

PRIJENOS BROJA

Ako želite promijeniti operatora i zadržati svoj broj, imate to pravo u nepokretnim i pokretnim mrežama. Zahtjev podnosite novom operatoru koji će u vaše ime raskinuti ugovor s postojećim operatorom. Rok za prijenos broja teče od dana kada je postojeći operator primio Zahtjev za prijenos broja od novog operatora, i smije trajati najdulje **5 radnih dana** u NEPOKRETNJOJ MREŽI i **3 radna dana** u POKRETNJOJ MREŽI.

NAKNADA ZA KAŠNJE:

Ako broj nije prenesen u roku, imate pravo tražiti naknadu u iznosu od 10 kuna po satu kašnjenja. Zahtjev podnosite svom novom operatoru.

IZNIMKE ZA DULJE ROKOVE PRIJENOSA:

- korisnik sam traži određeni datum prijenosa
- korisnik kod postojećeg operatora ima ugovornu obvezu
- novi operator za realizaciju vaše usluge mora iznajmiti infrastrukturu od drugog operatora

NEZADOVOLJNI STE RAČUNOM ILI USLUGOM? ŠTO MOŽETE UČINITI?

ULOŽITE PRIGOVOR SVOM OPERATORU

Zakon vam je omogućio besplatni izvansudski postupak u tri stupnja koji započinje pisanim prigovorom operatoru, a ukoliko niste zadovoljni odgovorima operatora možete svoj spor riješiti pred HAKOM-om.

Pazite na rokove – propustite li zakonske rokove HAKOM ne smije rješavati takav spor!

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

NA POVREDU UGOVORA

Kome: operatoru
15 dana od saznanja o propustu / najkasnije 30 dana od povrede odredaba ugovora

NA IZNOS RAČUNA

Kome: operatoru
30 dana od dana dospijeca računa

NA KAKVOĆU USLUGE

Kome: operatoru
30 dana od dana pružanja usluge

korak 1.

PISANI ODGOVOR OPERATORA U ROKU OD 15 DANA – mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje žalbe povjerenstvu operatora

korak 2.

PRITUŽBA KORISNIKA POVJERENSTVU OPERATORA – rok za podnošenje je 30 dana od zaprimanja odgovora na prigovor
PISANI ODGOVOR POVJERENSTVA OPERATORA U ROKU OD 30 DANA – mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u

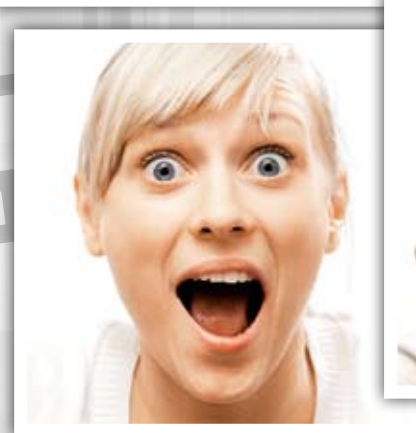
korak 3.

ZAHTEJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA HAKOM-u – rok za podnošenje zahtjeva je 30 dana od zaprimanja odgovora povjerenstva operatora

04



KORISTITE TELEFON, MOBILTEL, INTERNET, KABELSKU ILI IPTV?



UPOZNAJTE SVOJA PRAVA!



HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9 | 10110 Zagreb | www.hakom.hr

PRAVA KOJE MOŽETE ZATRAŽITI, A OPERATOR IH MORA OSIGURATI BEZ NAKNADE

- 1 Detaljan ispis računa** – možete tražiti da vam se dostavlja u pisanom ili elektroničkom obliku
- 2 Pravo na tajnost broja** – možete zabraniti objavu svojih korisničkih podataka u javnom telefonskom imeniku
- 3 Zabrana poziva, SMS-a ili MMS-a prema određenim grupama brojeva** – Možete onemogućiti odlazne pozive te primanje i slanje SMS i MMS poruka. Primjerice, možete onemogućiti usluge za odrasle
- 4 Financijsko ograničavanje potrošnje** – možete unaprijed odrediti limit mjesečne potrošnje u iznosima od po 50,00 kn iznad mjesečne naknade
- 5 Privremeno isključenje usluge/pretplatničke opreme** – operatori vaš zahtjev moraju uvažiti najmanje jednom u kalendarskoj godini u najkraćem trajanju od 3 mjeseca
- 6 Informacija o prenesenim brojevima** – ukoliko ste uključili obavijest saznat ćete je li i u koju mrežu je prenesen pozivani broj
- 7 „Otključavanje“ uređaja** – nakon isteka ugovorenog roka operator vam mora omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama
- 8 Isključenje i zabrana internet prometa** – možete onemogućiti podatkovni promet u mreži svog operatora i/ili u roamingu
- 9 Privremeni prijenos pretplatničkog odnosa** na najmpromicma – ugovor s operatorom možete privremeno prenijeti na podstanara
- 10 Trenutno stanje računa** – informacije o trenutnoj potrošnji vam moraju biti dostupne u svakom trenutku

OBVEZE OPERATORA

- 1 Obavijest o prekomjernoj potrošnji** – operator mora nadzirati vaše uobičajeno ponašanje te vas u najkraćem mogućem roku upozoriti ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca
- 2 Obavijest o iskorištenosti tarifnog paketa** – operator vam mora javiti da ste iskoristili minute, broj SMS-ova ili megabajte prometa uključene u vašu ugovorenu tarifu
- 3 Obavijest o cijeni u roamingu** – kada ste u mreži nekog inozemnog operatora, od svog operatora morate dobiti obavijest o cijenama usluga u roamingu
- 4 Obavijest o cijeni usluge s posebnim tarifama** – prije početka naplate usluge s posebnom tarifom morate dobiti informaciju o cijeni i načinu naplate usluge
- 5 Obavijest o izmjenama Općih uvjeta, uvjeta korištenja tarife/usluge i cijena** – U slučaju izmjena bilo kojih uvjeta operator vas mora o tome obavijestiti najmanje 30 dana ranije
- 6 Obavijest o skorom isteku probnog razdoblja korištenja usluge** – ako ste potpisali ugovor u kojem postoji probno razdoblje korištenja usluge, operator vas mora prije isteka tog razdoblja podsjetiti da nakon određenog datuma nećete moći raskinuti ugovor bez plaćanja naknade (penala)
- 7 Probno korištenje USB stick-a za internet** – operator vam mora omogućiti dva dana probnog korištenja ove usluge unutar kojih imate pravo raskinuti ugovor bez penala
- 8 Protumačiti vam sve odredbe ugovora** – imate pravo od operatora tražiti da vam objasni sve stavke ugovora, što uključuje zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja tarife/usluge i cjenik
- 9 Umanjenje naknade zbog kvara** – ako ste operatoru prijavili kvar na liniji koji je greška kod njega i traje dulje od 24 sata, mjesečna naknada vam treba biti umanjena razmjerno danima kvara na liniji

SKLAPANJE I RASKID UGOVORA

- OPERATORI NE MOGU UVJETOVATI** sklapanje pretplatničkog ugovora za pojedinu uslugu (npr. internet), sklapanjem ugovora za još neku drugu javnu uslugu (npr. telefon) ili obvezom kupnje pretplatničkog uređaja (npr. modem)
- KORISNIK MOŽE UNAPRIJED ODREDITI DATUM** sklapanja i raskida ugovora
- OBVEZNO TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA** ne može bit dulje od **dvije godine**
- ISTEKOM UGOVORENOG ROKA NE PRESTAJE PRETPLATNIČKI ODNOS** nego se on nastavlja pod istim uvjetima ali bez ugovorenog obveznog roka trajanja – takav ugovor se može raskinuti u svakom trenutku bez dodatnih uvjeta
- KORISNIK** ima pravo **U SVAKOM TRENTUKU RASKINUTI UGOVOR** (sa ili bez penala)
- ZAHTEJEV ZA RASKID UGOVORA** mora imati pisanu formu i priložen identifikacijski dokument

Ukoliko ste potpisali ugovor s određenim trajanjem (ugovorna obveza) pri prijevremenom raskidu plaćate za vas povoljniju naknadu: preostale mjesečne naknade **ILI** iznos ostvarenih popusta na proizvode i usluge.

Ako operator izmijeni Opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja ugovorene tarife/usluge ili njenu cijenu možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena.

Ako vam operator ne može isporučiti ugovorenu kvalitetu usluge (primjerice minimalnu brzinu interneta) možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid. Pri tome morate imati dokaz da vam operator ne isporučuje ugovorenu kvalitetu.

Ako ste predali zahtjev za preseljenje priključka i svih ugovorenih usluga svom operatoru, a on vam je odgovorio da ne može ostvariti vaš zahtjev na novoj adresi, možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

Sklopili ste ugovor “na daljinu”? Telefonski ili putem interneta?

Operator vam je u tom slučaju dužan dostaviti tzv. potvrdu prethodne obavijesti. Nakon primitka te obavijesti imate pravo raskinuti ugovor u roku od **7 dana** pisanim zahtjevom. Ako niste zaprimili obavijest rok za raskid je **3 mjeseca** od ugovaranja usluge.



Sklopili ste ugovor izvan poslovnog prostora operatora? Prodajni predstavnik-akviziter vas je uvjerio da potpišete ugovor?

Potpisani zahtjev za sklapanje ugovora je morao imati jasnu uputu o vašem pravu na raskid tako sklopljenog ugovora u roku od **14 dana!** Ako zahtjev nije imao uputu, vaše pravo na raskid nije vremenski ograničeno!

Ako raskidate ugovor i želite zadržati broj, ugovor raskinite u postupku prijenosa broja!