



Uvjeti korištenja usluge Cloud Telefonski Asistent

Članak 1. Predmet Uvjeta

- 1.1. Ovim Uvjetima korištenja usluge Cloud Telefonski Asistent (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja) uređuju se odnosi između Hrvatskog Telekom d.d., 10 000 Zagreb, Radnička cesta 21 (u daljnjem tekstu: HT) kao pružatelja usluge Cloud Telefonski Asistent (u daljnjem tekstu: Usluga) s jedne strane i poslovnog korisnika ove Usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) s druge strane.
- 1.2. Na sve međusobne odnose koji nisu uređeni ovim Uvjetima korištenja primjenjuju se na odgovarajući način važeći propisi Republike Hrvatske.
- 1.3. Usluga omogućuje Korisniku upravljanje fiksnim brojevima u HT mreži po rasporedu i IVR kroz aplikaciju Usluge, s funkcionalnostima opisanima u **Prilogu 1 – Specifikacija Usluge**.
- 1.4. Usluga se pruža putem Cloud Telefonski Asistent sustava i Cloud Telefonski Asistent aplikacije (u daljnjem tekstu: Sustav) koji se nalazi u podatkovnom centru HT-a.
- 1.5. Podnošenjem zahtjeva za Uslugu (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja.
- 1.6. Po primitku Zahtjeva za Uslugu u skladu sa stavkom 1.5. ovog članka, HT će u roku od 4 (četiri) radna dana u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način obavijestiti Korisnika o prihvatanju/odbijanju Zahtjeva i to nakon provjere boniteta, odnosno solventnosti Korisnika.
- 1.7. Ugovor o korištenju Usluge smatra se sklopljenim u trenutku kad HT prihvati Zahtjev Korisnika. Ovi Uvjeti, zajedno sa Zahtjevom, obaviješću o prihvatanju Zahtjeva i primjenjivim cjenikom HT- a za Uslugu (u daljnjem tekstu: Cjenik), čine Ugovor o korištenju Usluge (u daljnjem tekstu: Ugovor).
- 1.8. Ovom osnovnom dijelu Uvjeta su priloženi sljedeći prilozi koji čine njegov sastavni dio:
 - Prilog 1 - Specifikacija Usluge
 - Prilog 2 - Kontakt osobe
- 1.9. U slučaju nesuglasja između odredbi osnovnog dijela ovih Uvjeta i odredbi Priloga 1 i 2, odredbe osnovnog dijela ovih Uvjeta imaju prednost pred odredbama Priloga.
- 1.10. 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.
- 1.11. Preduvjet za prihvatanje Zahtjeva za Uslugu od strane HT-a i sklapanje Ugovora jest sklopljen Ugovor o korištenju Usluge ICT Marketplace.
- 1.12. Podnošenjem Zahtjeva Korisnik potvrđuje da je suglasan da kontakt osoba navedena u Zahtjevu ima ovlast u ime i za račun Korisnika, na način opisan u ovim Uvjetima korištenja, putem Self-service portala inicirati započinjanje korištenja (Licenca) predmetne Usluge odabirom odgovarajućeg paketa i/ili nadogradnje i to završnim klikom na oznaku za prihvatanje ovih Uvjeta korištenja koja će se pojaviti u posebnoj povratnoj poruci nakon izvršenog odabira od strane kontakt osobe Korisnika navedene u Zahtjevu putem Self-service portala. Prihvatom

izvršenog odabira od strane kontakt osobe Korisnika navedene u Zahtjevu na naprijed opisani način, započelo je pružanje predmetne Usluge u ime i za račun Korisnika. Na isti način, odgovarajućim odabirom putem Self-service portala, kontakt osoba Korisnika može otkazati ugovoreni paket i/ili nadogradnju/e.

Članak 2. Pojmovi i definicije

2.1. U smislu ovih Uvjeta, svaki od dolje navedenih pojmova i definicija ima sljedeće značenje:

- **Self-service portal** je web portal putem kojeg je omogućen odabir korisničkog paketa i/ili nadogradnje Usluge;
- **Licenca** je pravo korištenja Usluge. Licenca omogućuje Korisniku korištenje ponuđenih funkcionalnosti Usluge, kako je detaljno opisano u Prilogu 1 ovih Uvjeta;
- **Korisnik** je poslovni korisnik koji s HT-om sklapa Ugovor o korištenju Usluge za svoje poslovne potrebe;
- **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u svezi s Uslugom, a koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnike;
- **Dan** označava kalendarski dan, osim ukoliko drugačije nije izričito navedeno u ovim Uvjetima;
- **Marketplace** je Usluga HT-a putem koje je Korisniku omogućeno ugovaranje ove i ostalih ICT usluga.
- **Aplikacija usluge** je aplikacija usluge koja omogućava administraciju Usluge kroz mobilnu aplikaciju.

Članak 3. Način pružanja Usluge

- 3.1. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su ovim Uvjetima, Prilozima ovih Uvjeta i Zahtjevom definirane sve pojedinosti glede vrste, opsega i kvalitete Usluge.
- 3.2. U skladu s ovim Uvjetima, HT Korisniku omogućava korištenje Usluge za svoje vlastite poslovne potrebe, a kako je definirano u nastavku ovih Uvjeta.
- 3.3. Za korištenje Usluge potrebni su funkcionalno računalo i pristup Internetu koje Korisnik sam osigurava.
- 3.4. Preduvjet za korištenje Usluge je pristup Internetu. Pristup Internetu Korisnik osigurava neovisno o ovoj Usluzi odnosno Usluzi ICT Marketplace, a predmetni pristup i prijenos podataka nisu predmet ove Usluge, već su predmet i naplaćuju se po važećim cijenama/uvjetima za prijenos podataka utvrđenim cjenikom/uvjetima davatelja internetske usluge Korisniku. U skladu s navedenim HT ne odgovara Korisniku za eventualne prekide ili greške u internetskoj vezi odnosno pri prijenosu podataka, kao ni za eventualnu štetu koja bi uslijed takvih prekida/grešaka nastala ili mogla nastati Korisniku. Prijenos podataka isti je reguliran odgovarajućim uvjetima davatelja usluge pristupa Internetu.
- 3.5. Prije započinjanja korištenja Usluge pod komercijalnim uvjetima, Korisnik ima mogućnost testirati predmetnu Uslugu odabirom ponuđenog paketa u trajanju od maksimalno 30 (trideset) dana ili odmah odabrati komercijalno korištenje Usluge.

- 3.6. Mjesečna naknada za Uslugu kao i detaljan opis korisničkih paketa ponuđenih u sklopu ove Usluge utvrđeni su u službenom Cjeniku za Uslugu, s kojim će Korisnik biti upoznat prilikom odabira odgovarajućeg paketa te potpisa Zahtjeva.
- 3.7. Obračun naplate Usluge temeljen je na mjesečnoj naknadi odabranog korisničkog paketa.
- 3.8. Svaki korisnički paket Usluge uključuje:
- najmanje jedan administratorski račun;
 - pristupne licence za Uslugu za ostale korisnike koji nisu administratori
 - mogućnost korištenja jednog određenog broja za upravljanje kroz Cloud Telefonski Asistent
 - sigurnosnu pohranu podataka (Backup)
- 3.9. Svaki dodatni broj s kojim se želi administrirati dodatno se aktivira kroz Sustav Usluge i dodatno se naplaćuje prema cjeniku Usluge.

Članak 4. Korisnička podrška

- 4.1. HT pruža korisničku podršku u pogledu Usluge na način i pod uvjetima definiranim u nastavku ovih Uvjeta i njihovim Prilozima.
- 4.2. U okviru održavanja, HT će poduzeti sve razumne mjere kako bi:
- osigurao kontinuirane funkcionalnosti Usluge;
 - pružio pomoć pri rješavanju problema pri korištenju Usluge.
- 4.3. U prijavi kvara, odnosno problema pri korištenju Usluge potrebno je navesti:
- adresu i telefon Korisnika te ime ovlaštene osobe koja prijavljuje kvar/problem;
 - što precizniji opis kvara/problema.

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 korištenjem Usluge u skladu s Uvjetima i uputama HT-a za korištenje Usluge, kao i s važećim propisima Republike Hrvatske.
- 5.2. Korisnik se obvezuje dati HT-u točne i potpune informacije potrebne za korištenje Usluge te pružanje korisničke podrške.
- 5.3. 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 Usluge u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske i ovim Uvjetima. Ako Korisnik posumnja ili sazna da su njegovo korisničko ime i/ili zaporka kompromitirani, to jest da su istima ostvareni neovlašteni pristup i/ili korištenje, obavezan je o tome odmah obavijestiti HT i to putem kontakt podataka navedenih u Prilogu 2 ovih Uvjeta.
- 5.4. Korisnik nije ovlašten iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi HT.
- 5.5. Korisnik će biti odgovoran HT-u te će biti dužan naknaditi svu štetu nastalu HT-u i/ili trećoj strani nepravilnim i/ili neovlaštenim korištenjem imena Usluge i/ili drugih trgovačkih znakova koje koristi HT.
- 5.6. Korisnik se obvezuje Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge, 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.

- 5.7. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj priopćenja i podataka koje prenosi i pohranjuje putem Usluge te će HT-u nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenoga djelovanja Korisnika korištenjem Usluge, kao i u slučaju prenošenja ili pohrane nezakonitog sadržaja. HT ne pregledava niti nadgleda navedene podatke i sadržaje koje Korisnik pohranjuje ili prenosi korištenjem Usluge.
- 5.8. Korisnik je u cijelosti odgovoran za sadržaj podataka koje prenosi i pohranjuje putem ove Usluge te će HT-u nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenog djelovanja Korisnika korištenjem Usluge, kao i u slučaju prenošenja ili pohrane nezakonitog sadržaja. HT ne pregledava i ne nadgleda navedene podatke i sadržaje koje Korisnik pohranjuje ili prenosi korištenjem ove Usluge. Korisnik jamči HT-u da sadržaj koji na temelju ovog Ugovora prenosi i pohranjuje na Cloud Telefonski Asistent HT-a neće sadržavati:
- sadržaj koji krši važeće propise Republike Hrvatske;
 - sadržaj koji je neetičan ili nemoralan (koji primjerice širi mržnju i netoleranciju ili sadrži bilo kakav oblik pornografije i sl.);
 - sadržaj koji sadrži viruse ili slične štetne računalne programe;
 - sadržaj koji je namijenjen kriminalnim aktivnostima ili organizacijama;
 - sadržaj koji predstavlja povredu prava trećih strana, uključujući, ali ne ograničeno na patente, autorska prava i prava intelektualnog vlasništva, programe i upute o hakiranju, kockanju ili pozivanju na ilegalne aktivnosti.
- 5.9. U slučaju da Korisnik postane svjestan kršenja prethodne točke ovih Uvjeta, odmah će o istome obavijestiti HT te na zahtjev HT-a onemogućiti korištenje Usluge, odnosno pristup istoj. U slučaju da Korisnik navedeno ne učini, HT zadržava pravo takav sadržaj Korisnika ukloniti sam te u navedenom slučaju neće biti obavezan naknaditi Korisniku bilo kakvu štetu koja bi mu uslijed toga mogla posredno ili neposredno nastati.
- 5.10. Korisnik je obavezan prilikom korištenja Usluge poštivati važeći Zakon o zaštiti potrošača, što uključuje, ali nije ograničeno na zabranu Korisniku da koristi Uslugu za ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem.
- 5.11. Ukoliko Korisnik upotrebljava Uslugu u svrhe pružanja usluga s dodanom vrijednosti u smislu Zakona o elektroničkim komunikacijama ili 0800 uslugu, obavezan je s pružateljem usluge sklopiti zaseban ugovor o pružanju usluge s dodanom vrijednošću.
- 5.12. U slučaju da HT dobije informaciju, odnosno postane svjestan povrede ovih Uvjeta od strane Korisnika, HT će odmah o istome obavijestiti Korisnika i privremeno mu onemogućiti pristup Self-service portalu, odnosno korištenje Usluge. U slučaju opetovanog kršenja ovih Uvjeta od strane Korisnika, HT zadržava pravo u potpunosti onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Usluge.

Članak 6. Cijene i uvjeti plaćanja

- 6.1. Za korištenje Usluge Korisnik je dužan plaćati mjesečnu naknadu prema važećem Cjeniku Usluge. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge. Mjesečna naknada za korištenje Usluge u kalendarskome mjesecu u kojem je došlo do započinjanja korištenja Usluge odnosno do prestanka važenja Ugovora, 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 započinjanja korištenja Usluge, odnosno do dana prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga, odnosno prestanka pružanja 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 dospijea 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 dospijea platiti nesporni dio te u opisu plaćanja izričito navesti koji dio i u odnosu na koju stavku iskazanu na računu plaća i smatra nesporim. 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-ovih ICT i sličnih usluga navedenih 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 dospijea navedenog na računu, HT će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa koja sadrži upozorenje da će HT onemogućiti daljnje korištenje Usluge, uključujući i sve HT-ove ICT i slične usluge navedene na računu, ako Korisnik ne podmiri svoje dugovanje. U tom slučaju HT neće odgovarati Korisniku za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog onemogućavanja korištenja Usluge. 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 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. ovih Uvjeta.
- 6.4. Važeći Cjenik HT-a za Uslugu se nalazi na <http://www.hrvatskitelekom.hr/>.
- 6.5. 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 Usluge, uključujući i sav softver koji će Korisnik koristiti u sklopu Usluge isključivo za vlastite potrebe na području Republike Hrvatske.
- 7.2. U svrhu izbjegavanja eventualnih nesporazuma, Korisnik ne stječe pravo vlasništva ili bilo kakvo drugo pravo u pogledu Self-service portala te softvera iz prethodne točke ovog članka osim onih prava korištenja koja su izričito navedena u ovim Uvjetima.
- 7.3. Korisnik nije ovlašten modificirati, prilagoditi, promijeniti, prevoditi ili stvarati izvedene radove iz Usluge i/ili i softvera iz točke 7.1. ovog članka te nije ovlašten isto kopirati, umnožavati,

instalirati, spajati s drugim softverom, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili na drugi način pokušavati pribaviti izvorni kod Usluge i/ili opisanog softvera, razvijati ili raditi nove inačice Usluge i/ili softvera iz točke 7.1. ovog članka, kao niti isto distribuirati, podlicencirati ili koristiti na bilo koji način osim kako mu je to izričito dozvoljeno prethodnim stavkom. Usluga i softver iz točke 7.1. ovog članka se smatraju isključivim i neotuđivim vlasništvom HT-a, odnosno njegovih davatelja licenci na koje HT, odnosno njegov davatelj licenci polaže sva prava uključujući i prava korištenja, prodaje, razvoja i prilagodbe.

- 7.4. Korisnik je odgovoran nadoknaditi svu eventualno nastalu štetu HT-u i svim nositeljima prava intelektualnog vlasništva 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 nositelja intelektualnog vlasništva nad Uslugom i/ili softverom iz točke 7.1. ovog članka 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 i/ili izmjenju Usluge i/ili softvera iz točke 7.1. ovog članka 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. Usluga se korisniku pruža u konačnom obliku, po principu „kako je“ („as is“) te se isključuje bilo kakvo jamstvo glede bilo kakvih materijalnih ili drugih nedostataka Usluge. Iako se Usluga konstantno ažurira, testira i održava, HT ne može jamčiti: (i) da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu Usluge i (ii) neprestani rad Usluge te da tom prilikom neće doći do eventualnih kvarova. U svakom slučaju HT će poduzeti sve korake da kvar/pogrešku otkloni u najkraćem mogućem roku, a kako je opisano u opisu korisničke podrške.
- 8.2. U slučaju pojave bilo kakvih nedostataka Usluge 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 isključena su bilo kakva jamstva u pogledu Usluge, 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 navedenih u ovim Uvjeta, a koje su uzrokovane s namjerom ili grubom nepažnjom, odgovornost će biti neograničena.
- 9.2. U svim drugim slučajevima, ukupna odgovornost HT-a za štetu nastalu Korisniku povredom obveza HT-a koje za njega proizlaze iz ovih Uvjeta (radnjom ili propuštanjem) ograničena je na odgovornost za običnu (izravnu) štetu do maksimalnog iznosa posljednje 3 (tri) mjesečne

naknade koje je Korisnik platio za korištenje Usluge u skladu s ovim Uvjetima. Svaka odgovornost HT-a za neizravnu štetu kao što je, 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.

9.3. HT ne odgovara za učinak ili rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje od korištenja Usluge.

9.4. HT nije odgovoran za sadržaj primljenih/poslanih faks poruka.

Članak 10. Ažuriranje

10.1. U sklopu Usluge moguće je samostalno, automatsko i besplatno ažuriranje iste na nove verzije. Ta ažuriranja su dizajnirana s namjerom da poboljšaju, poprave ili unaprijede Uslugu, a mogu imati oblik ispravka grešaka u sustavu, unaprjeđenja funkcija, novih modula i/ili kompletno novih verzija. Korisnik je suglasan da takva ažuriranja HT dostavlja Korisniku bez promjena ovih Uvjeta.

10.2. Ažuriranje će se provoditi u redovnim i izvanrednim intervalima.

Članak 11. Trajanje ugovornog odnosa i mogućnost ugovaranja testnog razdoblja

11.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Članak 12. Prestanak ugovornog odnosa

12.1. Svaka strana može otkazati Ugovor obaviješću upućenom drugoj strani bez navođenja razloga, uz poštivanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana.

12.2. Svaka strana može raskinuti Ugovor pisanom obavijesti s trenutnim učinkom u slučaju da druga strana nastavi s povredom, odnosno neizvršavanjem svojih obveza navedenih u ovom Ugovoru i/ili ne ukloni posljedice nastalih povreda u roku od 30 (trideset) dana nakon dostavljanja pisane obavijesti u kojoj se ta povreda navodi.

12.3. U slučaju nepodmirenja dospjele novčane obveze u roku od 3 (tri) mjeseca od izdavanja opomene iz točke 6.3 ovih Uvjeta, HT ima pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obaviješću s trenutnim učinkom (pojašnjenja radi: predmetna obavijest može biti dostavljena zasebno ili biti sadržana u opomeni iz točke 6.3 ovih Uvjeta).

12.4. HT ima pravo raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom u slučaju da Korisnik ne postupa u skladu s člankom 5. ovih Uvjeta.

12.5. U slučaju raskida Ugovora u skladu sa stavkom 12.3 i stavkom 12.4. ovog članka, HT neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed takvog raskida Ugovora.

12.6. Pravo na raskid s trenutnim učinkom postoji i u slučaju ako je pokrenut ili bude pokrenut predstečajni, stečajni ili sličan postupak protiv druge strane.

- 12.7. Korisnik otkazuje/raskida Ugovor putem pisane obavijesti HT-u poslane na poštansku adresu: Hrvatski Telekom d.d., Sektor upravljanja prodajom malim i srednjim poslovnim korisnicima, Radnička cesta 21, 10000 Zagreb.
- 12.8. Ukoliko HT obavijest o otkazu/raskidu Ugovora dostavlja na poštansku adresu potrebno je obavijestiti drugu stranu pisanom obaviješću. Pravne posljedice dostave takve obavijesti nastupaju treći dan od njenog slanja. Pojašnjenja radi: Korisnik je odgovoran da adresa koju je dostavio HT-u u Zahtjevu, odnosno u skladu s člankom 1.10. ovih Uvjeta bude istinita, a HT neće snositi nikakve posljedice ukoliko Korisnik ne primi/ne preuzme obavijest iako je poslana na takvu adresu te će se sva očitovanja volje koja HT pošalje na takvu adresu smatrati dostavljenima u roku naznačenom u ovoj točki te Korisnikovo ne preuzimanje tako poslane obavijesti ne odgađa nastup pravnih učinaka takve obavijesti.
- 12.9. Ukoliko HT obavijest o otkazu/raskidu Ugovora dostavlja na adresu elektroničke pošte, pravne posljedice dostave takve obavijesti nastupaju treći dan od slanja takve obavijesti. Pojašnjenja radi: Korisnik je u potpunosti odgovoran osigurati da adresa elektroničke pošte koju je dao HT-u u Zahtjevu, odnosno u skladu s člankom 1.10. ovih Uvjeta korištenja, bude valjana i funkcionalna, a HT ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju da Korisnik ne ispunji svoju obvezu te će se sva očitovanja volje koja HT pošalje na takvu adresu elektroničke pošte smatrati dostavljenima u roku naznačenom u ovoj točki, neovisno o tome je li Korisnik ispunio navedenu obvezu.
- 12.10. U slučaju jednostranog otkaza Ugovora od strane Korisnika prije isteka minimalnog obveznog trajanja ili raskida Ugovora prije isteka minimalnog obveznog trajanja iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, Korisnik će biti obavezan platiti HT-u ugovorenu naknadu u cijelosti i to u iznosu ukupnog zbroja svih mjesečnih naknada preostalih do isteka takvog minimalnog obveznog trajanja ili u iznosu pogodnosti koju je Korisnik ostvario s obzirom na činjenicu da je potpisao ugovor s minimalnim trajanjem, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.
- 12.11. 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 sila.
- 12.12. Korisnik je obavezan podmiriti sva dugovanja za Uslugu do dana prestanka Ugovora.
- 12.13. 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 Ugovor 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 Ugovora, 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:

- su već poznate ili postanu poznate javnosti, osim ako je riječ o povredi Ugovora ili
- moraju biti otkrivene na temelju zakona, u skladu sa zahtjevom nadležnih vlasti.13.4. Odredbe ovog članka ostaju na snazi trajno.

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 slanju, primanju, pohrani poziva i arhiviranju poruka govorne pošte te u obavljanju uvida u osobne podatke tijekom pružanja korisničke podrške.
- 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.
- 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 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 Kron d.o.o., Put Plokita 87, 21000 Split. 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.
- 14.16. 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

- 15.1. Ovaj Ugovor obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Ni jedna strana nije ovlaštena, bez prethodnog pisanog odobrenja druge strane, ustupiti ovaj Ugovor na bilo koju treću osobu. HT i Korisnik suglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

Članak 16. Djelomična ništavost

- 16.1. 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.
- 16.2. HT 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 i Korisnika odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

Članak 17. Viša sila

- 17.1. HT i Korisnik nisu odgovorni za neispunjenje bilo koje obveze navedene u ovom Ugovoru, ako je neispunjenje uzrokovano događajem više sile (koji je definiran kao događaj izvan kontrole ugovornih strana i neovisan o njihovoj volji) koji izravno utječe na ispunjenje 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.
- 17.2. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na:
- elementarne nepogode;
 - rat, pobunu, nemire ili ratno stanje;
 - štrajk, usporavanje rada, bojkot ili druge industrijske akcije, embargo, ograničenja itd.
- 17.3. U slučaju događaja više sile, pogođena strana učinit će sve kako bi ispunila svoje obveze iz Ugovora. Ako događaj više sile onemogućuje ispunjavanje dijela Ugovora i ako taj dio nije ključan za izvršenje Ugovora u cjelini, pogođena strana nastaviti će ispunjavati svoje obveze u dijelu u kojem nije pogođena višom silom.
- 17.4. 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.
- 17.5. Ako bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni Ugovorom će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom strana, ali u slučaju da događaj više sile traje duže od 30 (trideset) dana, strane mogu raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem jedna strana obavijesti drugu o tome.

Članak 18. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova

- 18.1. Ovi Uvjeti su uređeni i tumače se u skladu sa zakonima Republike Hrvatske.
- 18.2. HT 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

- 19.1. 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.
- 19.2. Ovi Uvjeti objavit će se na službenim internetskim stranicama HT-a.
- 19.3. Ovi Uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima HT-a, kao i putem službenih stranica HT-a.
- 19.4. Na sve međusobne odnose između HT-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se postojeći primjenjivi propisi Republike Hrvatske.
- 19.5. 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 za Usluge pružene 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 1.10. ovih Uvjeta.

Prilog 1 - Funkcionalna specifikacija Usluge

1. Korisnik Usluzi pristupa putem korisničkog sučelja Usluge (u daljnjem tekstu: Korisničko sučelje) koje je dostupno putem Interneta na web adresi <https://ictmarketplace.hr> ili <https://ctea.telekomcloud.hr>
2. Cloud Telefonski Asistent usluga namijenjena je poslovnim korisnicima i omogućava administraciju fiksnih brojeva kroz Sučelje usluge ili kroz Aplikaciju usluge ne jednostavan način, određujući raspored preusmjerenja, snimanja poruka i podešavanja jednostavnog IVR-a.
3. Cloud Telefonski Asistent Usluga je ICT usluga u HT oblaku, što znači da je sav potreban HW i SW instaliran u HT podatkovnom centru, dok je za korištenje Usluge korisnicima potreban Internet pristup. Korisnici Usluge mogu odabrati hoće li uslugu koristiti putem Sučelja usluge ili preko Aplikacije usluge. Za login na Aplikaciju i na Sučelje usluge potrebni su podaci za ICT Marketplace, SSO admin ili SSO korisnik.

Prilog 2 – Kontakt osobe

Služba za poslovne korisnike, Hrvatski Telekom d.d.

Adresa e-pošte: ict.podrska@t.ht.hr

Web-mjesto (službena stranica HT-a): <https://www.hrvatskitelekom.hr/>