



INFORMACIJE KOD OPERATORA

SLUŽBA ZA KORISNIKE:

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

Ponekad možete uspješno riješiti problem već ovim načinom, ali ako ne uspijete, 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



▶ 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 saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora

▶ 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

▶ 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 internetske 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 PRAVA

KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM
 KOMUNIKACIJAMA

KORISTITE TELEFON,
 MOBILTEL?

A INTERNET?

IMATE KABELSKU
 ILI IPTV?



ODLUČILI STE
SKLOPITI UGOVOR?

OVDJE PRESAVITI

- ▶ 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



- ▶ PRETPLATNIKOM POSTAJETE POTPISIVANJEM ZAHTJEVA za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili aktivacijom 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 primanja obavijesti. Ako niste primili 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 odlučite 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 ZAHTEJ 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**

MORA LI OPERATOR
UPOZORITI
NA ISKORIŠTENOST
UGOVORENOG TARIFNOG PAKETA?

Operator je obavezan korisnika pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije u skladu s ugovorom.*

MORA LI OPERATOR
UPOZORITI NA PREKOMJERNU
POTROŠNJU?

Mora, u najkraćem mogućem roku ako je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna tri mjeseca, odnosno kada je trošak dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili mjesečne naknade ako korisnik koristi uslugu u razdoblju kraćem od tri mjeseca.*

MOŽE LI SE UNAPRIJED
OGRAIČITI
POTROŠNJA
USLUGA?

Operator vam mora na vaš zahtjev bez odgode besplatno omogućiti zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos. Najmanji iznos mjesečnog limita nakon ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade je 50 kn (svaki sljedeći po 50 kn više).*

* Iznimno se potrošnja može prekoračiti dok poziv ili prijenos podataka traje, odnosno dok se usluga kojom se prekoračuje limit ne završi.

KAKO JOŠ MOŽETE
KONTROLIRATI
MJESEČNE TROŠKOVE?

Zatražite informacije o trenutnoj potrošnji na posebnim brojevima službe za korisnike operatora (poziv, SMS, internetska stranica operatora)!

Zatražite detaljan ispis računa (mjesečni ili po potrebi) koji vam omogućava jednostavnu provjeru i kontrolu svih nastalih troškova!

Iskoristite besplatnu mogućnost aktivacije usluge o obavijesti o prenesenim brojevima pri pozivanju!

