



UVJETI KORIŠTENJA USLUGA “PRO LINE I OFFICE PROFILI”

Članak 1.

Predmet Uvjeta korištenja

- (1) Ovim Uvjetima korištenja usluga “Pro line i Office profili” (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekoma d.d. Radnička cesta 21, Zagreb (dalje u tekstu: HT) i krajnjeg Korisnika (dalje u tekstu: Korisnik) u svrhu pružanja pristupa Internetu putem Stalnog pristupa (dalje u tekstu: Stalni pristup), usluge prijenosa govora korištenjem VoIP protokola putem Stalnog pristupa te povezivanje različitih lokacija Korisnika u virtualnu privatnu mrežu utemeljenu na IP/MPLS platformi (dalje u tekstu: Mreža) (zajedno dalje u tekstu: usluga “Pro line i Office profili”). Ovim Uvjetima korištenja uređuju se i odnosi između HT-a i treće osobe po izboru Korisnika (dalje u tekstu: Partner) u svrhu korištenja dodatne mogućnosti usluge “Pro line i Office profili” koja Partneru omogućava pristup Mreži Korisnika s lokacija Partnera (dalje u tekstu: usluga “Partner pristup”). Odredbe ovih Uvjeta korištenja koje se odnose na Korisnika na odgovarajući će se način primjenjivati i na Partnera, osim ako ovim Uvjetima korištenja nije drugačije određeno.
- (2) Ovi Uvjeti korištenja sastoje se od ovog osnovnog dijela, Priloga 1 i Priloga 2 u kojem je definiran postupak prijave i otklanjanja smetnji te Tehnička specifikacija.
- (3) U svrhu izbjegavanja dvojbi, pružanje usluge HALO/ADSL pristupa odnosno usluga pokretnih komunikacija nije predmet ovih Uvjeta korištenja.

Članak 2.

Opis usluga “Pro line i Office profili”

- (1) U okviru usluga “Pro line i Office profili” HT pruža Korisniku sljedeće usluge:
 - uslugu pristupa internetu po radnom mjestu putem stalnog voda (dalje u tekstu: Stalni pristup)
 - uslugu povezivanja odnosno pristupa zaposlenika na lokacijama Korisnika u Mrežu putem stalnog voda (dalje u tekstu: Stalni pristup)
 - prijenos podataka unutar Mreže Korisnika
 - uslugu prijenosa govora korištenjem VoIP protokola putem Stalnog pristupa, osim ako uz uslugu Pro line 512k i 4M nije aktivirana i usluga Office profili.
- (2) Povezivanje više lokacija Korisnika u Mrežu i realizacija određene vrste pristupa Mreži ovisi o postojećim pristupnim kapacitetima na zatraženoj lokaciji Korisnika, a sukladno važećoj tehničkoj specifikaciji HT-a za usluge “Pro line i Office profili” (dalje u tekstu: Tehnička specifikacija).

- (3) Pristupni kapacitet u smislu ovih Uvjeta korištenja predstavlja određenu pristupnu tehnologiju na mjestu priključenja na lokaciji Korisnika, a koja je potrebna za ostvarivanje Stalnog ili udaljenog pristupa Mreži (koji Korisnik može zatražiti sukladno članku 7. ovih Uvjeta korištenja).
- (4) U svrhu korištenja usluga “Pro line i Office profili”, HT i Korisnik će razmijeniti sve potrebne tehničke informacije koje smatraju nužnima za implementaciju i korištenje usluga “Pro line i Office profili”. Tehnička pitanja koja nisu uređena ovim Uvjetima korištenja detaljnije su uređena u važećoj Tehničkoj specifikaciji, HT će učiniti dostupnom Korisniku na prikladan način. Tehnička specifikacija dostupna je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima HT-a.
- (5) HT ne odgovara za sadržaj telekomunikacijskih priopćenja koja se prenose putem Mreže uslijed korištenja usluga “Pro line i Office profili”.

Članak 3.

Zahtjev za uslugom “Pro line i Office profili”

- (1) HT će omogućiti Korisniku korištenje usluge “Pro line i Office profili” pod uvjetima utvrđenima ovim Uvjetima korištenja nakon što prihvati zahtjev Korisnika za korištenje usluga “Pro line i Office profili” (u daljnjem tekstu: Zahtjev za usluge “Pro line i Office profili”). Zahtjev za usluge “Pro line i Office profili” mora biti podnesen na važećem obrascu HT-a.
- (2) HT će se očitovati na podneseni Zahtjev za uslugu “Pro line i Office profili” pisanim putem, uključujući e-mail, u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja Zahtjeva za uslugu “Pro line i Office profili” od Korisnika.
- (3) HT će prihvatiti Zahtjev za uslugu “Pro line i Office profili” sukladno ovim Uvjetima korištenja i Općim uvjetima za fiksne usluge HT-a. Ugovor o pružanju usluge “Pro line i Office profili” (dalje u tekstu: Ugovor) čine ovi Uvjeti korištenja usluga “Pro line i Office profili”, Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksni usluga Hrvatskog Telekoma) (dalje u tekstu: “Opći uvjeti”), Zahtjev za uslugu “Pro line i Office profili” te prihvat zahtjeva od strane HT-a. U svrhu otklanjanja mogućih dvojbi, Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku prihvata zahtjeva od strane HT-a. Ugovor o pružanju usluga “Pro line i Office profili” može sadržavati dodatne uvjete koje dogovore HT i Korisnik u pogledu usluga “Pro line i Office profili”, a koje se specifično odnose na pojedinog Korisnika i koje će se definirati u zasebnom prilogu koji čini sastavni dio Ugovora.
- (4) HT će aktivirati usluge “Pro line i Office profili” u roku od 45 (četrdeset pet) dana od dana podnošenja

zahtjeva od strane Korisnika, uz uvjet da je zahtjev Korisnika prihvaćen od strane HT-a sukladno stavku 3. ovog članka.

- (5) Pod aktivacijom usluga „Pro line i Office profili” u smislu ovih Uvjeta korištenja smatra se uspostava mrežne funkcionalnosti, što uključuje uspostavu telekomunikacijskih kapaciteta potrebnih za Stalni pristup i/ili konfiguraciju mrežne opreme na zatraženim lokacijama Korisnika, odnosno izrada i dodjela Korisniku administratorskog računa za potrebe ostvarivanja Udaljenog pristupa Mreži (dalje u tekstu: Aktivacija usluge). HT će obavijestiti Korisnika pisanim putem, uključujući e-mail, i bez odgađanja o izvršenju Aktivaciji usluge, što uključuje i dostavu Korisniku korisničkog imena i lozinke za uporabu dodijeljenog administratorskog računa.
- (6) Odredbe ovih Uvjeta korištenja koje se odnose na Zahtjev za uslugama „Pro line i Office profili” na odgovarajući se način primjenjuju na svaki zahtjev Korisnika za povezivanje novih lokacija odnosno radnih mjesta Korisnika u Mrežu i/ili za promjenu modaliteta postojećeg pristupa Mreži, odnosno za dodatnim mogućnostima usluge „Pro line i Office profili” iz članka 9. ovih Uvjeta korištenja. U tom slučaju, Ugovor će se smatrati dopunjenim odnosno izmijenjenim na odgovarajući način.

Članak 4

Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge „Pro line i Office profili”

- (1) HT će prihvatiti Zahtjev za uslugu „Pro line i Office profili” pod sljedećim uvjetima:
- da je Korisnik osigurao odgovarajuću mrežnu opremu potrebnu za korištenje usluge „Pro line i Office profili” u skladu s važećom Tehničkom specifikacijom te uputama dobivenim od HT-a,
 - da kućna instalacija Korisnika udovoljava važećim propisima i standardima za priključenje na telekomunikacijsku mrežu, odnosno posjeduje propisom određenu potvrdu/certifikat o kakvoći (atest),
 - da na zatraženoj lokaciji Korisnika postoje odgovarajući Pristupni kapaciteti potrebni za realizaciju zatraženog pristupa Mreži sukladno ovim Općim uvjetima.
- (2) HT je ovlašten odbiti Zahtjev za uslugu „Pro line i Office profili”, odnosno odbiti Aktivaciju usluge te sukladno ovim Općim uvjetima privremeno obustaviti pružanje usluge „Pro line i Office profili” Korisniku u svakom trenutku:
- ako je protiv Korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, odnosno ako postane nesposoban za plaćanje ili je prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni HT-a, neće biti u mogućnosti podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge;

- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za uslugu „Pro line i Office profili” Korisnik ima dospjela a nepodmirena dugovanja prema HT-u za pružene usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zlorabljuje ili ima namjeru zlorabljivati neku od telekomunikacijskih usluga koju pruža HT ili ako omogućava trećoj osobi neovlašteno korištenje ovim uslugama;
- ako Korisnik ne ispunjava sve ili pojedine uvjete za prihvaćanje Zahtjeva za uslugu „Pro line i Office profili” iz stavka 1. ovog članka.

Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge „Pro line i Office profili” navedeni u ovom članku na odgovarajući se način primjenjuju i na aktivaciju i pružanje dodatnih mogućnosti usluge „Pro line i Office profili” te na promjenu modaliteta pristupa „Pro line i Office profili”.

Članak 5.

Stalni pristup Mreži

- (1) Stalni pristup Mreži omogućava povezanost lokacije Korisnika s HT mrežom putem pristupnog voda pod uvjetima i sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (2) Korisnik potvrđuje da zadovoljava sljedeće uvjete za sklapanje ovog Ugovora:
- Korisnik je pravna osoba, a sve Lokacije koje Korisnik želi uključiti u uslugu „Pro line i Office profili” su lokacije
 - na kojima Korisnik obavlja djelatnost kao jedna pravna osoba;
 - Korisnik posjeduje odgovarajuću opremu potrebnu za korištenje usluga „Pro line i Office profili”, prema tehničkim uvjetima navedenim u Prilozima ovog Ugovora i uputama HT-a;
 - Korisnikova kućna instalacija zadovoljava tehničke uvjete koji su definirani u Prilogu 2 ovog Ugovora te važeće propise i standarde o spajanju na elektroničku komunikacijsku mrežu, odnosno Korisnik posjeduje potvrdu o kvaliteti (atest).
- (3) Korisnik je upoznat te prihvaća da HT ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluga „Pro line i Office profili” i pod sljedećim uvjetima:
- ukoliko postoji opravdana sumnja da Korisnik zlorabljuje ili namjerava zlorabljivati elektroničke komunikacijske usluge koje pruža HT;
 - ukoliko Korisnik omogućuje trećoj strani korištenje usluga „Pro line i Office profili” bez prethodnog pisanog odobrenja HT-a;
 - ukoliko Korisnik omogućuje korištenje usluga „Pro line i Office profili” profilima korisnicima hotela
 - u slučaju bilo kakve zakonske radnje poduzete protiv Korisnika zbog nepodmirivanja ispostavljenih računa za pružene elektroničke komunikacijske usluge HT-a sukladno Općim uvjetima.

- u drugim slučajevima predviđenim Općim uvjetima.

Članak 6.

Udaljeni pristup Mreži

- (1) Udaljeni pristup Mreži mogu zatražiti samo Korisnici koji imaju ugovoren barem jedan Stalni pristup.
- (2) U svrhu korištenja Udaljenog pristupa Mreži, HT će izraditi Korisniku administratorski račun putem kojeg Korisnik izrađuje i administrira jedan ili više korisničkih računa za svaki pojedini Udaljeni pristup Mreži (dalje u tekstu: Korisnički račun). Broj i vrsta korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži definirat će se Ugovorom o pružanju usluga "Pro line i Office profili".
- (3) Udaljeni pristup Mreži može se ostvariti isključivo putem korisničkih računa koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima sukladno članku 7. ovih Uvjeta korištenja odnosno koje s mrežom HT-a dodjeli Partneru za potrebe korištenja usluge "Partner pristup", i to za zatraženi ADSL/Stalni pristup na određenoj lokaciji Korisnika pod uvjetom da takav pristup na zatraženoj lokaciji ispunjava sve tehničke uvjete navedene u važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (4) Udaljeni pristup Mreži može se ostvariti isključivo putem Korisničkih računa koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima sukladno članku 7. ovih Uvjeta korištenja i to za zatraženi ADSL pristup na određenoj lokaciji Korisnika pod uvjetom da takav pristup na zatraženoj lokaciji ispunjava sve tehničke uvjete navedene u važećoj Tehničkoj specifikaciji.
- (5) Korisnik može koristiti Udaljeni pristup Mreži samo na onim lokacijama Korisnika na kojima su odgovarajuće pristupne tehnologije već instalirane i u uporabi. U svrhu korištenja pristupnih tehnologija za Udaljeni pristup Mreži Korisnik sklapa odgovarajuće zasebne ugovore.
- (6) Nije moguće istovremeno ostvariti Udaljeni pristup Mreži korištenjem jednog korisničkog računa putem više ADSL pristupa.

Članak 7.

Administracija korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži

- (1) Korisnik samostalno administrira dodijeljene korisničke račune za Udaljeni pristup Mreži. Pod administracijom korisničkih računa osobito se smatra izrada i dodjela korisničkog imena i lozinke za Udaljeni pristup Mreži te izmjena podataka o krajnjim korisnicima koje Korisnik ovlasti za korištenje korisničkih računa.
- (2) Korisnik je obavezan čuvati podatke o korisničkim računima od zlorabe i neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za svu štetu nastalu uslijed neprikladnog čuvanja, zlorabe odnosno neovlaštenog korištenja korisničkih računa.

Članak 8.

Mrežna oprema

Za potrebe korištenja usluge "Pro line i Office profili" Korisnik koristi mrežnu opremu HT-a. Mrežna oprema dodijeljena Korisniku na korištenje od strane HT-a ostaje u vlasništvu HT-a za cijelo vrijeme trajanja Ugovora o pružanju usluge "Pro line i Office profili". Mrežnu opremu nadzire i konfigurira HT. U tu svrhu, Korisnik je dužan omogućiti HT-u pristup mrežnoj opremi Korisnika.

Članak 9.

Dodatne usluge "Pro line i Office profili"

U sklopu usluga "Pro line i Office profili" Korisniku su na raspolaganju određene dodatne usluge koje HT učini dostupnima Korisniku. Uvjeti pružanja i tehnička specifikacija dodatnih usluga određeni su u važećoj Tehničkoj specifikaciji HT-a.

Korištenja dodatne usluge "Partner pristup" koja Partneru omogućava pristup Mreži Korisnika s lokacija Partnera omogućit će se nakon što Korisnik, Partner i HT sklope Ugovor za „Partner Pristup“.

Članak 10.

Obveze Korisnika

- (1) Korisnik se obavezuje da će usluge "Pro line i Office profili" koristiti isključivo i samo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati u cijelosti ili dijelove usluga "Pro line i Office profili" trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja HT-a.
- (2) Korisnik se osobito obavezuje sljedeće:
 - koristiti ugovorene kapacitete sukladno važećim propisima i svrsi utvrđenoj ovim Ugovorom plaćati ugovorene naknade HT-u sukladno rokovima dospelja nadoknaditi sve troškove koji nastanu za HT uslijed provjere opreme na strani HT-a kad se ista vrši na temelju prijave
 - smetnje od strane Korisnika, ako takva provjera otkrije da smetnja nije uzrokovana HT-ovom opremom ili uslugama o svom trošku pribaviti svu opremu, odnosno osigurati odgovarajuće uvjete potrebne za korištenje usluge "Pro line i Office profili" sukladno ovim Uvjetima korištenja i važećoj Tehničkoj specifikaciji
 - na svojoj terminalnoj opremi instalirati odgovarajući računalni program koji mu omogućava pristup uslugama "Pro line i Office profili" te osigurati kućnu instalaciju izvedenu u skladu s propisima
 - čuvati pažnjom dobrog gospodara mrežnu opremu u vlasništvu HT-a predanu Korisniku na korištenje za potrebe usluga "Pro line i Office profili" te, nakon prestanka Ugovora o pružanju usluge "Pro line i Office profili" iz bilo kojeg razloga, vratiti tu opremu natrag HT-u u stanju u kojem ju je primio u roku od 15 (petnaest) dana po prestanku Ugovora; u protivnom, Korisnik će biti dužan HT-u nadoknaditi svu nastalu štetu

- sukladno važećoj Tehničkoj specifikaciji osigurati odgovarajuću ispravnu mrežnu opremu koju Korisnik nabavlja od trećih, kao i osigurati održavanje te pravovremeno vršiti potrebnu nadogradnju takve mrežne opreme.

(3) Korisnik se ovim Ugovorom posebno obvezuje:

- u pogledu korištenja usluga iz ovog Ugovora:
 - koristiti uslugu "Pro line i Office profili" sukladno važećim propisima i odredbama ovog Ugovora;
 - plaćati HT-u ugovorene naknade o rokovima dospjeća istih
 - koristiti uslugu "Pro line i Office profili" isključivo na Lokacijama,
 - koristiti pozivajuće telefonske brojeve isključivo na pripadajućim Lokacijama;
- u pogledu Krajnje opreme, kada istu Korisnik samostalno nabavlja na tržištu:
 - nabaviti svu Krajnju opremu potrebnu za korištenje usluga "Pro line i Office profili" o vlastitom trošku;
 - osigurati sve odgovarajuće potvrde ili izjave o kompatibilnosti sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama za Krajnju opremu;
 - osigurati adekvatnost Krajnje opreme sukladno specifikacijama iz Priloga 2 ovog Ugovora tj. kompatibilnost ove opreme s uslugom "Pro line i Office profili", kao i održavanje i pravovremenu nadogradnju iste;
 - osigurati tehničko osoblje za vrijeme radova na izgradnji Korisnikove mreže;
- u pogledu Krajnje opreme, kada je ista unajmljena od HT-a:
 - da neće mijenjati mrežne postavke, otvarati, uništavati ili na bilo koji drugi način mijenjati Krajnju opremu koja je instalirana od strane HT-a, te da je neće iznositi izvan Lokacije za koji je ista namijenjena.
 - štiti s pozornošću urednog i savjesnog gospodarstvenika
 - Krajnju opremu koju mu je HT stavio na raspolaganje;
 - nadoknaditi sve troškove HT-a nastale ispitivanjem Krajnje opreme na temelju prijave kvara Korisnika, ukoliko se ovim ispitivanjem dokaže da kvar nije izazvala HT-ova oprema, odnosno usluga;
 - da će platiti HT-u trošak zamjenske opreme u slučaju gubitka ili oštećenja HT-ove Krajnje opreme;
 - u roku od 15 (petnaest) dana nakon prestanka važenja ovog Ugovora, vratiti Krajnju opremu unajmljenu od HT-a u stanju

u kojem je istu i zaprimio. U protivnom, Korisnik mora nadoknaditi HT-u svu štetu uzrokovanu ne vraćanjem, neurednim vraćanjem ili vraćanjem oštećene Krajnje opreme.

- Korisnik je upoznat sa svojstvima usluga "Pro line i Office profili", a osobito s činjenicom da kod poziva upućenih uslugom "Pro line i Office profili", HT iz tehničkih razloga nije u mogućnosti nedvojbeno utvrditi adresu/zemljopisnu lokaciju s koje je poziv upućen, ukoliko se Korisnik ne pridržava odredbe pod 3 a. (da telefonske brojeve iz usluga koristi isključivo na Lokaciji za koju je uslugu naručio). Ovo je osobito važno kod poziva upućenih na brojeve koje koriste hitne službe u Republici Hrvatskoj. Primjera radi, u trenutku sklapanja ovog Ugovora, a sukladno važećem Planu numeriranja, hitne službe u Republici Hrvatskoj osobito koriste sljedeće pozivne brojeve:
 - 112 - hitna služba
 - 192 - policija
 - 193 - vatrogasci
 - 194 - hitna pomoć
 - 195 - spašavanje na moru
 - 1987 - Hrvatski autoklub
- Korisnik se osobito obvezuje da neće mijenjati mrežne postavke, otvarati, oštećivati ili na bilo koji drugi način mijenjati mrežnu opremu odnosno mrežne postavke na mrežnoj opremi koja je instalirana i/ili konfigurirana od strane HT-a, niti je iznositi izvan objekta za koji je namijenjen.
- Sva terminalna oprema koja se priključuje na HT mrežu, mora imati odgovarajuće potvrde o kakvoći (certifikate) ili izjave o usklađenosti i oznake u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Članak 11.

Cijene i uvjeti plaćanja

- Mjesečna naknada te sve druge cijene usluga "Pro line i Office profili" koje HT zaračunava temeljem ovog Ugovora određene su važećim cjenikom HT-a (dalje u tekstu: Cjenik HT-a).
- HT je ovlašten mijenjati Cjenik HT-a te se obvezuje objaviti ga i učiniti dostupnim Korisniku na prikladan način. Cjenik HT-a dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima HT-a i na web stranici HT-a.
- HT može uvesti, promijeniti ili ukinuti tarifne modele kao i dodatne usluge, odnosno uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku na zakonom predviđeni način.
- Jednokratna naknada za Aktivaciju usluge obračunat će se na prvom redovnom računu za uslugu "Pro line" izdanom nakon Aktivacije usluge.
- Jednokratna naknada za dodatnu uslugu "Data Special" obračunat će se na prvom redovnom računu za uslugu "Pro line i Office profili" izdanom nakon pružanja usluge "Data Special".

- (6) Naknade za korištenje usluge "Pro line i Office profili" obračunavat će se i naplaćivati mjesečno počevši od datuma Aktivacije usluge sukladno članku 3. stavak 4. i 5. ovih Uvjeta korištenja putem mjesečnog računa koji HT izdaje za usluge "Pro line i Office profili" pružene u prethodnom mjesecu.
- (7) Iznimno od stavka 6. ovog članka, mjesečna naknada za korištenje usluga "Pro line i Office profili" u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do Aktivacije usluge, odnosno do prestanka Ugovora o pružanju usluga "Pro line i Office profili", odredit će se u iznosu $1/n$ mjesečne naknade (gdje je "n" broj dana u predmetnom mjesecu) za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je došlo do Aktivacije usluge, odnosno do dana prestanka Ugovora o pružanju usluga "Pro line i Office profili".
- (8) Ako uslijed propusta na strani Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa i ostali podaci potrebni za plaćanje nisu uredno uneseni u obrazac za plaćanje, HT neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga sve dok Korisnik ne dostavi HT-u dokaz o izvršenoj uplati.
- (9) Korisnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. Prigovori na iznose pojedinog računa podnose se HT-u u pisanu obliku ili usmeno HT-ovoj korisničkoj podršci u propisanu roku od 30 (trideset) dana od dana od dospijeca računa.
- (10) Na dospelu a neplaćena potraživanja od Korisnika HT ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu sukladno važećim propisima.

Članak 12.

Naplata potraživanja

- (1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti do dana dospijeca navedenog u računu, a prema uputama HT-a navedenim na računu.
- (2) Ako Korisnik ne plati HT račun u cijelosti do dana dospijeca navedenog u računu, HT će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (dalje u tekstu: Opomena).
- (3) Opomena sadrži upozorenje Korisniku da će HT privremeno obustaviti pružanje usluga "Pro line i Office profili" sve do potpunog podmirenja duga na Opomeni, odnosno podmirenja svih neplaćenih računa.
- (4) Ako Korisnik ne podmiri dospelu dugovanje po Opomeni u cijelosti do dana određenog u Opomeni, HT ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluga "Pro line i Office profili" te onemogućiti Korisniku korištenje usluga "Pro line i Office profili".
- (5) Ako Korisnik ne podmiri dugovanje niti nakon privremene obustave usluge, HT ima pravo prestati pružati usluge "Pro line i Office profili" te raskinuti Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" sukladno ovim Uvjetima korištenja i Općim uvjetima.
- (6) U slučajevima iz stavka 4. i 5. ovog članka HT neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati

Korisniku uslijed privremene obustave, odnosno ograničenja ili prestanka pružanja usluga "Pro line i Office profili".

Članak 13.

Kvaliteta usluge

- (1) U sklopu usluga "Pro line i Office profili" HT osigurava povezanost lokacija Korisnika u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti IP/MPLS platforme i mrežne opreme koja se na istu spaja.
- (2) Usluga "Pro line i Office profili" nije dostupna na čitavom području Republike Hrvatske.
- (3) HT će redovito održavati kapacitete svoje mreže u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja, a u svrhu pružanja usluge "Pro line i Office profili" odgovarajuće kvalitete.
- (4) Mrežna platforma HT-a, prijenosni kapaciteti te sva pripadajuća oprema nužna za uspostavljanje i funkcioniranje usluge "Pro line i Office profili" na strani HT-a su utvrđene, uspostavljene i koriste se u skladu s važećim zakonima i drugim propisima na području telekomunikacija i u skladu sa svim relevantnim preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).
- (5) HT ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluga "Pro line i Office profili" ako Korisnik, nakon prihvatanja Zahtjeva za usluge "Pro line i Office profili" od strane HT-a, ne osigura potrebnu konfiguraciju terminalne opreme, ne instalira odgovarajući računalni program, ne postavi kućnu instalaciju, ne koristi adekvatnu mrežnu opremu ili izmijeni konfiguraciju mrežne opreme, odnosno ako je kućna instalacija (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a), konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna odnosno neodgovarajuća.

Članak 14.

Smetnje

- (1) HT i Korisnik međusobno će se obavještavati o smetnjama u tehničkim parametrima i posljedicama koje ove smetnje mogu imati na usluge "Pro line i Office profili" te će aktivno surađivati na otklonu ovih smetnji. Postupak utvrđivanja i otklona smetnji utvrđen je u Prilogu 1. ovih Uvjeta korištenja.
- (2) Korisnik je obavezan omogućiti HT-u pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklona smetnji. HT je ovlašten ući u prostorije Korisnika isključivo u prisutnosti Korisnika.
- (3) HT neće biti odgovoran za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju "višom silom" (npr. rat, poplava, štrajk itd.).
- (4) HT neće biti odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili degradacijom sustava tijekom nužnog održavanja sustava HT-a, kao niti za štetu nastalu zbog tehničkih smetnji tijekom prijenosa podataka u

sklopu usluga "Pro line i Office profili", osim ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje HT-a.

- (5) HT neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti terminalne opreme Korisnika (uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a), odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik.

Članak 15.

Izmjene cijena i Uvjeta korištenja

- (1) HT zadržava pravo na izmjenu cijena i Uvjete korištenja za pružanje usluga "Pro line i Office profili" u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i drugim važećim propisima.
- (2) Korisnik je suglasan i prihvaća da HT ima pravo, a u slučaju deflacije obvezu, jednom godišnje uskladiti cijene fiksnih usluga HT-a s indeksom potrošačkih cijena u Republici Hrvatskoj, odnosno s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu koju početkom tekuće godine objavljuje Državni zavod za statistiku. Prosječna godišnja stopa inflacije predstavlja se dvanaestomjesečnim prosječnim indeksom potrošačkih cijena koji stavlja u odnos prosjek posljednjih 12 mjeseci s prosjekom prethodnih 12 mjeseci. Korisnik je suglasan i prihvaća da HT nema pravo niti obvezu uskladiti cijene fiksnih usluga HT-a u slučaju da je prosječna godišnja stopa inflacije između -2% i +2%.

HT ima pravo, počevši od 2023. godine uzimajući u obzir prosječnu godišnju stopu inflacije za 2022. godinu, uskladiti cijene s punim iznosom prosječne godišnje stope inflacije, a ovlašten je odlučiti provesti usklađenje i u odnosu na manji iznos od objavljene prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu. U slučaju usklađivanja cijena fiksnih usluga HT-a temeljem ovoga stavka, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora bez naknade iz članka 7. stavka 11. Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge Hrvatskog Telekom d.d.).

Ukoliko odluči uskladiti cijene s indeksom potrošačkih cijena, Hrvatski Telekom će u slučaju inflacije provesti usklađivanje cijena najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljena prosječna godišnja stopa inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku. U slučaju deflacije, Hrvatski Telekom će provesti usklađivanje cijena najkasnije u roku od 90 dana od dana objave prosječne godišnje stope inflacije za prethodnu godinu od strane Državnog zavoda za statistiku.

Usklađenje cijena temeljem ovog stavka u svakom slučaju ne može premašiti povećanje cijena na razini većoj od 10% godišnje. Predmetna odredba ne primjenjuje se na korisnike koji su obveznici javne nabave.

- (3) Pored prethodno navedenog, u slučaju odluke nadležnog regulatornog tijela ili izmjena važećih propisa kojima se nameću izmjene cijena i/ili ovih Uvjeta korištenja, HT će prilagoditi svoje cijene i/ili Uvjete korištenja sukladno odluci nadležnog regulatornog tijela odnosno izmjenama važećih propisa.
- (4) HT će obavijestiti Korisnika u pisanom obliku o izmjenama koje su uvedene te na odgovarajući način objaviti ove izmjene. Izmjene cijena odnosno Uvjeta korištenja početak će se primjenjivati na Korisnika po proteku 30 (trideset) dana od dana njihove objave, izuzev povoljnijih promjena koje se mogu primijeniti na Korisnika odmah po objavi. Ako Korisnik ne odbije nepovoljnije izmjene u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena, smatrat će se da je suglasan s uvedenim izmjenama.
- (5) U slučaju da Korisnik odbije prihvatiti izmjene uvjeta i cijena na prethodno opisani način, HT ima pravo prestati pružati Korisniku usluge "Pro line i Office profili" i raskinuti Ugovor o pružanju usluge "Pro line i Office profili".

Članak 16.

Privremena obustava pružanja usluge

- (1) HT može privremeno obustaviti Korisniku pružanje usluga "Pro line i Office profili", uz prethodnu pisanu obavijest Korisniku:
- ako se Korisnik ponaša na način koji ometa HT u pružanju usluga "Pro line i Office profili" ili bilo kojeg njezina dijela, odnosno koji ometa druge Korisnike u korištenju HT-ovih usluga, ili se ponaša na drugi način koji je protivan primjenjivim zakonima i propisima, a takvo ponašanje Korisnik ne otkloni u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka HT-ove pisane obavijesti
 - ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje HT-u sukladno članku 12. ovih Uvjeta korištenja
 - ako HT utvrdi na strani Korisnika postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva za usluge "Pro line i Office profili", odnosno odbijanje Aktivacije usluge ili obustavu usluge iz članka 4. ovih Uvjeta korištenja, a ovi razlozi ne budu otklonjeni od strane Korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka HT-ove pisane obavijesti iz drugih razloga sukladno Općim uvjetima.
- (2) Neovisno o navedenom u stavku 1. ovog članka, HT zadržava pravo privremeno obustaviti pružanje usluge Korisniku s trenutnim učinkom:
- u slučaju kršenja obveza Korisnika iz ovih Uvjeta korištenja koje bi moglo rezultirati značajnom materijalnom štetom za HT
 - u slučaju da se to traži od HT-a temeljem odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.

- (3) Neovisno o navedenom u stavcima 1. i 2. ovog članka, održavanje i razvoj HT mreže mogu zahtijevati da HT ograniči usluge "Pro line i Office profili" ili da je privremeno obustavi. U tom slučaju, HT će bez odgađanja o tome izvijestiti Korisnika.
 - (4) U slučaju privremene obustave pružanje usluga "Pro line i Office profili", isto se primjenjuje i na „Partner pristup“
 - (5) Po prestanku razloga za privremenu obustavu pružanja usluge na način određen ovim člankom, HT će Korisniku ponovno omogućiti korištenje usluga "Pro line i Office profili". U tom slučaju, HT zadržava pravo obračunati Korisniku naknadu za ponovnu uspostavu usluga "Pro line i Office profili" sukladno Cjeniku fiksnih usluga Hrvatskog Telekomu. U svrhu izbjegavanja dvojbi, HT neće naplatiti Korisniku naknadu za ponovnu uspostavu uslugu ukoliko je do ograničenja ili privremene obustave pružanja Usluge došlo zbog održavanja i razvoja HT mreže.
 - (6) Partner je suglasan i prihvaća da Korisnik može privremeno onemogućiti Partneru korištenje usluge 'Partner pristup' u sljedećim slučajevima:
 - kad je ugrožena sigurnost mreža Korisnika;
 - kad Korisnik provodi nadogradnju svojeg sustava;
 - radi otklanja greške u radu sustava Korisnika.
 - (7) Korisnik je dužan bez odgađanja pisanim putem obavijestiti Partnera o privremenoj nemogućnosti korištenja usluge 'Partner pristup' iz ovog stavka kao i o predviđenom trajanju privremene nemogućnosti korištenja predmetne usluge. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da privremena nemogućnost korištenja usluge 'Partner pristup' iz ovog stavka nema utjecaja na obveze Partnera u pogledu plaćanja naknade HT-u za korištenje usluge 'Partner pristup' sukladno članku 5. ovih Uvjeta korištenja.
 - (8) Partner je suglasan i prihvaća da Korisnik može ograničiti Partneru korištenje usluge 'Partner udaljeni pristup' na način da za svaki korisnički račun za Udaljeni pristup Mreži iz članka 2. ovih Uvjeta korištenja Korisnik odredi lokacije (priklučke) Partnera s kojih Partner može pristupati Mreži Korisnika korištenjem pojedinog korisničkog računa. Partner je suglasan i prihvaća da Korisnik može ograničiti Partneru korištenje usluge 'Partner stalni pristup' na način da za svaku priključnu točku Korisnik odredi kojem dijelu Mreže Korisnika Partner može pristupati, što će za potrebe Korisnika i Partnera tehnički izraditi HT. Korisnik je dužan unaprijed i pisanim putem obavijestiti Partnera o namjeri i pojedinostima navedenog ograničenja u korištenju usluge 'Partner pristup'.
- (2) Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, koje je određeno u Zahtjevu za usluge "Pro line i Office profili" (dalje u tekstu: Obvezno trajanje ugovora).
 - (3) Korisnik može raskinuti/otkazati Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" pisanom obaviješću, a HT je dužan omogućiti raskid u roku od 12 (dvanaest) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen, sukladno ovim Uvjetima korištenja. U tom slučaju pravne posljedice prestanka važenja Ugovora o pružanju usluga "Pro line i Office profili" nastupaju protekom 12 (dvanaest) dana od dana kad je HT zaprimio pisanu obavijest Korisnika o raskidu/otkazu, odnosno danom koji je Korisnik sam odredio u pisanoj obavijesti iz ovog članka kao danom prestanka Ugovora o pružanju usluga "Pro line i Office profili", uz uvjet da je obavijest zaprimljena u HT-u najmanje 12 (dvanaest) dana unaprijed od željenog datuma prestanka Ugovora o pružanju usluga "Pro line i Office profili". HT će, sukladno primjenjivim propisima poslati Korisniku pisanu obavijest o raskidu.
 - (4) U slučaju da za vrijeme Obveznog trajanja ugovora Korisnik jednostrano raskine ovaj Ugovor ili ovaj Ugovor bude raskinut krivnjom Korisnika, Korisnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja Obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluga koje je ostvario temeljem ovog Ugovora, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika.
 - (5) HT može raskinuti Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" iz sljedećeg razloga:
 - u slučaju privremene obustave pružanja usluge "Pro line i Office profili" iz članka 15., stavak 1. i 2. ovih Uvjeta korištenja, a razlozi za privremenu obustavu ne budu otklonjeni u roku od 30 (trideset) dana od dana privremene obustave. HT može raskinuti Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" i iz drugih razloga predviđenih Općim uvjetima i primjenjivim propisima.
 - (6) Ugovor o pružanju usluge "Pro line i Office profili" može prestati važiti i u ostalim slučajevima određenima važećim propisima Republike Hrvatske te sukladno Općim uvjetima.
 - (7) Pravne posljedice raskida Ugovora o pružanju usluge "Pro line i Office profili" sukladno stavcima 4. i 5. ovog članka nastupit će s danom u kojem je nastao jedan od razloga za prestanak Ugovora navedenih u stavcima 4. i 5. ovog članka.
 - (8) U slučaju prestanka Ugovora sukladno stavcima 4. i 5. ovog članka Korisnik neće imati pravo na naknadu štete ili na oslobođenje od naknade štete koja je uslijed toga nastala, osim ako je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.
 - (9) U slučaju raskida ugovora za Partner pristup, ukoliko to želi, Partneru treba biti omogućeno korištenje

Članak 17.

Trajanje i prestanak Ugovora

- (1) Ugovor o pružanju usluga "Pro line i Office profili" sklapa se na neodređeno vrijeme.

vlastite privatne mreže na temelju postojeće usluge “Pro line i Office profili”.

Članak 18.

Povjerljivost podataka

- (1) HT i Korisnik su obvezni držati u tajnosti sve povjerljive podatke koje HT i/ ili Korisnik stekne ili bude upoznat s njima tijekom pružanja usluga “Pro line i Office profili”, a najranije od trenutka započinjanja pregovora za usluge “Pro line i Office profili” od strane HT-a.
- (2) Sva druga pitanja vezana uz povjerljivost podataka po potrebi odredit će se Ugovorom o pružanju usluga “Pro line i Office profili”.
- (3) HT zadržava pravo korištenja podataka o Korisniku iz Zahtjeva za usluge “Pro line i Office profili” samo za vlastite potrebe, kao i u zakonski dopuštene svrhe, uključujući podatke Korisnika potrebne za obračun i naplatu korištenja usluge.
- (4) Korisnik je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti HT o bilo kakvoj promjeni podataka navedenih u Zahtjevu za usluge “Pro line i Office profili” odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka promjene.
- (5) Ako Korisnik ne izvijesti HT o promjeni podataka na način kako je to prethodno navedeno te uslijed tog propusta računi, opomene za plaćanje i druga HT-ova pismena ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

Članak 19.

Obavijesti

Sve obavijesti i pitanja vezana uz pružanje usluga “Pro line i Office profili”, HT i Korisnik će obavljati preko kontakt osoba čiji su podaci navedeni u Zahtjevu za uslugu “Pro line i Office profili”. Obavijesti će se upućivati poštom, telefaksom i/ili e-mailom.

Članak 20.

Rješavanje sporova

HT i Korisnik suglasni su da sporazumno riješe sve sporove proizašle iz ili u vezi s uslugama “Pro line i Office profili”, uključujući sporove koji se odnose na tumačenje, primjenu ili izvršenje ovih Uvjeta korištenja. U slučaju neuspjeha, za konačno rješavanje spora bit će stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

Članak 21.

Troškovi

Svaka ugovorna strana snosi vlastite troškove nastale uslijed pregovaranja i izvršavanja ovog Ugovora. U svrhu otklanjanja bilo kakvih dvojbi, Korisnik je odgovoran za sve troškove nastale na strani Korisnika.

Članak 22.

Ustupanje

- (1) Svaka ugovorna strana može ustupiti ovaj Ugovor trećoj osobi samo uz prethodnu pisanu suglasnost druge ugovorne strane.
- (2) Neovisno o stavku 1. ovog članka, svaka ugovorna strana može ustupiti ovaj Ugovor ili pojedinačne obveze iz ovog Ugovora svom povezanom društvu, bez prethodne pisane suglasnosti druge ugovorne strane, ali uz prethodnu pisanu obavijest drugoj ugovornoj strani uz suglasnost druge ugovorne strane.

Članak 23.

Primjenjivo pravo i nadležnost

- (1) Na odnose koji proizađu iz ili su u vezi s ovim Ugovorom kao i na sam Ugovor primjenjivat će se pravo Republike Hrvatske.
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će sve sporove proizašle iz ili u vezi s ovim Ugovorom rješavati sporazumnim putem. U slučaju da ugovorene strane ne uspiju spor riješiti sporazumnim putem, za rješavanje bit će nadležan sud u Republici Hrvatskoj određen prema mjestu sjedišta Korisnika, osim ako važećim propisom Republike Hrvatske nije utvrđeno drugačije.

Članak 24.

Odgovornost

- (1) Ugovorna strana neće biti odgovorna drugoj ugovornoj strani za bilo kakav gubitak ili štetu, uključujući direktnu i indirektnu štetu, koja nastane uslijed prekida u mreži, smetnji na komunikacijskom sustavu ili ispada mrežnih kapaciteta vezanih uz pružanje usluga “Pro line i Office profili” temeljem ovog Ugovora, neovisno o uzroku takvog prekida, smetnje odnosno ispada, uključujući bilo koju drugu štetu koja proizađe iz ili u vezi s pružanjem usluga “Pro line i Office profili”, osim ako je to drugačije propisano ovim Ugovorom i/ ili važećim prisilnim propisima.
- (2) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da HT nije odgovoran za sadržaj komunikacija koje se prenose putem usluga “Pro line i Office profili”. Korisnik se obvezuje da neće držati HT odgovornim te da će nadoknaditi HT-u svu štetu koja nastane za HT uslijed zahtjeva trećih osoba upućenih HT-u u pogledu sadržaja koji se prenosi putem usluga “Pro line i Office profili”.
- (3) Odredbe iz ovog članka Ugovora ostaju na snazi i nakon prestanka važenja ovog Ugovora.

Članak 25.

Završne odredbe

- (1) Na odnose između HT-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uvjetima korištenja i/ili Tehničkom specifikacijom i/ ili Ugovorom o pružanju usluga “Pro line i Office profili” sklopljenim temeljem ovih Uvjeta korištenja, važeći propisi Republike Hrvatske

odnosno Opći uvjeti primijenit će se na odgovarajući način.

- (2) Prilog ovim Uvjetima korištenja sastavni je dio ovih Uvjeta korištenja te se će tumačiti u skladu s ovim Uvjetima korištenja.
- (3) HT će objaviti i učiniti dostupnima ove Uvjete korištenja te Opće uvjete, kao i sve njihove izmjene i dopune na način određen važećim propisima.
- (4) HT je ovlašten izmijeniti Tehničku specifikaciju pri čemu će se na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 14. ovih Uvjeta korištenja.
- (5) Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu danom donošenja.

PRILOG 1

Prijava i otklanjanje smetnji

1. Postupak

HT će otkloniti smetnje na mrežnim kapacitetima (tehničkim instalacijama) u što kraćem roku, a sukladno postojećim tehničkim i operativnim mogućnostima. Postupak prijave i otklona smetnji uključuje sljedeće:

a) Prijava smetnji

Korisnik je dužan, bez odgode, prijaviti HT-u svaku smetnju u korištenju usluge ili kvar umreženih Pristupnih kapaciteta (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: Smetnje) putem besplatnih telefonskih brojeva: za Corporate korisnike 0800 9500 i za VSE i SME korisnike 0800 9100. Spomenuti brojevi su dostupni 24 sata na dan, 7 dana u tjednu (radnim danom, vikendom i državnim blagdanom od 00,00 do 24,00 sata). Prijava smetnje treba sadržavati: naziv tvrtke, adresu, parametre pristupnog kapaciteta (relaciju, brzinu, protokol, tip terminalnog uređaja te obavezno identifikator priključne točke) te karakter Smetnje.

b) Odaziv na prijavu smetnji

Po zaprimanju prijave kvara sukladno prethodno navedenom, HT će pristupiti otklanjanju smetnji bez odgađanja.

c) Obavijest o otklanjanju smetnji

Nakon što smetnja bude otklonjena, HT će o istome obavijestiti Korisnika bez odgađanja. Za vrijeme otklanjanja smetnji Korisniku će biti omogućen kontakt s odgovornom osobom na strani HT-a. Ako u prvotnom pokušaju ne bude moguće uspostaviti kontakt s odgovornom osobom na strani HT-a, potrebno je u razumnim razmacima nastaviti s pokušajima sve dok se ne ostvari kontakt s odgovornom osobom.

2. Otklanjanje smetnji

Proces otklanjanja smetnji započinje trenutkom prijave smetnji od strane Korisnika HT-u na način utvrđeni ovim Uvjetima. Nakon zaprimanja prijave smetnji i verifikacije od strane nadležne osobe HT-a, utvrdit će se vrijeme nastanka smetnje. Vrijeme otklanjanja traje od zaprimanja

prijave sve do otklanjanja smetnje, odnosno dostave obavijesti Korisniku o otklanjanju smetnji. Prilikom otklanjanja smetnje Korisnik je dužan HT-u omogućiti nesmetan pristup korisničkoj terminalnoj opremi i kućnoj instalaciji do kabelskog uvoda u objekt na lokaciji Korisnika u okviru dogovorenog vremena za intervenciju. Vrijeme u kojem HT-u nije omogućen ulazak na lokaciju Korisnika, npr. Korisnik ne može omogućiti pristup ili je odgodio rješavanje problema neće biti uračunato u vrijeme potrebno za otklanjanje smetnje. Nakon zaprimljene prijave smetnje, HT će poduzeti proces otklona smetnji.

Ako se prilikom otklanjanja utvrdi da je smetnja uzrokovana neispravnim rukovanjem terminalnom ili mrežnom opremom od strane Korisnika, da je terminalna oprema Korisnika neispravna ili da je smetnja uzrokovana neispravnosću kućne instalacije Korisnika uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a, kao i planirani prekidi u mreži najavljen, HT ima pravo naplatiti obavljenу uslugu prema ostvarenim troškovima (troškovnik norma radnih sati, troškovi prijevoza, dnevnica i smještaja zaposlenika). U svrhu izbjegavanja dvojbi, HT nije dužan pristupiti otklanjanju smetnje za koju se utvrdi da je uzrokovana neispravnosću terminalne opreme i/ili kućne instalacije Korisnika uključujući i mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a.

3. Prekidi u mreži

HT je odgovoran za nesmetano odvijanje usluga "Pro line i Office profili", kako slijedi: za svaki prekid u mreži po pojedinoj lokaciji Korisnika duži od tri (3) neprekidna sata dnevno, mjesečna naknada za usluge "Pro line i Office profili" bit će umanjena za iznos jednosatne naknade za svaki puni sat prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 720). Prekid u mreži u smislu ovih Uvjeta korištenja smatra se vremensko razdoblje unutar kojeg Korisniku nisu bile dostupne usluge "Pro line i Office profili" uslijed smetnji i/ili grešaka na mrežnim kapacitetima koje su nastale na strani HT-a. U svrhu izbjegavanja dvojbi, prekidi u mreži nastali uslijed smetnje i/ili greške na terminalnoj opremi i/ili kućnoj instalaciji Korisnika, uključujući mrežnu opremu koja nije osigurana od strane HT-a, kao i planirani prekidi u mreži najavljeni 24 (dvadeset četiri) sata unaprijed, ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi. U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade uslijed gore navedenog prekida u mreži, Korisnik mora HT-u podnijeti zahtjev za smanjenjem mjesečne naknade u pisanu obliku. Tehnička specifikacija usluga "Pro line i Office profili".

PRILOG 2

Tehnička specifikacija

1. Općenito

Za potrebe usluga "Pro line i Office profili" pod pojmom Mrežna oprema smatra se usmjerivač, modem i prijenosna oprema, osim ako nije drugačije navedeno, s time da se pod pojmom usmjerivač smatra naprava koja omogućava usmjeravanje podataka između dviju ili više različitih lokacija Korisnika i prema, odnosno s interneta; pod pojmom modem smatra se naprava koja omogućava prijenos signala između dviju ili više različitih lokacija, odnosno, između radnih mjesta Korisnika i prema, odnosno s interneta, a pod pojmom prijenosna oprema smatra se bilo koja druga naprava koja omogućava prijenos signala između dviju ili više različitih lokacija, odnosno, između radnih mjesta Korisnika i prema, odnosno s interneta, a nije modem. Odredbe ove Tehničke specifikacije koje se odnose na Korisnika na odgovarajući će se način primjenjivati i na Partnera, osim ako ovom Tehničkom specifikacijom nije drugačije određeno.

U svrhu korištenja Stalnog pristupa mreži te dodatnih mogućnosti usluga "Pro line i Office profili", Korisnik je dužan osigurati sljedeće:

- instalaciju Mrežne opreme na mjestu priključenja na zatraženoj lokaciji Korisnika na kojoj se nalazi točka priključka kućne instalacije na mrežu HT-a (u daljnjem tekstu: priključna točka) navedena u Zahtjevu za uslugama "Pro line i Office profili"
- odgovarajuću atestiranu kućnu instalaciju od mjesta priključne točke prostorijama na lokaciji Korisnika te od mjesta korisničke terminalne opreme u prostorijama na lokaciji Korisnika, do zaključnih točaka Mrežne opreme
- odgovarajuće napajanje za Mrežnu opremu od 230V, 50 Hz sa zaštitnim uzemljenjem, što treba potvrditi atestom
- mikroklimatske uvjete potrebne za rad mrežne opreme
- održavanje vlastite opreme i mreže
- pristup osobnom računalu i pristup internetu radi korištenja administratorskog portala.

HT osigurava na zahtjev Korisnika potrebnu krajnju opremu navedenu u stavku 2. ovoga Priloga. HT postavlja krajnju opremu na Lokacijama koje osigura Korisnik i vrši potrebnu konfiguraciju na krajnjoj opremi. Mrežna opremu koju HT osigura Korisniku ostaje vlasništvo HT-a. Mrežnu opremu koju nabavi Korisnik konfigurira sam Korisnik, prema preporukama HT-a. HT ne jamči u protivnom za kvalitetu. Ukoliko Korisnik koristi krajnju opremu koja nije kompatibilna s HT-ovom uslugom "Pro line i Office profili", HT ne jamči kvalitetan rad usluge.

Kako bi osigurao maksimalnu kvalitetu pružanja usluge i tehničku podršku, HT preporučuje da Korisnik ne koristi sljedeće mrežne skupine:

- 192.168.3.0/24,
- 192.168.249.0/24,
- 192.168.250.0/24,
- 172.26.0.0/16,
- 172.27.0.0/16,

- 172.29.0.0/16
- 172.27.0.0/16 i
- 172.29.0.0/16.

Mrežnu opremu Korisniku na zahtjev osigurava HT (bilo u okviru usluge, bilo u najam). HT će instalirati Mrežnu opremu u blizini priključne točke na lokaciji Korisnika. HT će pritom upotrijebiti postojeću kućnu instalaciju do određenih prostorija na lokaciji Korisnika. Ukoliko se radi o opremi u vlasništvu Korisnika, usmjerivač treba imati sljedeće karakteristike:

- Proizvođač usmjerivača mora odgovarati onom kojeg HT koristi prilikom pružanja usluga "Pro line i Office profili".
- Tip usmjerivača mora odgovarati onom koji HT koristi prilikom pružanja usluga "Pro line i Office profili".

Ako Korisnik za pristup usluzi "Pro line i Office profili" koristi usmjerivač koji se nalazi u vlasništvu Korisnika, HT preuzima kontrolu i administriranje usmjerivača. Korisnik je obavezan osigurati održavanje usmjerivača. Ako Korisnik želi zadržati pristup svojem usmjerivaču, HT će koristiti za pristup vlastiti pristupni usmjerivač koji će se postaviti između priključka i Korisnikova usmjerivača. Dodatni usmjerivač plaća Korisnik po važećem Cjeniku fiksnih usluga Hrvatskog Telekomu. Korisniku je izričito zabranjeno otvarati, mijenjati, oštećivati ili na bilo koji drugi način raspolagati pristupnim usmjerivačem HT-a bez prethodnog izričitog dopuštenja HT-a. U slučaju povrede ove odredbe iz razloga za koje odgovara Korisnik, HT će onemogućiti Korisniku pristup uslugama "Pro line i Office profili". Sučelje na instaliranom usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi je Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s ili u nekim slučajevima 100/1000 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima.

2. Uvođenje i korištenje "Pro line i Office profili" usluga

HT će na usmjerivaču prema korisničkoj terminalnoj opremi osigurati Ethernet sučelje 10/100 Mbit/s ili u nekim slučajevima 100/1000 Mbit/s u skladu s relevantnim standardima. HT će za povezivanje mrežne opreme (usmjerivač i modem) na IP/ MPLS mrežnu platformu sukladno tehničkim mogućnostima i mogućnostima održavanja uspostaviti pristupni vod stalne brzine. Korisnik će unutar Zahtjeva za uslugama "Pro line i Office profili" definirati željenu količinu Office profila. Prije puštanja u rad dodijeljenog pristupnog voda potrebnog za Stalni pristup Mreži, HT će po potrebi izvršiti digitalna mjerenja s odgovarajućim parametrima izvedbe u skladu s relevantnim ITU-T Preporukama.

3. Detaljan opis krajnje opreme koja je potrebna za rad usluge "Office profili"

- Usmjerivači (routeri)
- U slučaju da Korisnik ima vlastitu ISDN PBX centralu koristi se usmjerivač s glasovnim sučeljima koji ima mogućnost priključenja na postojeću Korisnikovu PBX centralu koja se želi

priključiti na uslugu "Pro line i Office profili". Usmjerivač koju osigurava HT, HT instalira na Lokaciji priključenja te vrši potrebnu konfiguraciju.

- IP telefoni
 - Tip 3 do Tip 8
- Govorni pristupnici (Voice gateways)
 - Tip 2 do Tip 8
- U ponudi su analogni govorni pristupnici od 2, 4 i 24 porta koji omogućuju spajanje analognih telefonskih uređaja i digitalni govorni pristupnici od 2 i 4 porta koji omogućavaju spajanje ISDN BRA portova
- Preklopnici (Switches)
 - U ponudi su preklopnici od 8, 24 i 48 porta koji omogućuju spajanje IP telefonskih uređaja
- CODEC kompatibilni s uslugom "Pro line i Office profili":
 - G729
 - G711
- Protokol kompatibilan s uslugom "Pro line i Office profili": SIP (Session Initiation Protocol)

Pri izboru skraćenih brojeva unutar Office profili usluge HT nalaže nekorištenje određenih početnih znamenki (trenutno 0,1,9) te ne preporuča istovremeno korištenje početnih znamenki 6 i 8 (u slučaju aktivacije usluge FullVPN koja je opcionalna). Duljina skraćenih brojeva može biti 3-5 (ekstenzije, SC-ovi). HT može ažurirati, zamijeniti ili promijeniti svoj popis krajnje opreme i početi pružati uslugu s drugim CODEC softverom ili protokolom.

4. Uvođenje i korištenje Udaljenog pristupa Mreži

Dodatno uz uslugu "Pro line i Office profili", Korisnik može od HT-a zatražiti različite vrste Udaljenog pristupa Mreži: putem širokopojasnog pristupa Internetu putem Interneta putem pokretnih mreža. Usluga Udaljenog pristupa Mreži putem HT ADSL pristupa za potrebe povezivanja korisničke terminalne opreme unutar Mreže koristi PPP (Point to Point) protokol i PPPoE (Point to Point over Ethernet), a za autentifikaciju Korisnika se koristi PAP (Password Autentification Protocol) i CHAP (Challenge Handshake Autentification Protocol) protokol. Za ove načine pristupa Korisnik se može pretplatiti na odgovarajuću uslugu koja uključuje odgovarajuću terminalnu opremu ili može u vlastitom trošku osigurati odgovarajući PPP klijentski softver i terminalnu opremu. Kod Usluge Udaljenog pristupa mreži putem interneta autentifikacija se bazira na X.509 certifikatima. Korisnik sa svojim administratorskim ovlastima može klijenta za povezivanje preuzeti putem korisničkih stranica. Kapacitet pristupa Mreži Korisnika za uslugu udaljenog pristupa putem interneta se ograničava, po svakoj VPN mreži Korisnika. Udaljeni pristup mreži Korisnika (dalje u tekstu: Mreža) moguć je sa svake lokacije na kojoj postoji odgovarajući pristup internetu. U tom slučaju Korisnik

ostvaruje pristup Mreži putem sigurnosnog ključa i lozinke koje Korisnik dodjeljuje svojim krajnjim korisnicima. Sigurnosni ključ smatra se korisničkim imenom u smislu Uvjeta korištenja usluga "Pro line i Office profili". Korisnik je suglasan i prihvaća da se po isteku jedne godine od dana aktivacije usluge sigurnosni ključ mora obnoviti sukladno uputama HT-a. HT ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluga "Pro line i Office profili" u slučaju kada je ista posljedica nezadovoljavajuće dostupnosti usluge pristupa internetu. Za administraciju korisničkih računa HT omogućuje pristup korisničkim stranicama na <https://user.t-com.hr/>. Korisnik je sam dužan omogućiti pristup internetu za administraciju korisničkih računa.

5. Dodatne mogućnosti usluga "Pro line i Office profili" Partner pristup

HT će omogućiti Korisniku i Partneru korištenje usluge "Partner pristup" pod uvjetima utvrđenima Uvjetima korištenja usluge "Pro line i Office profili" (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja), a nakon što prihvati zahtjev za korištenje dodatne mogućnosti "Partner pristup" (u daljnjem tekstu: Zahtjev za "Partner pristup").

Zahtjev za Partner pristup podnose Korisnik i Partner zajedno, na važećem obrascu HT-a. HT će prihvatiti Zahtjev za Partner pristup pod uvjetom da Korisnik i Partner svaki zasebno ispunjavaju uvjete utvrđene u članku 4. Uvjeta korištenja.

Pod aktivacijom usluge 'Partner pristup' smatra se uspostava mrežne funkcionalnosti, što uključuje uspostavu mrežne opreme na zatraženim lokacijama Partnera.

Korištenjem usluge 'Partner pristup', Partneru se omogućava pristup Mreži Korisnika putem Stalnog ili Udaljenog pristupa sukladno Uvjetima korištenja HT-a, u cilju prijenosa podataka unutar Mreže Korisnika.

Zahtjev za Partner pristup prihvaćen od strane HT-a čini Ugovor za Partner pristup. Uslugu "Partner pristup" moguće je realizirati putem Stalnog i Udaljenog pristupa Mreži sukladno Uvjetima korištenja. Na Zahtjevu za Partner pristup potrebno je naznačiti broj i vrstu zatraženih korisničkih računa za Udaljeni pristup Mreži, odnosno broj, pristupne brzine i lokacije priključnih točaka za Stalni pristup i Mreži.

Korisnik ima mogućnost uvida u vrijeme i trajanje pristupa Mreži od strane Partnera.

Usluga "Data Special" usluga

Usluga "Data Special" odnosi se na dodatnu konfiguraciju usmjerivača koja nije navedena kao dio "Pro line i Office profili" usluge i/ili Udaljenog pristupa, pod točkom 2. i 3. ove Tehničke specifikacije. HT će omogućiti Korisniku uporabu usluge "Data Special" pod uvjetima navedenim u Uvjetima i nakon što HT prihvati zahtjev za dodatnu uslugu "Data Special". HT će prihvatiti Zahtjev za "Data Special" uslugu ako Korisnik ispunjava uvjete navedene u članku 4. Uvjeta korištenja, ako Mrežna oprema podržava zatraženu

konfiguraciju i ako je HT u mogućnosti izvršiti zatraženu konfiguraciju. HT će odrediti cijenu usluge "Data special" na temelju broja radnih sati potrebnih za ispunjavanje zahtjeva navedenih u Zahtjevu za uslugu "Data Special". HT će obavijestiti Korisnika o cijeni usluge "Data Special" u ponudi za uslugu "Data Special" koju će poslati Korisniku putem pošte ili faks uređaja. HT će pružiti uslugu "Data Special" u roku od 30 (trideset) dana nakon što Korisnik, u pisanom obliku putem pošte ili faks uređaja, pošalje HT-u potvrdu kojom prihvaća ponudu za uslugu "Data Special".

Ovi Uvjeti korištenja važeći su od 1. siječnja 2025. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.