

Uvjeti korištenja usluge Premium podrška

1. Usluga Premium podrška (dalje: Usluga) je Usluga napredne tehničke podrške koja omogućuje svim krajnjim korisnicima govornih usluga pokretne i nepokretne mreže Hrvatskog Telekom d.d. (dalje: Korisnik) naprednu tehničku podršku koju Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) pruža putem svojih stručno osposobljenih djelatnika (dalje: Agent).
2. Pozivom na broj usluge s posebnom tarifom 060 516 000 Korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja Usluge. Usluga se naplaćuje po minuti i po posebnoj tarifi, sukladno cijeni navedenoj u službenom cjeniku HT-a.
3. Agent pruža Uslugu na sljedeći način: telefonski i spajanjem na Korisnički uređaj, ovisno o tehničkom problemu ili tehničkoj podršci koja ja Korisniku potrebna.
4. U slučaju kada se Usluga pruža udaljenim spajanjem Korisnički uređaj, prethodno je neophodno da Korisnik preuzme i pohrani aplikaciju za udaljeno spajanje na uređaje (dalje: Aplikacija). Aplikacija je Korisniku dostupna na službenim stranicama HT-a. Nakon preuzimanja Aplikacije, istu je moguće pokrenuti bez prethodne instalacije. Nakon pokretanja Aplikacije Korisniku se prikazuju Uvjeti korištenja usluge koje je potrebno prihvatiti ili odbaciti. Prihvaćanjem Uvjeta korištenja Usluge Korisnik odobrava pristup uređaju u svrhu pružanja tehničke podrške. Nakon prihvaćanja Uvjeta korištenja usluge prikazuju se jednokratni podaci „Vaš ID i „Lozinka“. Kako bi se Agentu dozvolilo spajanje na Korisnički uređaj, Korisnik je obavezan prethodno navedene jednokratne podatke pročitati Agentu. U trenutku spajanja na Korisnički uređaj, Agent ostvaruje nadzor nad Korisničkim uređajem radi potrebe provođenja tehničke podrške. Korisnik u svakom trenutku ima ovlasti prekinuti sesiju u kojem trenutku prestaju sva prava pristupa Agentu Korisničkom uređaju. Prilikom pružanja podrške udaljenim spajanjem na Korisnički uređaj, Korisnik cijelo vrijeme mora biti na telefonskoj vezi s Agentom.
5. HT neće odgovarati ukoliko pojedini uređaji i/ili pojedini modeli ne podržavaju Aplikaciju koja je potrebna za udaljeno spajanje na Korisnički uređaj. Popis operativnih sustava koji mogu koristiti Aplikaciju nalaze se na sljedećem linku: <http://www.teamviewer.com/hr/help/38-Which-operating-systems-are-supported.aspx>
6. U svrhu izbjegavanja svake dvojbe, za vrijeme pružanja Usluge udaljenim spajanjem na Korisnički uređaj, Korisniku se naplaćuje podatkovni promet sukladno njegovoj tarifi.
7. Ukoliko Korisnik tijekom poziva na Premium podršku upita Agentu za podršku/upit koji se može dobiti pozivom na besplatan broj Službe za korisnike, Agent će upoznati Korisnika da navedenu podršku/upit može dobiti pozivom na besplatan broj Službe za korisnike, te ukoliko Korisnik unatoč obavijesti i dalje želi da mu se željena podrška/upit pruži u sklopu ove Usluge, gubi pravo na prigovor u vezi naplate zatražene podrške/upita.
8. Ukoliko agent ne uspije Korisniku pružiti Uslugu na način da se tehnički upit/poteškoća uspješno riješi/otkloni zbog poteškoće na Korisničkoj opremi koja je naknadno utvrđena kroz telefonski razgovor ili spajanjem udaljenim pristupom , Korisnik gubi pravo prigovora u vezi naplate zatražene Usluge.

9. HT ne odgovara za slučaj nastanka eventualnog kvara na Korisničkom uređaju i/ili gubitka podataka koji bi mogli nastati tijekom ili neposredno nakon pružanja Usluge.
10. HT se obvezuje čuvati u tajnosti sve podatke Korisnika sa kojima će tijekom pružanja Usluge biti upoznat sukladno Općim uvjetima poslovanja HT-a za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži i Općim uvjetima poslovanja HT-a za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži
11. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti poslovanja iz prethodne točke, koji su dostupni na stranici www.hrvatskitelekom.hr
12. HT zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja Usluge, o čemu će Korisnici biti obaviješten putem web stranice www.hrvatskitelekom.hr ili na drugi primjeren način.