

## 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 pazеći 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 dospijeca 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 širokopojasnog 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. Koristite probno razdoblje, kako biste kasnije 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. \*\*

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



### 03 ZAHTJEV 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 putem internetske aplikacije "e-žalbe" [www.hakom.hr](http://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 povjerenstvu operatora i odgovor povjerenstva te punomoć ako niste vlasnik linije.

### VAŽNE NAPOMENE KOD PRIGOVORA

▶ Operator je obavezan ponuditi umanjeno 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.

### ▶ SPECIFIČNOSTI ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Osobe s invaliditetom (oštećenjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti), provjerite kod operatora dodatne specifične mogućnosti oko pristupa i korištenja usluga (zvučni ili vidni signali, način pristupa hitnim službama, posebni uređaji...). Koliko znate o pravima osoba s invaliditetom u elektroničkim komunikacijama? Posjetite nas na [www.pristupacnost.hakom.hr](http://www.pristupacnost.hakom.hr) i <http://usluge.ict-aac.hr/pristupacni-web-2/>

## ZAŠTITA DJECE

### ▶ KAKO ZAŠTITITI DIJETE U SVIJETU MREŽNIH TEHNOLOGIJA?

Razvoj modernih tehnologija i pojava Interneta kao svakodnevnog medija povećali su broj faktora koji izravno utječu na razvoj i odrastanje djece i mladih. 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](http://www.hakom.hr)



# PRETPLATNIČKI UGOVORI U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA



# SKLAPANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA



## ► SKLAPANJE UGOVORA

Ugovori se, u pravilu, sklapaju na neodređeno vrijeme prihvatanjem i potpisivanjem zahtjeva za uslugama. 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. Ugovor s operatorom se može sklopiti u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija, na daljinu putem telefona ili interneta te zahtjevom za prijenos broja drugom operatoru.

## ► 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, sveukupnu cijenu koja uključuje osnovnu cijenu, sve dodatne naknade za vrijeme trajanja ugovorne obveze i nakon njenog isteka, trajanje ugovora/obvezno razdoblje i posebne ponude. 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? U slučaju ako vam operator prilikom sklapanja ugovora nije uručio prethodno navedene sastavne dijelove ugovora nego vas je uputio iste preuzeti na njegovoj internetskoj stranici, imate pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade u roku od 3 radna dana od dana sklapanja istog, uz obvezu povrata tvornički zapakiranog uređaja ukoliko je isti kupljen.

Obratite pozornost na sve što je napisano (uključujući i ono sitnim slovima) te obavezno zatražite pojašnjenje svih nejasnih odredbi pretplatničkog ugovora.

# 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 uvijek traje.

Ako ste potpisali ugovor uz ugovornu obvezu koji raskidate prije isteka ugovorne obveze, prije raskida zatražite informaciju o iznosu naknade za prijevremeni raskid koju je operator obavezan dostaviti u zatraženom obliku u roku od 2 radna dana. Pri tome, plaćate povoljniju naknadu: preostale ugovorne mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode ili usluge.

Operatori su obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na način na koji omogućavaju sklapanje ugovora (telefonom, pisanim ili elektroničkim putem), a sukladno svojim općim uvjetima (u pravilu,

podnošenjem jasnog pisanog zahtjeva za raskid ugovora uz identifikacijski dokument). Po primitku zahtjeva, operator mora omogućiti raskid ugovora neovisno od dugovanju korisnika, i to u nepokretnoj mreži u roku od 5 radnih dana te u pokretnoj mreži u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Ako operator ne može isporučiti ugovorenu uslugu, imate pravo na raskid ugovora.

Ako ste predali zahtjev za preseljenje usluge na novu lokaciju (preseljenje možete dokazati odgovarajućom ispravom), a operator ne može isporučiti uslugu, imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko ste u obveznom trajanju pretplatničkog odnosa. Ako operator izmijeni opće uvjete

► **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.

Ukoliko se radi o sklapanju ugovora telefonom, ugovor se smatra sklopljenim nakon što je korisnik po primitku navedene obavijesti, dao svoju potvrdu suglasnosti na ugovor, na način koji mu je naveden u obavijesti.

\*Opće potrošačko pravo 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.



poslovanja, uvjete korištenja ili cjenik, a što je nepovoljnije za korisnika, možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 30 dana od objave tih izmjena.

## ► 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.

OVdje PRESAVITI

# NOVA PRAVA OD 1. SIJEČNJA 2020. U NEPOKRETNJOJ MREŽI



Po primitku zahtjeva za uslugama, operator je obavezan u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora isti prihvatiti ili odbiti s obrazloženjem, u protivnom, korisnik može raskinuti takav ugovor sve do njegove realizacije.

Prihvatom zahtjeva za uslugama, operator je obavezan uslugu realizirati u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, u protivnom za neopravdane slučajeve, korisnik ima pravo na raskid ugovora i

možebitno pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge, a sukladno važećim propisima.

Operator je obavezan otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja je dodijeljena korisniku u roku od 5 dana, a za sve druge kvarove iz područja njegove odgovornosti, u roku od 15 dana od dana prijave kvara. U protivnom, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora, odnosno pravo na obeštećenje, a sukladno važećim propisima.

Za uslugu pristupa internetu, operatori su obvezni u ugovoru navesti minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu interneta.

# 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 OGRANIČITI 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).\*

## ► 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...)\*.

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

## ► KAKO JOŠ MOŽETE KONTROLIRATI MJESEČNE TROŠKOVE?

Zatražite informacije o trenutnoj potrošnji na besplatnim 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! Iskorištite besplatnu mogućnost aktivacije usluge obavijesti o prenesenim brojevima pri pozivanju!