

UVJETI KORIŠTENJA USLUGE CLOUD CALL CENTAR

Članak 1. Predmet Uvjeta

- 1.1. Podnošenjem zahtjeva za uslugu Cloud Call Centar (dalje u tekstu: Usluga) poslovni korisnik prihvaća ove Uvjete Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT) za korištenje Usluge (dalje u tekstu: Uvjeti).
- 1.2. Po primitku zahtjeva za Uslugu sukladno stavku 1.1. ovog članka (dalje u tekstu: Zahtjev), HT će u roku od 4 (četiri) radna dana u pisanom obliku ili na drugi odgovarajući način obavijestiti Korisnika o prihvaćanju/odbijanju Zahtjeva i to nakon provjere boniteta, odnosno solventnosti Korisnika.
- 1.3. Ugovor o korištenju Usluge smatra se sklopljenim u trenutku kad HT prihvati Zahtjev Korisnika. Ovi Uvjeti, zajedno sa Zahtjevom, obaviješću o prihvaćanju Zahtjeva i primjenjivim cjenikom HT-a za Uslugu (dalje u tekstu: Cjenik), čine Ugovor o korištenju Usluge (dalje u tekstu: Ugovor).
- 1.4. Ovom osnovnom dijelu Uvjeta su priloženi slijedeći prilozi koji čine njegov sastavi dio:
 - Prilog 1 – Specifikacija Usluge;
 - Prilog 2 – Kontakt osobe.
- 1.5. 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.
- 1.6. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku navedenih u Zahtjevu (primjerice tvrtka/ime, adresa, mail adresa) obavijestiti HT bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.
- 1.7. Preduvjet za prihvatanje Zahtjeva za Uslugom od strane HT-a i sklapanje Ugovora jest sklopljen Ugovor o korištenju Usluge ICT Marketplace.
- 1.8. Preduvjet za korištenje Usluge je pristup Internetu. Pristup Internetu Korisnik osigurava neovisno o Usluzi ICT Marketplace te predmetni pristup i prijenos podataka nisu predmet ovih Uvjeta niti se naplaćuju po ovim Uvjetima, već su predmet i naplaćuju se po važećim cijenama/uvjetima za prijenos podataka utvrđenim cjenikom/uvjetima davatelja internetske usluge Korisniku. Sukladno navedenom HT ne odgovara Korisniku za eventualne prekide ili greške u Internetskoj vezi, odnosno pri prijenosu podataka, kao niti za eventualnu štetu koja bi uslijed takvih prekida/grešaka nastala ili mogla nastati Korisniku.
- 1.9. Preduvjet za korištenje telefonskih servisa raspoloživih unutar Cloud Call Centra jest korištenje HT-ovih usluga u nepokretnoj mreži radi ostvarivanja odlaznih poziva, a preduvjet za korištenje SMS servisa raspoloživih unutar Cloud Call Centra jest korištenje HT-ovih usluga u pokretnoj mreži radi ostvarivanja odlaznih SMS-ova. Predmetne usluge HT-a u nepokretnoj i pokretnoj mreži nisu predmet ovih Uvjeta i ne naplaćuju se po ovim Uvjetima, već su predmet i naplaćuju se sukladno važećim Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (T-Com usluga) odnosno Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (T-Mobile usluga) te pripadajućim cjenicima.
- 1.10. Radi izbjegavanja nejasnoća, Korisnik u sklopu Usluge Cloud Call Centra nije dužan koristiti funkcionalnosti navedene u prethodnom stavku ovih Uvjeta, već može koristiti samo ostale funkcionalnosti opisane u Prilogu 1 ovih Uvjeta (primjerice chat, e-mail komunikacija s Klijentima....).

Članak 2. Pojmovi i definicije

- 2.1 U smislu ovih Uvjeta, svaki od dolje navedenih pojmova i definicija ima sljedeće značenje:
 1. **Portal** je web stranica HT-a putem koje je Korisniku omogućen pristup aplikaciji Cloud Call Centar koja

Korisniku omogućuje korištenje pozivnog centra, čiji detaljni opis i popis funkcionalnosti je naveden u Prilogu 1. Pojam Portal uključuje i izdanja i/ili ažurirane inačice i/ili nove inačice Portala koje HT učini dostupnima Korisniku u sklopu Usluge.

2. **Licenca** je pravo korištenja Usluge, odnosno pristupa Portalu istovremeno samo s jednog računala. Jedna Licenca omogućuje Korisniku korištenje ponuđenih funkcionalnosti Usluge, kako je detaljno opisano u Prilogu 1 ovih Uvjeta. Pojašnjenja radi, Korisnik može ugovoriti više Licenci.
3. **Usluga** je pravo korištenja Portala i sadržaja dostupnog putem Portala te njegovo održavanje sukladno specifikaciji u ovim Uvjetima.
4. **Korisnik** je poslovni korisnik koji s HT-om sklapa Ugovor za svoje vlastite poslovne potrebe.
5. **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u svezi s Uslugom, a koji se izravno ili neizravno odnose na Korisnike.
6. **Dan** označava kalendarski dan, osim ukoliko drugačije nije izričito navedeno u ovim Uvjetima.
7. **Klijent** jest svaka osoba kontaktirana od strane Korisnika pomoću Cloud Call Centra. Podatke o Klijentima skuplja, unosi i za njih odgovora Korisnik.
8. **Marketplace** je Usluga HT-a putem koje je Korisniku omogućena kupovina ICT usluga.

Članak 3. Način pružanja Usluge

- 3.1. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su ovim Uvjetima, priložima ovih Uvjeta i Zahtjevom definirane sve pojedinosti glede vrste, opsega i kvalitete Usluge.
- 3.2. U skladu s ovim Uvjetima, HT Korisniku omogućava korištenje Portala, za svoje vlastite poslovne potrebe, a kako je definirano u nastavku ovih Uvjeta.
- 3.3. Za korištenje Usluge potrebno je funkcionalno računalo i pristup Internetu, koje Korisnik sam osigurava.
- 3.4. Prijenos podataka koji se koristi za pristup Internetu nije predmet ovih Uvjeta i ne naplaćuje se temeljem ovih Uvjeta, već je reguliran odgovarajućim uvjetima davatelja usluge pristupa Internetu te se naplaćuje po važećim cijenama za Internet prijenos podataka utvrđenih cjenikom usluga Internet davatelja usluge Korisniku.
- 3.5. HT ima pravo angažirati podizvođače za pružanje 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 priložima.
- 4.2. U okviru održavanja, HT će poduzeti sve razumne mjere kako bi:
 - osigurao kontinuirane funkcionalnosti Portala,
 - pružio telefonsku pomoć pri rješavanju problema pri korištenju Portala.
- 4.3. U prijavi kvara, odnosno problema pri radu Portala 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 Portalom, odnosno Uslugom, u skladu s Uvjetima, uputama HT-a za korištenje Usluge i bilo kojim drugim njihovim uputama u vezi s Uslugom, kao i s važećim propisima Republike Hrvatske.
- 5.2. Korisnik se obvezuje dati HT-u točne i potpune informacije potrebne za korištenje Portala, odnosno 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 zaporke koju mu je HT dodijelio u svrhu korištenja Portala, odnosno Usluge, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske i ovim Uvjetima. Ako Korisnik posumnja ili sazna da je njegovo korisničko ime i/ili zaporka, kompromitirani, to jest da je istima ostvaren 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. Korisnik jamči da će Uslugu koristiti u skladu s ovim Uvjetima, uputama HT-a za korištenje Portala i bilo kojim drugim HT-ovim uputama u vezi s Uslugom, kao i s primjenjivim pozitivnim propisima Republike Hrvatske te poštivati pravila ponašanja na Internetu i preporuke ponašanja na mreži objavljena 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 koja 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 jamči HT-u da sadržaj koji temeljem ovog Ugovora razmjenjuje sa Klijentima ili na bilo koji način postavlja na Cloud Call Centar 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, uključujući ali ne ograničeno na patente, autorska prava i prava intelektualnog vlasništva, programe i upute o hakiranju, 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 Klijentu korištenje Usluge, odnosno pristup istom. U slučaju da Korisnik navedeno ne učini, HT zadržava pravo takav sadržaj Klijenta 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 komunikacije sa Klijentima putem Cloud Call Centra poštivati važeći Zakon o zaštiti potrošača, što uključuje ali nije ograničeno na:
- obvezu Korisnika kao trgovca da u slučaju uporabe telefona, identitet Korisnika kao trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora;
 - zabranu Korisniku da koristi Cloud Call Centar za ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaks-uređaja, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije.
- Podatke o izvršenim razgovorima Korisnik može pohraniti u Cloud Call Centru na ograničeno vrijeme od godinu dana, nakon čega se podaci brišu. HT nema uvid u navedene podatke.
- 5.11. Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku aktivnost u vezi s osobnim i drugim podacima svojih Klijenata koje prikuplja i pohranjuje korištenjem Usluge.
- 5.12. Ukoliko Korisnik upotrebljava Uslugu Cloud Call Centar 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.
- 5.13. 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 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 se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge. Korisniku se naplaćuje cijeli iznos mjesečne, odnosno druge naknade za korištenje Usluge iz važećeg Cjenika Usluge neovisno o tome koji dan u mjesecu je aktivirana Usluga, odnosno prestao Ugovor, osim ukoliko nije drugačije naznačeno u Cjeniku 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 obvezan platiti HT-u račun u cijelosti do dana dospijeća navedenog na HT računu. U slučaju kašnjenja s plaćanjem računa, HT ima pravo naplatiti zakonsku zateznu kamatu sukladno važećim propisima Republike Hrvatske. Ako Korisnik ima primjedbu na zaprimljeni račun, obvezan je u roku dospijeća platiti nesporni dio, te u opisu plaćanja izričito navesti koji dio i u odnosu na koju stavku iskazanu na računu plaća i smatra nespornom. U odnosu na sporni dio računa, Korisnik je obvezan 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 dospijeća navedenog na računu, HT će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa koja sadrži upozorenje da će HT onemogućiti daljnje korištenje Usluge, uključujući i svih HT-ovih ICT i sličnih usluga navedenih 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 i/ili Aplikacije. HT zadržava pravo obračunati Korisniku troškove opomene sukladno važećem Cjeniku. 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 na Zahtjevu, odnosno posljednju e-mail adresu koju je Korisnik dostavio HT-u sukladno članku 1.6 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 Portala, uključujući i sav softver koji će Korisnik koristiti na Portalu u sklopu Usluge, isključivo za vlastite potrebe, na području Republike Hrvatske. Jedna Licenca daje Korisniku pravo na korištenje Usluge, odnosno pristup Portalu istovremeno samo na jednom računalu.
- 7.2 U svrhu izbjegavanja eventualnih nesporazuma, Korisnik ne stječe pravo vlasništva ili bilo kakvo drugo pravo u pogledu Portala, 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 Portala 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 Portala i/ili opisanog softvera, razvijati ili raditi nove inačice Portala 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. Portal i softver iz točke 7.1 ovog članka se smatra 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 naknaditi svu eventualno nastalu štetu HT-u i svim nositeljima prava intelektualnog vlasništva u pogledu zahtjeva, postupaka, dugovanja, šteta, troškova i izdataka, koja 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 Portalom 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 izmjenu Portala 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 koje 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 Portala i/ili Usluge. Iako se Portal konstantno ažurira, testira i održava, HT ne može jamčiti: (i) da prilikom korištenja Usluge neće doći do pogrešaka u radu Portala i (ili) neprestani rad Portala, te da tom prilikom neće doći do eventualnih kvarova. U svakom slučaju HT će poduzeti sve korake da kvar/pogrešku ukloni u najkraćem mogućem roku, a kako je opisano u opisu korisničke podrške.
- 8.2 U slučaju pojave bilo kakvih nedostataka Portala 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 10. Odgovornost za štetu

- 10.1. 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.
- 10.2. 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 sukladno ovim Uvjetima. Svaka odgovornost HT-a za neizravnu štetu kao što je, ali ne ograničeno na, negativna šteta ili izmakla korist i/ili dobit, nematerijalna šteta ili povreda prava osobnosti bilo koje vrste, odnosno bilo kakva neizravna ili posljedična šteta, gubitak proizvodnje, gubitak podataka ili slično, bespotrebni troškovi, gubitak podataka ili potraživanja trećih osoba, isključena.
- 10.3. HT ne odgovara za učinak ili rezultate koje bi Korisnik mogao ostvariti ili koje Korisnik očekuje od korištenja Usluge.

Članak 11. Ažuriranje

- 11.1. U sklopu Usluge moguće je samostalno, automatsko i besplatno ažuriranje Portala na nove verzije. Ta

ažuriranja su dizajnirana s namjerom da poboljšaju, poprave ili unaprijede Uslugu, a mogu imati oblik ispravke grešaka u sustavu, unaprjeđenja funkcija, novih modula Portala ili kompletno novih verzija. Korisnik je suglasan da takva ažuriranja HT dostavlja Korisniku bez promjena ovih Uvjeta.

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

Članak 12. Trajanje ugovornog odnosa i mogućnost ugovaranja testnog razdoblja.

12.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

12.2. Iznimno od navedenog u prethodnom stavku ovog članka, Korisnik ima mogućnost odabrati testni period korištenja Usluge u trajanju od maksimalno 30 (trideset) dana.

12.3. Nakon prihvata Zahtjeva Korisnika od strane HT-a, Korisniku će u najkraćem roku biti omogućeno korištenje Usluge/testnog perioda sukladno odabranom paketu. Korisniku će 8 (osam) dana prije isteka testnog perioda, na e-mail adresu istaknutu na Zahtjevu stići obavijest o približavanju kraja testnog perioda prema kojoj je Korisnik obavezan u slučaju namjere prestanka korištenja predmetne Usluge Cloud Call Centra izričito obavijestiti HT o istom. Unutar navedene e-mail obavijesti Korisnik će također biti upozoren da će s istekom testnog perioda, a ukoliko ne obavijesti HT o namjeri prestanka korištenja predmetne usluge, započeti automatsko konzumiranje testnog paketa na način kojeg je Korisnik odabrao i koristio tijekom testnog perioda, po komercijalnim uvjetima za navedeni paket.

12.4. U slučaju prekida korištenja Usluge nakon isteka testnog perioda, po isteku tridesetog dana, nakon ponoći, odvija se automatski de-provisioning Korisnika, s time da se uklanjanje svih korisničkih podataka odvija protekom 8 (osam) dana nakon prekida korištenja testnog perioda.

12.6. U slučaju nastavka komercijalnog korištenja Usluge Cloud Call Centra nakon testnog perioda i to danom isteka testnog perioda, Korisniku će, putem Marketplace-a biti omogućene sve funkcionalnosti predmetne Usluge po komercijalnim uvjetima.

Članak 13. Prestanak ugovornog odnosa

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

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

13.3. U slučaju nepodmirenja dospjele novčane obveze niti u roku od 182 kalendarska dana 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).

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

13.5. U slučaju raskida Ugovora sukladno prethodnom stavku i stavku 13.2. ovog članka, HT neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed takvog raskida Ugovora.

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

13.7. Korisnik otkazuje/raskida Ugovor putem pisane obavijesti HT-u poslana na poštansku adresu: Hrvatski Telekom d.d., Sektor upravljanja prodajom malim i srednjim poslovnim korisnicima, Savska 32, 10 000 Zagreb.

Ukoliko HT otkazuje/raskida Ugovor, pisanu obavijest će dostaviti Korisniku na poštansku adresu Korisnika navedenu u Zahtjevu, odnosno adresu koju mu Korisnik dostavi sukladno članku 1.6 ovih

Uvjeta, ili na adresu elektroničke pošte koju mu Korisnik dostavi sukladno članku 1.6 ovih Uvjeta.

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 na Zahtjevu, odnosno sukladno članku 1.6 ovih Uvjeta bude istinita, a HT neće snositi nikakve posljedice ukoliko Korisnik ne primi/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 poslani obavijesti ne odgađa nastup pravnih učinaka takve obavijesti.

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 na Zahtjevu, odnosno sukladno članku 1.6 ovih Uvjeta, 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 da li je Korisnik ispunio ili ne navedenu obvezu.

- 13.8. Strane neće se smatrati odgovornim za neispunjenje svojih obveza, te za štete koje su povezane s tim neispunjenjem, ako je neispunjenje nastalo kao posljedica događaja više sile.
- 13.9. Korisnik je obavezan platiti sve naknade za Usluge pružene do dana prestanka Ugovora.
- 13.10. Ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

Članak 14. Povjerljivost

- 14.1. Strane ne smiju otkrivati povjerljive informacije koje se odnose ili su vezane uz Ugovor neovlaštenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani bez prethodne pisane suglasnosti druge strane, što uključuje, ali bez ograničenja na 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. Odredbe ovog članka ostaju na snazi trajno.

Članak 15. Ustupanje

- 15.1. Ovaj Ugovor obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne slijednike. Niti 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 sukladno važećim propisima, to neće ni na koji način utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovih Uvjeta.
- 16.2. HT i njegov davatelj licence i Korisnik su suglasni da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva njihovom 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 neispunjavanje bilo koje obveze navedene u ovom Ugovoru, ako je neispunjavanje uzrokovano događajem više sile (koji je definiran kao događaj izvan kontrole ugovornih strana i neovisan o njihovoj volji) koji izravno utječe na ispunjavanje obveza ugovornih strana temeljem ovog Ugovora i koji ne može biti uzrokovano 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 sukladno ovoj točki Uvjeta korištenja.
- 17.2. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na:
 - a) elementarne nepogode,
 - b) rat, pobunu, nemire ili ratno stanje,
 - c) štrajk, usporavanje rada, bojkot ili druge industrijske akcije, embargo, ograničenja itd.
- 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 nastavit će ispunjavati svoje obveze u dijelu koji nije pogođen 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 suglasno sporazumnim putem rješavati sve sporove proizašle iz ili u vezi s ovim Uvjetima. 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 na Zahtjevu, odnosno posljednju e-mail adresu koju je Korisnik dostavio HT-u sukladno članku 1.6 ovih Uvjeta.

Prilog 1 - Specifikaciju Usluge

Opis i sadržaj Usluge:

Usluga omogućuje realizaciju odlaznih i dolaznih poziva ili kampanja prema poslovnim korisnicima putem raznih komunikacijskih „kanala”

- Usluga se koristi:
 - S bilo koje lokacije (u poslovnom prostoru, doma, u pokretu)
 - Preko bilo koje mreže (mobilne, fiksne)
 - Putem bilo koje tehnologije (klasičnih telefona, VoIPa, računala, tableta, pametnih telefona)

- Komunikacijski kanali su:
 - *govorni* - standardni govorni kontakt centar za dolazne i odlazne pozive
 - *sms* - slanje i primanje poruka
 - *fax* - fax poruke
 - *email* -elektronička pošta
 - *chat* - instant poruke

- Usluga razlikuje 3 tipa korisnika:
 - Agent (djelatnik)
 - Supervisor (kontrolor)
 - Administrator (upravlja uslugom)

Prilog 2 – Kontakt osobe

1. Služba za korisnike Hrvatski Telekom d.d.:
 - a) tel: 0800 0005 (0 – 24h)
 - b) faks: 0800 9088
 - c) adresa e-pošte: kontakt.poslovni@t.ht.hr
 - d) Web mjesto (službena stranica HT-a) www.hrvatskitelekom.hr