

PRIGOVORI KORISNIKA

▶ IMAM PROBLEM, KAKO GA RIJEŠITI?

Prije podnošenja prigovora pokušajte problem riješiti preko službe za korisnike (telefonom, internetom), ali ako ne uspijete, uložite pisani prigovor pazeći da ne propustite zakonske rokove jer u protivnom HAKOM neće moći rješavati mogući spor. Obavezno platite nesporni iznos računa ili iznos koji smatrate ispravnim kako biste usluge mogli dalje nesmetano koristiti.



01 PRIGOVOR KOD OPERATORA (PRVI STUPANJ)

Operatoru se podnosi pisani prigovor s jasno definiranim razlogom prigovora nadležnoj službi, i to na račun u roku od 30 dana od dana dospjeća računa, na kakvoću usluga u roku od 30 dana od dana pružanja usluge*, na povredu odredbi ugovora u roku od 15 dana od saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredbi ugovora. Na pisani prigovor operator je dužan dostaviti pisani odgovor u roku od 15 dana, odnosno u roku od 30 dana kada se radi o uslugama s posebnom tarifom.**

*Minimalna brzina interneta u nepokretnoj mreži treba biti najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopoljnog pristupa internetu ili kao maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa (uzima se što je povoljnije za korisnika). U slučaju prigovora na kakvoću usluga, pristupnu brzinu morate mjeriti HAKOMetrom kao jedinim certificiranim alatom za mjerenje brzine i ulaganje prigovora (prigovor operatoru se može poslati

i putem aplikacije HAKOMetar nakon izvršenih mjerenja).

*U mobilnoj mreži, operator pruža usluge sukladno tehničkim mogućnostima te postoji mogućnost da određene usluge neće biti dostupne na cijelom području čitavo vrijeme. Stoga, korisnici koji žele provjeriti signal na određenoj lokaciji gdje često borave, prilikom sklapanja ugovora za uslugu interneta uz USB stick mogu iskoristiti pravo na probno razdoblje od pet dana prije početka obveznog trajanja ugovora. Probno razdoblje operator će osigurati na vaš zahtjev i za govornu uslugu u mobilnoj mreži. Konstatite probno razdoblje kako biste poslije izbjegli nepotrebne prigovore.

02 REKLAMACIJA KOD POVJERENSTVA ZA PRITUŽBE POTROŠAČA PRI OPERATORU (DRUGI STUPANJ)

Ako ste nezadovoljni odgovorom na prigovor, postupite po uputi operatora i uložite pisanu reklamaciju (pritužbu) povjerenstvu pri operatoru u roku od 30 dana od primitka odgovora. Povjerenstvo je dužno dostaviti pisani odgovor

u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije.**

**Ako u navedenom roku ne zaprimite pisani odgovor, nastavite s daljnjim postupkom uz dostavu dokaza da ste podnijeli prigovor/reklamaciju na koji niste dobili odgovor.

03 ZAHTEJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA KOD HAKOM-a

U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva pri operatoru, u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora podnesite pisani zahtjev za rješavanje spora na adresu HAKOM-a ili internetskom aplikacijom "e-žalbe" www.hakom.hr. Zahtjevu za rješavanje spora s definiranim razlogom prigovora (može se koristiti i obrazac s interneta), potrebno je priložiti presliku spornog računa, presliku zahtjeva za uslugom i ostale važne dokumente, presliku prigovora operatoru i odgovor operatora na prigovor, presliku reklamacije povjerenstva operatora i odgovor povjerenstva te punomoć ako niste vlasnik linije.

PRAVA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

PROČITAJ ▶ RAZMISLI ▶ INFORMIRAJ SE ▶ U ŽURBI SE DONOSE LOŠE ODLUKE

-
- SKLAPANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA
 - KORIŠTENJE USLUGA I KONTROLA TROŠKOVA
 - RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA
 - PRIGOVORI KORISNIKA

VAŽNE NAPOMENE KOD PRIGOVORA

- ▶ Operator je obavezan ponuditi umanjene mjesečne naknade na računu razmjerno broju dana nemogućnosti korištenja usluge ako tehničke smetnje i/ili smanjenje kakvoće usluge za koje je odgovoran nije otklonio u roku od 24 sata od prijave.
- ▶ Također je dužan otkloniti kvar na opremi koja je u najmu korisnika u roku od pet dana od prijave kvara (osim ako za prekoračenje tog roka nije odgovoran korisnik), u protivnom, korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja penala.

KOLIKO ZNATE O OPASNOSTIMA I SIGURNOSTI NA INTERNETU, ZAŠTITI PRIVATNOSTI I OSOBNIH PODATAKA, NAČINU PONAŠANJA I UPORABE DRUŠTVENIH MREŽA? POSJETITE NAS NA www.hakom.hr

REGISTAR „NE ZOVİ“

Ne želite li primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje telefonom, upišite se besplatno u Registar „Ne zovi“ kako biste spriječili neželjeni primitak istih. **KAKO?** Podnošenjem propisanog zahtjeva za upis u Registar „Ne zovi“ kod vašeg operatora.



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb
www.hakom.hr, telefon za korisnike: 01/7007 007, web upiti: "pitajte nas"

► SKLAPANJE UGOVORA

Ugovori se, u pravilu, sklapaju na određeno vrijeme. Ugovor s operatorom može se sklopiti u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija, na daljinu telefonom ili internetom te zahtjevom za prijenos broja drugom operatoru. Obvezno trajanje ugovora (ugovorna obveza) ne može biti dulje od dvije godine, nakon čega se ugovor nastavlja pod uvjetima za ugovorene usluge bez ugovorne obveze.

► ZAHTJEV ZA USLUGAMA I NJEGOV SADRŽAJ

Provjerite sadrži li zahtjev za uslugama minimalni sadržaj zahtjeva: naziv/vrstu usluge ili paketa, željene dodatne usluge izvan paketa, pojedinačne cijene, sveukupnu cijenu, trajanje ugovora/obvezno razdoblje, posebne ponude i popuste koje ste dogovarali. Provjerite jeste li zaprimili dokumente koji čine pretplatnički ugovor (opći i posebni uvjeti za ugovorene usluge, cjenik, uvjeti korištenja), odnosno jeste li upućeni na koji ih način možete preuzeti. Obratite pozornost na sve što je napisano (uključujući i ono sitnim slovima) te obavezno zatražite pojašnjenje svih nejasnih odredbi pretplatničkog ugovora.

**SKLAPANJE
PRETPLATNIČKOG
UGOVORA**

Odlučili ste
sklopiti ugovor?
Pročitajte
savjete koje
donosimo.

OVdje JE PRESAVITI

**SIGURNO KORIŠTENJE
USLUGA I KONTROLA TROŠKOVA****► MORA LI OPERATOR
UPOZORITI NA
ISKORIŠTENOST UGOVORNOG
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?**

Operator je obavezan obavijestiti korisnika kada je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna 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 ugovoreni iznos minimalne mjesečne naknade. Najmanji iznos mjesečnog limita nakon ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade je 50,00 kn (svaki sljedeći po 50,00 kn više).* i **

**► MOGU LI SE ZABRANITI
POZIVI PREMA ODREĐENIM
BROJEVIMA?**

Na vaš zahtjev operator mora omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta poziva (npr. međunarodni pozivi...) ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva (pozivi/poruke prema brojevima s posebnom tarifom...)**

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

***Preporučuje se osobito kada usluge koriste djeca, uz aktivaciju roditeljske zaštite.*

**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 obavijesti o prenesenim brojevima pri pozivanju!

RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA
Odlučili ste raskinuti pretplatnički ugovor?**► EVO NEKIH SAVJETA**

- Korisnik ima pravo u svakom trenutku raskinuti ugovor. Pritom pripazite jeste li potpisali ugovor uz ugovornu obvezu koja još traje. Ako ste potpisali ugovor uz ugovornu obvezu, koji raskidate prije isteka ugovorne obveze, prije raskida zatražite izračun iznosa naknade zbog raskida. Pri prijevremenom raskidu plaćate za vas povoljniju naknadu: preostale mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode i usluge.
- Kad odlučite raskinuti ugovor, provjerite s operatorom način podnošenja zahtjeva za raskid ugovora (u pravilu,

**RASKID UGOVORA
PROMJENOM OPERATORA**

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.

podnošenjem jasnog pisanog zahtjeva uz identifikacijski dokument).

- Ako operator ne može isporučiti ugovorenu 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 bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ako ste u obveznom trajanju pretplatničkog odnosa.
- 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.

**► UGOVOR SKLOPLJEN IZVAN POSLOVNIH
PROSTORIJA OPERATORA**

(prodajni štandovi, akviziteri, u domu korisnika...) Trebate biti upućeni na opće **potrošačko pravo**.**

**► UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU**

(npr. telefonom, internetom, tiskanim materijalom iz pošte/ kataloga). Trebate biti jasno upućeni na opće **potrošačko pravo**** te zaprimiti obavijest koja sadržava sve podatke o sklopljenom ugovoru.

***Kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu korisnik ima pravo jednostrano raskinuti takav ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. O tom pravu na raskid korisnik mora biti propisno obaviješten, a ako nije, pravo na raskid prestaje po isteku 12 mjeseci od sklapanja ugovora.*

**KAKO ODABRATI USLUGE?**

Budite sigurni da ponuda operatora i odabrana usluga odgovara vašim željama i korisničkim navikama. Izbor vam može olakšati HAKOM-ov Procjenitelj troškova na <http://procjenitelj.hakom.hr>