



INFORMACIJE KOD OPERATORA

SLUŽBA ZA KORISNIKE OPERATORA:

- ▶ telefon (besplatan poziv iz matične mreže)
- ▶ e-pošta za korisnička pitanja

Ponekad možete uspješno riješiti problem već ovim načinom kontakta, ali ako problem niste uspjeli riješiti, a imate prigovor, pokrenite propisani postupak ulaganja prigovora u zakonskim rokovima. Prije podnošenja prigovora platite nesporni iznos računa ili iznos računa koji smatrate ispravnim.

PODNOŠENJE PRIGOVORA



▶ 02 RJEŠAVANJE PRIGOVORA KOD OPERATORA (drugostupanjski postupak)

U slučaju nezadovoljstva rješenjem prigovora u prvostupanjskom postupku, postupite po uputi operatora i uložite PISANU REKLAMACIJU Povjerenstvu za reklamacije operatora u roku od 30 dana od dana dostavljenog odgovora.

▶ 01 RJEŠAVANJE PRIGOVORA KOD OPERATORA (prvostupanjski postupak)

PISANI PRIGOVOR s jasno definiranim razlogom prigovora NADLEŽNOJ SLUŽBI SVOG OPERATORA

- ▶ NA RAČUN u roku od 30 dana od dana dospijeca računa
- ▶ KAKVOĆA USLUGA 30 dana od dana pružanja usluge, (za pristupnu brzinu – HAKOMetar)
- ▶ POVREDE PRETPLATNIČKOG UGOVORA 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora

▶ 03 POSTUPAK PRI HAKOM-u

U slučaju nezadovoljstva odgovorom Povjerenstva, u roku od 30 dana podnesite:

PISANI ZAHTJEV za rješavanje spora na adresu:

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**
Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb

ili putem internet aplikacije
"e-žalbe" www.hakom.hr

ŠTO PRILOŽITI:

- ▶ ZAHTJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA s definiranim razlogom prigovora – možete koristiti i obrazac s interneta
- ▶ PRESLIKU spornog računa, presliku zahtjeva za uslugu i ostalih važnih dokumenata
- ▶ PRESLIKU prigovora operatoru i odgovor operatora na prigovor
- ▶ PRESLIKU reklamacije povjerenstvu operatora i odgovor povjerenstva
- ▶ PUNOMOĆ ako niste vlasnik linije



UPOZNAJTE SVOJA PRAVA!

U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA



OVDJE PRESAVITI

ODLUČILI STE SKLOPITI UGOVOR?

- ▶ PRIJE SKLAPANJA UGOVORA informirajte se koja su vaša prava i obveze.
- ▶ PROUČITE opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja odabrane usluge i cjenik usluga, a informacije možete zatražiti i od prodajnog osoblja operatora.

- ▶ PRETPLATNIK POSTAJETE POTPISIVANJEM ZAHTJEVA za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili kupnjom SIM kartice za unaprijed plaćene usluge (na bonove), čime prihvaćate opće uvjete poslovanja te uvjete korištenja odabrane usluge i cjenik.
- ▶ PRI SKLAPANJU UGOVORA trebate dobiti potpune informacije i dokumentaciju o željenoj usluzi (zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja za odabranu uslugu i cjenik).

OBRATITE POZORNOST NA SVE ŠTO JE NAPISANO SITNIM SLOVIMA!

UGOVOR SKLAPATE

- U POSLOVNIM PROSTORIMA OPERATORA
- IZVAN POSLOVNIH PROSTORA OPERATORA (prodajni štandovi, akviziteri, u domu korisnika)*
- SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU (putem interneta, telefona)*

- *istekom ugovornog roka ne prestaje pretplatnički odnos*
- *korisnik može unaprijed odrediti datum sklapanja i raskida ugovora*
- *obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od 24 mjeseca*

*** OPĆE POTROŠAČKO PRAVO:** ako sklapate ugovor izvan poslovnih prostora ili na daljinu, svaki trgovac, a time i operator mora vas pisano obavijestiti o pravu na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti. Ako niste zaprimili obavijest, imate pravo na raskid 12 mjeseci nakon što istekne 14 dana od potpisivanja zahtjeva.

ODLUČILI STE RASKINUTI UGOVOR?

- ▶ KORISNIK IMA PRAVO U SVAKOM TRENTKU RASKINUTI UGOVOR.
- ▶ Kada ste odlučili raskinuti ugovor, PROVERITE S OPERATOROM način podnošenja zahtjeva za raskid ugovora.
- ▶ AKO OPERATOR NE MOŽE ISPORUČITI USLUGU, imate pravo na raskid ugovora.

- ▶ AKO STE PREDALI ZAHTJEV ZA PRESELJENJE USLUGE na novu lokaciju, a operator ne može isporučiti uslugu, imate pravo na raskid ugovora.
- ▶ AKO STE POTPISALI UGOVOR UZ UGOVORNU OBVEZU, pri prijevremenom raskidu plaćate za vas povoljniju naknadu (preostale mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode ili usluge).
- ▶ AKO OPERATOR IZMIJENI opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja ili cjenik, **možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 30 dana od objave tih izmjena.**



KOLIKO ĆU BITI BEZ USLUGE?

Na zahtjevu za prijenos broja označen je vremenski okvir prijenosa broja koji predstavlja razdoblje od isključenja broja iz mreže postojećeg operatora do uključivanja u mrežu novoizabranog operatora. **Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati dulje od 3 sata.**

OSTAJE LI MI ISTI TELEFONSKI BROJ AKO ŽELIM PRIJEĆI K NOVOM OPERATORU?

Zadržavanje broja vaš je izbor. Ako želite nastaviti koristiti dosadašnji broj u mreži drugog operatora, potrebno je zatražiti uslugu uz prijenos postojećeg broja.



U KOJEM ROKU ĆE MI BROJ BITI PRENESEN?

NAVEDENI ROKOVI MOGU SE PRODULJITI ako korisnik ima ugovornu obvezu ili na zahtjev korisnika.

Prijenos broja povezan je s aktivacijom usluge novog izabranog operatora. U pokretnoj mreži prijenos je brz i u **najviše tri dana** aktivacija usluge mora biti realizirana, što ujedno znači i prenesen broj novom operatoru. U nepokretnoj mreži rok aktivacije usluge je duži zbog tehničkih ograničenja. **Maksimalan rok za realizaciju je 45 dana.**

ŠTO AKO OPERATOR ZAKASNI PRI AKTIVACIJI USLUGE ODNOSNO PRIJENOSU BROJA?

Korisnik ima **pravo na naknadu** ako mu operator ne isporuči uslugu i ne prenese broj kako je dogovorio s korisnikom. **Zahtjev za naknadu** se podnosi novoizabranom operatoru **u roku od 30 dana od dana realizacije usluge**, a visina naknade ovisi o vrsti usluge koju je korisnik zatražio.

OPERATOR MI NE ŽELI ISPLATITI NAKNADU, A KASNIJE JE S PRIJENOSOM BROJA. ŠTO MOGU UČINITI?

U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, podnesite prijavu HAKOM-u.