

# ŠTO SVE TREBAMO ZNATI O USLUGAMA U POKRETNJOJ I NEPOKRETNJOJ MREŽI



# SKLAPANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Korisnik može sklopiti ugovor s operatorom u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija operatora, odnosno na daljinu putem telefona ili interneta. Ugovor se smatra sklopljenim kad operator prihvati korisnikov zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (Zahtjev). Uvjetima ugovora može se odrediti razdoblje njegovog obveznog trajanja (ugovorna obveza) od jedne ili najviše dvije godine, a istekom tog roka ugovor i dalje traje (na neodređeno vrijeme) sve dok ga korisnik ili operator ne odluče raskinuti.

## ▶ ZAHTEV ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- Provjerite sadrži li Zahtjev osnovne informacije o ugovoru koji sklapate, npr. naziv i vrstu usluge (paketa) i svih dodatnih usluga, sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem (npr. cijena usluge nakon isteka ugovorne obveze, trajanje ugovora, uvjete otkazivanja ugovora i sl.).

- Provjerite jeste li uz Zahtjev zaprimili i ostale dokumente koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora (opći i posebni uvjeti za ugovorene usluge, cjenik, uvjeti korištenja). Ako vam ih operator nije uručio prilikom sklapanja ugovora, jeste li prihvatili preuzeti ih na internetskoj stranici operatora? Ako jeste, imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade u roku od 3 radna dana od dana sklapanja ugovora, uz obvezu povrata tvornički zapakiranog uređaja ukoliko ste ga kupili.

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



## ▶ UGOVOR SKLOPLJEN IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

(npr. na prodajnim štandovima, putem prodajnih predstavnika u domu korisnika i sl.). Trebate biti upućeni na opće potrošačko pravo\*. Ugovor se smatra sklopljenim potpisom ugovorne dokumentacije od strane korisnika.

## ▶ UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

(npr. putem telefona, putem interneta...). Trebate biti upućeni na opće potrošačko pravo\* i zaprimiti obavijest koja sadrži sve podatke o sklopljenom ugovoru. Ukoliko po primitku navedene obavijesti operatoru date suglasnost za sklapanje ugovora, ugovor se smatra sklopljenim. Ako se radi o ugovoru sklopljenom putem telefona, navedena obavijest treba sadržavati informaciju o načinima na koje možete operatoru potvrditi svoju suglasnost za sklapanje ugovora. Takav ugovor se smatra sklopljenim onog dana kada operatoru potvrdite svoju suglasnost na sklapanje ugovora.

\***Opće potrošačko pravo kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.** Korisnik ima pravo jednostrano raskinuti 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 isteka prethodno navedenog roka.

# INTERNET U POKRETNJOJ MREŽI (MOBILNI INTERNET)

Zbog karakteristika pokretne mreže (GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSPA), mobilni internet se može koristiti na bilo kojoj lokaciji, ali operatori ne mogu garantirati određenu kvalitetu ugovorene usluge. Korisnik sklapanjem ugovora pristaje na mogućnost da usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu.

## ▶ PROVJERA KVALITETE USLUGE MOBILNOG INTERNETA

Ukoliko nemate saznanja kakva je kvaliteta usluge mobilnog interneta na određenom području možete zatražiti probno razdoblje korištenja usluge u trajanju od najmanje pet dana te unutar tog razdoblja imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Kvalitetu mobilnog interneta (upload, download, PING, jačina signala...) na određenom području možete provjeriti putem aplikacije HAKOMetarPlus koja je dostupna putem trgovine aplikacijama. Prije sklapanja ugovora imate mogućnost kod odabranog operatora provjeriti kartu pokrivenosti mreže određenim signalom (2G, 3G, 4G i 5G).

## ▶ IMAM LI PRAVO NA RASKID ZBOG LOŠE KVALITETE MOBILNOG INTERNETA?

NE. Pravo na raskid zbog loše kvalitete usluge u pokretnoj mreži ne predstavlja valjan razlog za raskid ugovora bez naplate naknade. S obzirom na tehničke karakteristike pokretne mreže, operatori korisnicima usluga ne garantiraju dostupnost usluga u svako vrijeme i na svakom mjestu.

# PRISTUP INTERNETU U NEPOKRETNJOJ MREŽI (FIKSNI INTERNET)



U nepokretnoj mreži, operatori u pravilu korisnicima garantiraju određenu kvalitetu ugovorene usluge.

## ▶ NA KOJI NAČIN MOGU IZVRŠITI MJERENJE BRZINE INTERNETA U NEPOKRETNJOJ MREŽI?

Brzinu interneta u nepokretnoj mreži možete izmjeriti pomoću HAKOMetra, jedinog certificiranog alata kojim korisnici mogu izmjeriti brzinu prijenosa korisnih podataka do svog računala. Ukoliko želite uputiti prigovor na pristupnu brzinu morate izvršiti tri mjerenja tijekom razdoblja od pet uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Rezultati izvršenog mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u slučaju prigovora na kakvoću internetske usluge. Aplikaciju možete pronaći na [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)

## ▶ IMAM LI PRAVO NA RASKID ZBOG LOŠEG INTERNETA U NEPOKRETNJOJ MREŽI?

DA. Operatori su obvezni odrediti minimalnu brzinu pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. Ukoliko operator ne ispostavi zagarantiranu brzinu, odnosno najmanje 70% od maksimalne ugovorene te je isto dokazano mjerenjem HAKOMETROM, imate pravo na raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora.

# SIGURNO KORIŠTENJE USLUGA

## ▶ DOLAZE MI SMS PORUKE S KRATKOG BROJA NPR. 86XXXX KOJE MI SE NAPLAĆUJU, KAKO IH MOGU BLOKIRATI? KAKO TO ZAUSTAVITI?

Kako bi zaustavili primanje usluga s posebnom tarifom na broj 86xxxx pošaljite riječ STOP. Nakon toga usluga vam se ne smije naplaćivati, a za one koje su se ne naplatile iako ih niste tražili, podnesite prigovor operatoru koji vam ispostavlja račun

ili naplaćuje usluge. Ukoliko ne uspijete deaktivirati uslugu na navedeni način, obratite se odmah svom operatoru pisanim putem.

## ▶ DOBIVAM POZIVE S ČUDNIH NEPOZNATIH BROJEVA IZ INOZEMSTVA. POJAVI MI SE KAO PROPUSIteni POZIV. SMIJEM LI UZVRATTI POZIV?

Ukoliko dobijete poziv s nepoznatog inozemnog broja ili vam se broj prikazuje kao propušteni poziv, a pozivatelj vam nije poznat, nipošto ne

uzvraćajte poziv jer postoji mogućnost da se radi o pokušaju prijevare i u tom slučaju može doći do neželjenih troškova.

## ▶ MOGU LI SE ZABRANITI POZIVI PREMA ODREĐENIM BROJEVIMA?

Na vaš zahtjev operator mora aktivirati 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.

# RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA

## Odlučili ste raskinuti pretplatnički ugovor?

### ▶ EVO NEKIH SAVJETA.

Ugovor imate pravo raskinuti u svakom trenutku. Prije raskida ugovora, provjerite jeste li sklopili ugovor s ugovomom obvezom koja još uvijek traje. Ako raskidate ugovor prije isteka ugovorne obveze, obvezni ste platiti naknadu za prijevremeni raskid (preostale ugovorne mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode ili usluge, ovisno što je povoljnije za vas). Kako bi izbjegli komplikacije, savjetujemo vam da prije raskida takvog ugovora od operatora zatražite informaciju o iznosu naknade za prijevremeni raskid, a koju vam je operator obavezan dostaviti u zatraženom obliku u roku od 2 radna dana. 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 za raskid ugovora, operator mora postupiti po zahtjevu neovisno o dugovanju korisnika i to u nepokretnoj mreži u roku od 5 radnih dana te u pokretnoj mreži u roku od 1 radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

### ▶ RASKID UGOVORA PROMJENOM OPERATORA

Ako želite promijeniti operatora i zadržati svoj broj, imate to pravo i u nepokretnim i u pokretnim mrežama. Zahtjev podnosite novom operatoru koji će u vaše ime raskinuti ugovor s postojećim operatorom.

Ako vam operator ne isporučuje uslugu sukladno ugovorenim uvjetima, imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Ako ste predali zahtjev za preseljenje usluge na novu lokaciju (preseljenje morate dokazati odgovarajućom ispravom), na kojoj vam operator ne može isporučiti uslugu, imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Ako vam operator može isporučiti uslugu na novoj lokaciji, niste u obvezi sklopiti novi pretplatnički ugovor uz ugovornu obvezu već možete nastaviti koristiti uslugu sukladno uvjetima postojećeg ugovora. Ako operator izmijeni opće uvjete poslovanja, uvjete korištenja ili cjenik, a izmjene su za vas nepovoljne, možete raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 30 dana od objave tih izmjena.



# PRIGOVORI KORISNIKA

## ▶ IMAM PROBLEM, KAKO GA RIJEŠITI?

Prvo pokušajte problem riješiti putem službe za korisnike (telefonom, internetom), a ako ne uspijete, operateru podnesite pisani prigovor. Podnošenje prigovora ne oslobađa vas obveze plaćanja nespornog iznosa računa (iznosa koji smatrate ispravnim) ili prosječnog iznosa zadnja tri računa. Pazite na zakonom propisane rokove za podnošenje prigovora:

- prigovor na račun ili kakvoću usluga u roku od 30 dana od dana dospijeca računa ili pružanja usluge,
- prigovor na povredu odredbi ugovora u roku od 15 dana od saznanja o radnji ili propustu operatera, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredbi ugovora.

## ▶ POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA:

### 01 PRIGOVOR OPERATORU (PRVI STUPANJ)

Operateru se podnosi pisani prigovor s jasno definiranim razlogom prigovora. Na pisani prigovor korisnika, operater je dužan dostaviti pisani odgovor u roku od 15 dana, odnosno u roku od 30 dana ako se radi o uslugama s posebnom tarifom.\*

### 02 REKLAMACIJA POVJERENSTVU ZA PRITUŽBE POTROŠAČA PRI OPERATORU (DRUGI STUPANJ)

Ako nije zadovoljan odgovorom na prigovor, korisnik pisanu reklamaciju (pritužbu)

na isti može podnijeti povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operateru, u roku od 30 dana od primitka odgovora operatera. Povjerenstvo pri operateru je korisniku dužno dostaviti pisani odgovor u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije.\*

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

### 03 ZAHTJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA PRI HAKOM-U

U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva pri operateru, korisnik može u roku od 30 dana od zaprimanja istog

podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u (na adresu HAKOM-a ili putem aplikacije "e-žalbe" dostupne na [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)). Zahtjevu za rješavanje spora, s jasno navedenim razlogom prigovora, potrebno je priložiti preslike dokumentacije koju korisnik smatra važnom (presliku prigovora operateru i odgovor operatera na prigovor, presliku reklamacije povjerenstvu pri operateru i odgovor povjerenstva pri operateru te punomoć ako zahtjev ne podnosi vlasnik linije).



## NAPOMENA:

Operater je obavezan ponuditi umanjenje 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

Ako ste osoba s invaliditetom (oštećenjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti), provjerite kod operatera koje vam dodatne mogućnosti pristupa i korištenja usluga nudi (zvučni ili vidni signali, način pristupa hitnim službama, posebni uređaji...). Više o ponudi operatera možete doznati putem **Pristupačnog prozora u svijet informacija o ponudama telekom-operatera dostupnog putem <http://usluge.ict-aac.hr/pristupacni-web-2/>**

Koliko znate o pravima osoba s invaliditetom u elektroničkim komunikacijama? Posjetite nas na [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)

## ▶ KAKO ZAŠTITITI DIJETE U SVIJETU INTERNETA?

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)