaciju, a mogu imati oblik ispravka grešaka u sustavu, unaprjeđenja funkcija, novih modula Aplikacije ili kompletno novih verzija. Korisnik je suglasan da takva ažuriranja HT i/ili Partner dostavljaju Korisniku bez promjena ovih Uvjeta.
- 10.2. Ažuriranje će se provoditi u redovnim i izvanrednim intervalima.

## Članak 11.

### Trajanje ugovornog odnosa

- 11.1. Uslugu je moguće ugovoriti na neodređeno vrijeme bez obveznog trajanja;

## Članak 12.

### Prestanak ugovornog odnosa

- 12.1. Svaka strana može otkazati Ugovor o korištenju Usluge pisanom obaviješću upućenoj drugoj strani, uz poštivanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana. Korisnik Ugovor o korištenju Usluge otkazuje putem pisane obavijesti HT-u poslanoj na adresu: Hrvatski Telekom d.d., Sektor upravljanja prodajom malim i srednjim poslovnim korisnicima, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb. Ukoliko HT otkazuje ugovor, pisanu obavijest će dostaviti Korisniku na adresu Korisnika navedenu u Zahtjevu, odnosno adresu koju mu Korisnik dostavi u skladu s člankom 1. stavkom 1.6 ovih Uvjeta.

- 12.2. Svaka strana može raskinuti Ugovor o korištenju Usluge pisanom obavijesti s trenutnim učinkom u slučaju ako druga strana nastavi s povredom, odnosno neizvršavanjem svojih obveza navedenih u ovom Ugovoru o korištenju Usluge i/ili ne otkloni posljedice nastalih povreda u roku od 30 (trideset) dana nakon dostavljanja pisane obavijesti u kojoj se ta povreda navodi.
- 12.3. HT ima pravo raskinuti ovaj ugovor s trenutnim učinkom u slučaju da Korisnik ne postupa u skladu s člankom 5. ovih Uvjeta.
- 12.4. U slučaju raskida Ugovora o korištenju Usluge u skladu s prethodnim stavkom i stavkom 13.2. ovog članka, HT neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed takvog raskida Ugovora o korištenju Usluge.
- 12.5. Pravo na raskid postoji i u slučaju ako je pokrenut ili bude pokrenut stečajni ili sličan postupak protiv druge strane.
- 12.6. Strane se neće smatrati odgovornima za neispunjenje svojih obveza te za štete koje su povezane s tim neispunjenjem, ako je neispunjenje nastalo kao posljedica događaja više sile.
- 12.7. O raskidu/otkazu Ugovora o korištenju Usluge potrebno je obavijestiti drugu stranu pisanom obaviješću upućenom poštanskom pošiljkom s povratnicom.
- 12.8. Pravne posljedice prestanka ugovornog odnosa nastupaju danom kad je druga strana zaprimila pisanu obavijest druge strane o otkazu, odnosno raskidu Ugovora o korištenju Usluge. Međutim, ukoliko jedna ugovorna strana (primatelj) ne preuzme obavijest, druga ugovorna strana (pošiljatelj) će ju poslati po drugi put te će se ista smatrati uručenom primatelju peti radni dan od dana kada ju je pošiljatelj uručio ovlaštenom davatelju poštanskih usluga.
- 12.9. Korisnik je obavezan platiti sve naknade za Usluge koje su dospjele do dana prestanka Ugovora.
- 12.10. Ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

## Članak 13. Povjerljivost

- 13.1. Strane ne smiju otkrivati povjerljive informacije koje se odnose na ovaj Ugovor o korištenju Usluge ili su u vezi s njim neovlaštenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani bez prethodne pisane suglasnosti druge strane, što uključuje, ali bez ograničenja, komercijalne, financijske, tehničke ili strateške informacije koje je jedna strana povjerila drugoj za vrijeme trajanja ovog Ugovora o korištenju Usluge, a osobito ne smiju otkrivati gore navedene informacije izravnim ili neizravnim konkurentima druge strane.
- 13.2. Strana koja prekrši obvezu o povjerljivosti informacija iz ovog članka odgovorna je za svu štetu, bez bilo kakvih ograničenja, uzrokovanu drugoj strani kao posljedica povrede obveze o povjerljivosti informacija.
- 13.3. Nijedna strana nije odgovorna za otkrivanje ili korištenje povjerljivih informacija koje:
- i su već poznate ili postanu poznate javnosti, osim ako je riječ o povredi ovog Ugovora o korištenju Usluge,
  - ili ii moraju biti otkrivene na temelju zakona, u skladu sa zahtjevom nadležnih vlasti.
- 13.4. Odredbe ovog članka ostaju na snazi trajno.

- 13.5. Poslovni podaci unutar Aplikacije su vlasništvo Korisnika usluga. Unutar Aplikacije Korisniku Usluge su na raspolaganju izvozi podataka i izvještaja u pdf ili excel format, ovisno o tome koristi li Korisnik Remaris ili Remaris Master verziju rješenja. Korisnik Usluge si na navedeni način može u svakom trenutku izvesti svoje poslovne podatke.
- 13.6. Partner/HT nije dužan vršiti druge oblike izvoza ili migracije podataka u druge sustave.
- 13.7. Podatke u Aplikaciji svojim aktivnostima evidentiranim u Aplikaciji generira Korisnik usluge i on odgovara za njihovu vjerodostojnost i ispravnost.
- 13.8. Partner/HT nije dužan sređivati podatke nastale na gore navedeni način niti snosi odgovornost za njih.
- 13.9. Partner/HT nije dužan unositi bilo kakve podatke za Korisnika usluge u Aplikacija.

## Članak 14. Zaštita osobnih podataka

- 14.1 Ukoliko je za potrebe pružanja Usluga nužno da HT obrađuje osobne podatke Korisnika, HT će se smatrati izvršiteljem, a Korisnik voditeljem obrade osobnih podataka te se u tom slučaju primjenjuju odredbe ovog članka od stavka 1-15.
- 14.2 HT je dužan obrađivati osobne podatke isključivo u skladu s uputama Korisnika i primjenjivim propisima. Korisnik je isključivo odgovoran za ocjenu mogu li se osobni podaci zakonito obrađivati, za zaštitu prava ispitanika te je dužan osigurati ispunjenje svih nužnih pravnih zahtjeva u skladu s primjenjivim propisima.
- 14.3 Predmet obrade osobnih podataka jest pružanje ugovorene Usluge, a prestankom pružanja Usluge prestaje i obrada osobnih podataka. U tom slučaju HT će vratiti i/ili trajno ukloniti podatke, osim ako je važećim propisima ili pisanim dogovorom HT-a i Korisnika određeno drugačije.
- 14.4 Priroda obrade osobnih podataka sastoji se u pohrani i uporabi osobnih podataka, te u obavljanju uvida u osobne podatke tijekom pružanja ugovorene Usluge. Osobni podaci obrađuju se isključivo u kontekstu sklopljenog Ugovora o Usluzi i samo u svrhu izdavanja računa i tehničke podrške te provođenja kartičnih platnih transakcija, ukoliko je takav način plaćanja predviđen.
- 14.5 Korisnik sam definira i nadzire sadržaj podataka koje HT obrađuje u svrhu izvršenja Ugovora. Kategorije podataka odnose se na poslovne podatke Korisnika te bilo koje osobne podatke za čiju je zakonitost obrade odgovoran Korisnik. Vrste osobnih podataka mogu uključivati (bez ograničenja) sljedeće: identifikacijske podatke, kontakt podatke, financijske podatke. Kategorije ispitanika definira i nadzire Korisnik.
- 14.6 Korisnik ima pravo dobiti informacije i provjeriti usklađenost postupanja HT-a u vezi s obradom osobnih podataka, uz prethodni dogovor s HT-om.

- 14.7 HT jamči da osobne podatke neće obrađivati u druge svrhe, uključujući reklamne, te da ih neće otkrivati trećim stranama, osim ovlaštenim (pod)izvršiteljima obrade i ako je propisano zakonom.
- 14.8 HT jamči kako je imenovao službenika za zaštitu podataka s kontakt adresom [osobni.podaci@t.ht.hr](mailto:osobni.podaci@t.ht.hr).
- 14.9 HT pomaže Korisniku u osiguravanju usklađenosti s obvezama zaštite osobnih podataka, u mjeri u kojoj je to moguće.
- 14.10 HT i Korisnik su dužni međusobno se obavještavati, bez odgode, o svakoj sumnji na povredu zaštite osobnih podataka. Korisnik je isključivo odgovoran za izvješćivanje nadzornih tijela, ispitanika i/ili trećih strana.
- 14.11 Uzimajući u obzir prirodu obrade, HT pomaže Korisniku putem odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera, koliko je to moguće, da ispuni obvezu voditelja obrade u pogledu odgovaranja na zahtjeve ispitanika.
- 14.12 Osobni podaci obrađuju se u Republici Hrvatskoj. Korisnik je suglasan s mogućom obradom u EU/EGP-u i/ili SAD-u uz osiguravanje zaštite u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (npr. Privacy Shield). U slučaju potrebe za obradom u trećim državama, HT će o tome unaprijed obavijestiti Korisnika koji ima pravo na raskid ugovora u roku od 15 dana slanjem pisane obavijesti HT-u u slučaju neslaganja. U protivnom se smatra da je Korisnik suglasan.
- 14.13 Korisnik i HT provode odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka. HT se obvezuje dostaviti konkretan opis mjera Korisniku na zahtjev. HT osigurava da su se osobe ovlaštene za obradu osobnih podataka obvezale na povjerljivost ili da podliježu odgovarajućim zakonskim obvezama.
- 14.14 Trenutni (pod)izvršitelj obrade je Integrirani poslovni sustavi d.o.o., Oroslavlje, Mokrice 100. U slučaju potrebe za angažiranjem drugih (pod)izvršitelja, HT se obvezuje, izmjenom ovih Uvjeta ili na drugi odgovarajući način, unaprijed obavijestiti Korisnika o tome. U slučaju neslaganja, Korisnik ima pravo na raskid ugovora uz navođenje značajnog razloga u roku od 15 dana, slanjem pisane obavijesti HT-u. U protivnom se smatra da je Korisnik suglasan. HT je dužan odabrati one (pod)izvršitelje obrade koji pružaju dovoljna jamstva u pogledu zaštite osobnih podataka te ugovoriti s (pod)izvršiteljima barem jednaku razinu zaštite osobnih podataka.
- 14.15 Neovisno o odredbama ovog članka, ukoliko je zaštita osobnih podataka regulirana zasebnim ugovorom o zaštiti osobnih podataka između Korisnika i HT-a, primjenjuju se odredbe tog zasebnog ugovora.
- 1.16 Ako osobne podatke Korisnika obrađuje u svojstvu voditelja obrade, HT je dužan postupati u skladu s važećim propisima i Politikom zaštite privatnosti korisnika Hrvatskog Telekoma.

## Članak 15. Ustupanje

- 14.1. Ovaj Ugovor o korištenju Usluge obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne sljednike. Ni jedna strana nije ovlaštena bez prethodnog pisanog odobrenja druge strane ustupiti ovaj Ugovor o korištenju Usluge bilo kojoj trećoj osobi. HT, Partner i Korisnik suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

## Članak 16.

### Djelomična ništavost

- 15.1. Ako bilo koja od odredbi ovih Uvjeta postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu u skladu s važećim propisima, to neće ni na koji način utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovih Uvjeta.
- 15.2. HT, njegov davatelj licence i Korisnik su suglasni da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva njihovim međusobnim sporazumom biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj gospodarskoj svrsi te namjeri HT-a, njegovog davatelja licence i Korisnika odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

## Članak 17.

### Viša sila

- 16.1. HT, njegov davatelj licence i Korisnik nisu odgovorni za neispunjavanje bilo koje obveze navedene u ovom Ugovoru, ako je neispunjavanje uzrokovano događajem više sile (koji je definiran kao događaj izvan kontrole ugovornih strana i neovisan o njihovoj volji) koji izravno utječe na ispunjavanje obveza ugovornih strana na temelju ovog Ugovora i koji ne može biti uzrokovan nepažnjom ugovorne strane, budući da ugovorna strana nije mogla predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti takve uvjete, pod uvjetom da je pogođena strana obavijestila drugu stranu u skladu s ovom točkom Uvjeta korištenja.
- 16.2. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na:
- a) elementarne nepogode,
  - b) rat, pobunu, nemire ili ratno stanje,
  - c) štrajk, usporavanje rada, bojkot ili druge industrijske akcije, embargo, ograničenja itd.
- 16.3. U slučaju događaja više sile, pogođena strana učinit će sve kako bi ispunila svoje obveze iz ovog Ugovora o korištenju Usluge. Ako događaj više sile onemogućuje ispunjavanje dijela Ugovora o korištenju Usluge i ako taj dio nije ključan za izvršenje Ugovora o korištenju Usluge u cjelini, pogođena strana nastaviti će ispunjavati svoje obveze u dijelu u kojem nije pogođena višom silom.
- 16.4. Strana pogođena događajem više sile dužna je odmah i u pisanom obliku obavijestiti drugu stranu, navodeći koje od svojih obveza ne može ispuniti zbog događaja više sile uz procjenu razdoblja u kojemu neće moći ispunjavati svoje obveze.
- 16.5. Ako bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni ovim Ugovorom o korištenju Usluge će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom strana, ali u slučaju da događaj više sile traje duže od 30 (trideset) dana, strane mogu raskinuti ovaj Ugovor s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem jedna strana obavijesti drugu o tome.

## Članak 18.

### Mjerodavno pravo i Rješavanje sporova

- 17.1. Ovi Uvjeti su uređeni i tumače se u skladu sa zakonima Republike Hrvatske.

17.2. HT, njegov davatelj licence i Korisnik su suglasni sporazumnim putem rješavati sve sporove proizašle iz ovih Uvjeta ili u vezi s njima. U slučaju neuspjeha, za rješavanje sporova bit će nadležan sud u Zagrebu.

## Članak 19.

### Završne odredbe

18.1. Ovi Uvjeti zamjenjuju sve prethodne usmene ili pisane te druge direktne ili indirektne dogovore između HT-a i Korisnika u pogledu sadržaja koji je uređen ovim Uvjetima.

18.2. Ovi Uvjeti objavit će se na službenim Internetskim stranicama HT-a.

18.3. Ovi Uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima HT-a, kao i putem službenih stranica HT-a.

18.4. Na sve međusobne odnose između HT-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se postojeći primjenjivi propisi Republike Hrvatske.

18.5. HT pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja o čemu će pravovremeno i na odgovarajući način obavijestiti Korisnika. U slučaju da su izmjene Uvjeta korištenja nepovoljnije za Korisnika, Korisnik ima pravo ne prihvatiti takve izmjene te u roku od 30 dana od primitka obavijesti raskinuti Ugovor pisanom obaviješću s trenutnim učinkom, a u kojem slučaju je obvezan podmiriti svoje obveze dospjele do dana prestanka Ugovora. Podrazumijeva se da je Korisnik primio obavijest u roku od 3 dana od slanja e-mail poruke na e-mail adresu Korisnika naznačenu u Zahtjevu, odnosno posljednju e-mail adresu koju je Korisnik dostavio HT-u u skladu s člankom 1.6 ovih Uvjeta.

## Prilog 1 - Specifikacija Usluge

### Opis i sadržaj Usluge

Sadržaj Usluge su Aplikacije primarno namijenjene za ugostiteljske, trgovačke i uslužne djelatnosti. Ovom Uslugom moguće je ugovoriti sljedeće:

1. Remaris d.o.o.
  - a. ICT POS SW Ugostiteljstvo Remaris
  - b. ICT POS SW Ugostiteljstvo Remaris Master (domena, lokal, blagajna)
  - c. ICT POS SW Ugostiteljstvo Remaris Master Mobilna aplikacija
  - d. Dodatni sat Remaris

NAPOMENA: Dodatni sat Korisnik može ugovoriti podnošenjem zahtjeva. Dodatni sat podrazumijeva usluge dodatne edukacije i podešavanja Aplikacije te obavljanje akcija koje nisu uključene u cijenu Instalacije, kao ni u cijenu mjesečnog održavanja. Iznos jednog sata usluge Dodatni sat iznosi 180,00 kn + PDV. Ukupan iznos koji je Korisnik dužan platiti obračunava se naknadno po završetku ove dodatne usluge. Iznos ovisi o ukupnom broju sati koje je Partner potrošio na lokaciji Korisnika ili udaljenim putem.

Elementi Aplikacije su:

- Blagajne s uključenom funkcijom fiskalizacije u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske,
- Upravljački dio koji omogućuje definiciju radnih podataka i vođenje skladišta,
- Mobilne aplikacije koje omogućuju pristup određenom setu nadzornih i kontrolnih funkcionalnosti.

Sadržaj funkcionalnosti u Aplikaciji Remaris je određen onim funkcionalnostima koje su u programu postojale u trenutku sklapanja poslovnog odnosa Korisnika i **Pružatelja usluge**.

Partner/HT sustavno radi na poboljšanju i dodavanju novih funkcionalnosti u skladu sa svojim poslovnim planovima. Tijekom poslovnog odnosa Korisniku usluge se bez dodatne naplate na raspolaganje daju sve nove funkcionalnosti dodane u pakete koje Korisnik usluge ima ugovorene.

Partner/HT nije dužan raditi promjene na Aplikaciji na zahtjev Korisnika usluge, ali ih može uzeti u obzir i uključiti u svoje planove dodavanja funkcionalnosti bez obaveze i vremenskog ograničenja.

U mjesečnu cijenu Usluge je uključeno:

Instalacija uključuje:

1. Unos podataka (artikli, cjenici, popusti, konobari),
2. Instalaciju programa na prikladno i potpuno funkcionalno računalo,
3. Podešavanje certifikata za fiskalizaciju,
4. Podešavanje pisača,
5. Puštanje u pogon u lokalu,
6. Unos početnog stanja,
7. Obuku u trajanju 4 sata (prva obuka kod puštanja u pogon samo za blagajnu održava se na lokaciji Korisnika, ostale obuke u prostorijama **Pružatelja usluge**). Preporučuje se obuku podijeliti u tri termina po sat vremena čime se postiže najefikasniji prijenos znanja). Nakon završene inicijalne obuke može se dobiti dodatna obuka uz naplatu po satu. Obuka izvan one kod puštanja u pogon se izvršava na lokaciji Partnera

Remarisa d.o.o., Remarisovog partnera ili se pruža na daljinu uz pomoć Interneta, telefona i programa za prijenos slike računalnog ekrana.

Instalacija NE UKLJUČUJE:

1. Servis i nadogradnju računala,
2. Backup starog programa i podataka,
3. Reinstalaciju Windowsa,
4. Kabliranje i razvlačenje mreže, podešavanje bežičnih mreža i rješavanje problema s Internetom,
5. Spajanje s drugim sustavima,
6. Čekanje da se Korisnik usluge organizira i fokusira na aktivnosti vezane uz instalaciju ili vezanu obuku,
7. Naknadni unos ili ispravak podataka koji se dostavlja nakon roka od tri dana prije puštanja u pogon ili nakon istog.

## Funkcionalnosti aplikacija

| Funkcionalnost                    | Remaris | Remaris Master |
|-----------------------------------|---------|----------------|
| Blagajna                          |         |                |
| Izdavanje računa                  | ✓       | ✓              |
| Fiskalizacija                     | ✓       | ✓              |
| Porezne grupe (PDV + Potrošnja)   | ✓       | ✓              |
| Radi i kad nema Interneta         | ✓       | ✓              |
| Automatska naknadna fiskalizacija | ✓       | ✓              |
| Radi s tipkovnicom                | ✓       |                |
| Radi s ekranom na dodir           | ✓       | ✓              |
| Ikone uz nazive artikala          | ✓       |                |
| Grupe artikala                    | ✓       | ✓              |
| Direktni artikli                  | ✓       | ✓              |
| Pretraživač artikala              |         | ✓              |
| Više blokova narudžbi             | ✓       | ✓              |
| Rad s paketima i meni-ima         |         | ✓              |
| Rad sa stolovima                  | ✓       | ✓              |
| Zaključak stola                   | ✓       | ✓              |
| Podjela stola                     |         | ✓              |
| Spajanje stolova                  |         | ✓              |
| Naplata na bezgotovinu            | ✓       | ✓              |
| Naplata na više načina plaćanja   |         | ✓              |
| Naplata na firme i poznate kupce  | ✓       | ✓              |
| Dodavanje novog kupca na blagajni | ✓       | ✓              |
| Izdavanje izdatnica               |         | ✓              |
| Automatski popusti                | ✓       | ✓              |
| Višestruki popusti                |         | ✓              |
| Loyalty za kupce                  | ✓       | ✓              |
| Storniranje računa                | ✓       | ✓              |
| Promjena načina plaćanja          | ✓       | ✓              |

|                                            |   |   |
|--------------------------------------------|---|---|
| Pregled računa                             | ✓ | ✓ |
| Pregled prometa ukupni                     | ✓ | ✓ |
| Pregled prometa parcijalni                 |   | ✓ |
| Različita prava operatera                  | ✓ | ✓ |
| Više blagajni u mreži                      |   | ✓ |
| Više blagajni u mreži (kao jedna blagajna) | ✓ | ✓ |
| Integracija Send2Pay SMS plaćanje          | ✓ | ✓ |

| Back Office                              |   |   |
|------------------------------------------|---|---|
| Definicija organizacijskih podataka      |   | ✓ |
| Više tvrtki                              |   | ✓ |
| Više lokala                              |   | ✓ |
| Više skladišta                           |   | ✓ |
| Više cjenika po lokalu                   | ✓ | ✓ |
| Više mjesta izdavanja robe               | ✓ | ✓ |
| Prodajne grupe                           | ✓ | ✓ |
| Skladišne grupe                          |   | ✓ |
| Grupe na ekranu (tipkovnici)             | ✓ | ✓ |
| Grupe okusa                              |   | ✓ |
| Posebni prodajni i skladišni artikli     | ✓ | ✓ |
| Artikli mogu biti i prodajni i skladišni |   | ✓ |
| Proizvodi i proizvodnja                  |   | ✓ |
| Izvedeni artikli                         |   | ✓ |
| Normativi                                | ✓ | ✓ |
| Kaskadni normativi                       |   | ✓ |
| Meni-i i paketi                          |   | ✓ |
| Ulazi robe                               | ✓ | ✓ |
| Povrati                                  |   | ✓ |
| Izlazi i otpisi robe                     | ✓ | ✓ |
| Prebacivanje robe između skladišta       |   | ✓ |
| Automatsko naručivanje B2B               | ✓ | ✓ |
| Automatsko zaprimanje B2B                | ✓ | ✓ |
| Integracija s Massec uređajem            | ✓ | ✓ |
| Stanja skladišta                         | ✓ | ✓ |
| Stanja na dan                            | ✓ | ✓ |
| Skladišne kartice                        |   | ✓ |
| Materijalne kartice                      | ✓ | ✓ |
| Inventure                                | ✓ | ✓ |
| Sravnjenja po inventurama                | ✓ | ✓ |
| Automatski obračuni                      |   | ✓ |
| Fakturiranje izdatnica                   |   | ✓ |
| Salda konti kupaca                       |   | ✓ |
| Pregled aktivnosti operatera na blagajni |   | ✓ |
| Naknadni ispis zaključaka (totali)       | ✓ | ✓ |
| Naknadni ispis računa                    | ✓ | ✓ |
| Naknadni ispis A4 računa                 | ✓ | ✓ |
| Ispisi prometa                           | ✓ | ✓ |

|                                                  |   |   |
|--------------------------------------------------|---|---|
| Ispisi utroška robe                              | ✓ | ✓ |
| Rekapitulacije robno-materijalnih kartica        |   | ✓ |
| Vođenje lokala po prosječnim cijenama            | ✓ |   |
| Vođenje lokala po niveliranim cijenama           |   | ✓ |
| Vođenje pravnog subjekta po niveliranim cijenama |   | ✓ |
| Obračun poreza na potrošnju                      | ✓ | ✓ |
| XML datoteka za porez na potrošnju               |   | ✓ |
| Obračun svih poreza                              | ✓ | ✓ |
| Rekapitulacije ulaza, izlaza                     |   | ✓ |
| Cloud pristup                                    |   | ✓ |
| Više korisnika može raditi odjednom              |   | ✓ |
| Prava pristupa modulima                          |   | ✓ |
| Prava pristupa lokalima                          |   | ✓ |
| Prava pristupa čitaj, piši, mijenjaj, ispisuj    |   | ✓ |
| Mobilna aplikacija                               |   |   |
| Promet lokala po artiklima                       | ✓ | ✓ |
| Pregled računa sa blagajne                       | ✓ | ✓ |
| Pregled stanja skladišta                         | ✓ | ✓ |
| Radnje korisnika                                 |   | ✓ |
| Slanje poruka na blagajnu                        |   | ✓ |
| Ispis totala na blagajni                         |   | ✓ |
| Brzi pregled dana (statistika)                   |   | ✓ |
| Prava pristupa lokalima                          |   | ✓ |
| Prava pristupa modulima                          |   | ✓ |

## Održavanje usluge

Partner je zadužen za otklanjanje svih grešaka na Aplikativnom rješenju. Sve greške će biti otklonjene u najkraćem mogućem roku. U sklopu održavanja sustava, Partner će kontinuirano isporučivati nove funkcionalnosti koje će automatski biti propagirane Korisnicima.

Otklon grešaka na proizvodu, poboljšanje postojećih funkcionalnosti i uvođenje novih te održavanje sustava su uključeni u mjesečnu cijenu Usluge.

Partner je odgovoran za sva zakonska usklađivanja i prilagodbu rješenja hrvatskim zakonskim propisima. Nikakve izmjene uzrokovane promjenom zakonske ili regulatorne okoline neće predstavljati dodatni trošak za Korisnika jer će biti isporučene kao dio usluge.

Korisnik je obavezan vršiti dnevnu sigurnosnu pohranu podataka u skladu s uputama unutar Aplikacije. Korisnik je dužan primjenjivati sve potrebne sigurnosne, odnosno zaštitne mjere prilikom svojeg korištenja Aplikacije. Ova obveza Korisnika uključuje, ali nije ograničena na njegovu primjenu mjera antivirusne, antispam, antimalware i antiphishing zaštite te korištenje vatrozida. HT i Partner ne odgovaraju za eventualni gubitak podataka ni bilo kakvu štetu koja bi nastati slijedom nepridržavanja navedenog.

Aplikacija sadrži upute o njenom korištenju u elektronskom obliku.

## Podrška

Tijekom trajanja poslovnog odnosa Partner/HT je dužan osigurati podršku za Aplikaciju u sljedećim okvirima:

- Prihvat prijave o prekidima u radu 24 sata dnevno te omogućavanje daljnjeg rada u što kraćem razdoblju.
- Prihvat upita o načinu korištenja Aplikacije te pružanje adekvatne pomoći tijekom radnih dana od 08 do 18 ukoliko ta pomoć ne prelazi 10 minuta po sesiji ili dva sata mjesečno.
- Prihvat i obradu zahtjeva za dodatnim uslugama.
- Unos do 5 novih artikala mjesečno

Načini vremena kontaktiranja Pružatelja usluge vezano uz podršku □

Prijave prekida u radu:

- Telefonom 0-24
- Prihvat upita za pomoć pri radu i upiti za novim uslugama:
  - Telefonom radnim danom 8-18 ○ e-mailom ili porukom iz Aplikacije

0-24 Ovim ugovorom nije definirana obveza Pružatelja usluge za:

- Popravlak opreme Korisnika usluge
- Otklanjanje prekida u radu nastalih neispravnosću opreme i sustava u vlasništvu Korisnika usluge
- Uspostavu veze prema Internetu
- Uspostavu funkcionalnosti lokalne mreže
- Već navedeni unos ili sređivanje poslovnih podataka u Aplikaciji, a koji su nastali evidentiranjem poslovnih aktivnosti od strane Korisnika usluge
- Savjetovanja oko knjigovodstvenih pitanja i bilo koje aktivnosti vezane uz knjigovodstvo ili komunikaciju s Poreznom upravom, osim u slučaju prigovora nadležne Porezne uprave na ispravnost fiskalizacije ili strukture izdanih računa
- Dodatne aktivnosti unosa asortimana ili početnog stanja skladišta mimo inicijalnog puštanja u pogon i navedenih 5 artikala mjesečno
- Dodatne obuke mimo inicijalno obavljene u sklopu puštanja u pogon.

Gore navedene usluge Partner/HT može, ali ne mora, ponuditi kao dodatne usluge nevezano uz ovaj ugovor i poslovni odnos.

## Prilog 2 – Kontakt osobe

### 1. Korisnička podrška Hrvatski Telekom d.d.:

- Telefon: 0800 0005 -  
[helpdeskposlovni@t.ht.hr](mailto:helpdeskposlovni@t.ht.hr)

### 2. Korisnička podrška Remaris:

- Telefon: 01 3535090
- [podrska@remaris.com](mailto:podrska@remaris.com)

### Kontakti za dodatne usluge i eskalacije:

- Korisnik usluge za sve dodatne potrebe i zahtjeve, kao i za eskalacije u slučaju propusta kod podrške kontaktira dodijeljenog mu prodajnog predstavnika ili na
- [ured@remaris.com](mailto:ured@remaris.com)