

Smjernice za Opće uvjete poslovanja

Sklapanjem pretplatničkog ugovora za elektroničke komunikacijske usluge nastaju određena prava i obveze kako krajnjeg korisnika usluga elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: korisnik) tako i operatora javnih komunikacijskih usluga (dalje: operator). Obzirom da Opći uvjeti poslovanja predstavljaju temeljeni dokument koji uređuje prava i obveze korisnika i operatora prilikom ugovaranja elektroničkih komunikacijskih usluga, u ovom dokumentu su navedene osnovne informacije koje bi opći uvjeti trebali sadržavati. Bitno je naglasiti kako su prava i obveze ugovornih strana, dakle točno određenog operatora i korisnika, određena uvjetima konkretnog ugovora kojeg su isti sklopili, odnosno da su ove Smjernice za Opće uvjete poslovanja isključivo informativnog karaktera i svrha im je upoznavanje korisnika sa osnovnim, uobičajenim pravima i obvezama na koja bi trebali obratiti posebnu pozornost prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora o korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga na području Republike Hrvatske te ne predstavljaju davanje informacija u vezi konkretnog pretplatničkog ugovora.

Opći uvjeti poslovanja trebali bi sadržavati jasne i transparente informacije u vezi uvjeta ugovaranja, korištenja i prestanka korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga, a koje obavezno uključuju slijedeće informacije o:

- načinu temeljem kojeg se vrši sklapanje/promjena/raskid ugovora;
- tehničkim preduvjetima koje je korisnik obavezan osigurati za pružanje usluge (npr. ispravna kućna instalacija, karakteristikama uređaja potrebnih za korištenje usluge (opisno npr. uređaj mora podražavati HDMI za IPTV i sl.);
- uvjetima zasnivanja pretplatničkog odnosa, a koji uključuju i rokove prihvaćanja zahtjeva od strane operatora te rokove realizacije usluge od strane operatora kao i odgovarajuća prava korisnika u slučaju da operator ne postupi sukladno navedenim rokovima;
- pravo na probno razdoblje za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže (*USB stick*, ...);
- sklapanju ugovora na neodređeno vrijeme, uključujući i eventualno obvezno trajanja ugovora koje ne može biti dulje od dvije (2) godine, kao i informacije o načinu realiziranja raskida ugovora (podnošenje zahtjeva za raskid kao i rokovi za raskid, prijenos broja u mrežu drugog operatora i sl.) te o eventualnim troškovima raskida ugovora, npr. obveze plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, kao i pravu operatora da odbije zahtjev za sklapanje ugovora pod određenim uvjetima;

- prijenosu ugovora na drugog korisnika i preseljenju priključka/usluge na drugu lokaciju;
- privremenom i trajnom isključenju usluge zbog neplaćanja te o privremenom isključenju usluge na zahtjev korisnika;
- uvjete korištenja i povrata terminalne opreme u vlasništvu operatora nakon prestanka ugovornog odnosa uz posebno navođenje roka za povrat opreme u slučaju postojanja obveze povrata te pravo naplate ukoliko korisnik ne izvrši povrat;
- kvaliteti pružene usluge, riziku kvara i riziku nedostupnosti usluge u svakom trenutku i na svakom mjestu te o odgovarajućim pravima i obvezama kako korisnika tako i operatora u navedenim slučajevima;
- načinu dostave te plaćanju računa ispostavljenih za pružene usluge;
- načinima zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara te o načinu ograničenja/zabrane korištenja određenih usluga;
- pravima korisnika u vezi objave informacija u javni telefonski imenik te načinu postupanja s osobnim podacima korisnika;
- pravima operatora u vezi naplate dospjelih potraživanja, a koje uključuju informaciju o prodaji istih trećoj strani te informaciju o rokovima zastare potraživanja;
- načinu i rokovima podnošenja prigovora u vezi ispostavljenog računa, kvalitete pružene usluge te povredi odredbi pretplatničkog ugovora;
- korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora korisnika;
- o pravima korisnika u vezi korištenja univerzalne usluge ukoliko se radi o operatoru koji ima obvezu pružanja istih.