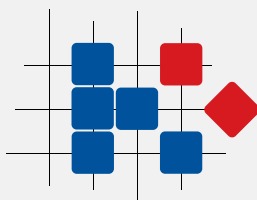




Upoznajte svoja prava



HAKOM

Postupak rješavanja prigovora



1 Pisani prigovor operatoru

- **NA IZNOS RAČUNA** podnesite u roku od **30 dana** od dana dospijeća računa
- **KAKVOĆU USLUGE** podnesite u roku od **30 dana** od dana pružanja usluge
- **POVREDE ODREDABA UGOVORA** podnesite u roku od **15 dana** od dana saznanja o radnji ili propustu operatora

→ *Operator Vam je obavezan odgovoriti u roku od 15 dana (30 dana za usluge s posebnom tarifom)*

Obavezno platite nesporni iznos računa ili prosječan iznos zadnja tri računa!

2 Reklamacija povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru

- podnesite u roku od **30 dana** od dana zaprimanja odgovora operatora
- *Operator Vam je obvezan odgovoriti u roku od 30 dana. Ako niste zaprimili odgovor na Vaš prigovor/pritužbu, nastavite daljnji postupak prema opisanoj proceduri!*

3 Zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u

- podnesite u roku od **30 dana** od dana zaprimanja odgovora povjerenstva operatora
- priložite dokumentaciju koju smatrate važnom za rješavanje spora
- pošaljite: poštom na adresu HAKOM-a ili putem aplikacije e-žalbe na hakom.hr/e-zalbe
- *HAKOM će donijeti odluku ili rješenje u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja potpunog zahtjeva za rješavanje spora.*

Sklapanje ugovora



Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od 24 mjeseca, nakon čega se ugovor nastavlja po uvjetima za ugovorene usluge bez ugovorne obveze.



Pripazite! Cijena usluge bez ugovorne obveze može biti veća.

Ugovor

Uz sažetak ugovora i zahtjev za uslugu, sastavni dio ugovora čine i opći uvjeti poslovanja, posebni uvjeti pružanja usluga i cjenik usluga...

Ako ste sastavne dijelove ugovora pristali preuzeti na internetskoj stranici operatora, imate pravo na raskid ugovora bez naknade u roku od **3 radna dana** od dana sklapanja ugovora, ali uz povrat uređaja u ispravnom stanju, zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa.

Sažetak ugovora mora sadržavati naziv i vrstu usluge, dodatne usluge, popuste s vremenskim trajanjem, pojedinačnu/ukupnu cijenu usluga, obvezno trajanje, uvjete otkazivanja ugovora...

Ugovor možete sklopiti...

1 u poslovnici operatora

potpisivanjem ugovorne dokumentacije

2 izvan poslovnice operatora*

potpisivanjem ugovorne dokumentacije na prodajnom štandu ili u Vašem domu

3 na daljinu* (telefonom, internetom)

davanjem svoje suglasnosti (pisanim putem, e-poštom ili plaćanjem prvog računa) na zaprimljenu ugovornu dokumentaciju

** Imate pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, o čemu morate biti propisno obavješteni, a ako niste, pravo na raskid bez naknade prestaje 12 mjeseci nakon isteka prethodno navedenog roka.*

Prekid usluge (kvar) u nepokretnoj mreži



Trebate osigurati ispravnu kućnu instalaciju i opremu koja je u Vašem vlasništvu!

Ostali ste bez usluge?

Prijavite kvar Vašem operatoru poštom, e-poštom, u poslovnici operatora (zatražite potvrdu o prijavi) ili telefonskim pozivom.

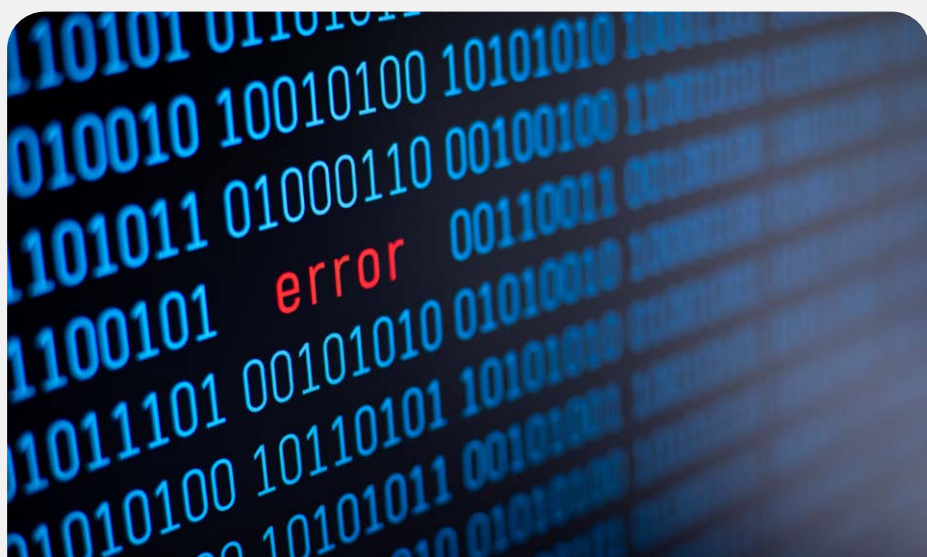
- u roku od najviše **3 dana** od Vaše prijave, operator Vas mora obavijestiti o vremenu i načinu **otklona kvara**

→ ako operator nije uklonio kvar u roku od **24 sata** od Vaše prijave, imate pravo na umanjenje mjesečne naknade za onoliko dana koliko niste mogli koristiti uslugu

→ kvar na dodijeljenoj opremi mora biti otklonjen u roku od **5 dana**, dok svi ostali kvarovi moraju biti otklonjeni u roku od **15 dana**, a ako nisu, obratite se svom operatoru u vezi ostvarivanja Vaših prava (raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ili isplatu naknade za nepravovremeni otklon kvara)

→ ako operator nije otklonio kvar ni u roku od **45 dana** od Vaše prijave, neovisno o isplaćenju naknadi, imate pravo i na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid

→ Video možete pogledati na *HAKOM YouTube-u*.



Brzina interneta u nepokretnoj mreži



Operatori su obvezni u ugovoru navesti minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru.

Minimalna brzina interneta treba biti najmanje 70% maksimalne (ugovorene) brzine. U slučaju prigovora na kakvoću pristupa internetu trebate napraviti mjerenje HAKOMetrom.

Način mjerenja

1 spojiti računalo žičnom vezom

2 instalirati aplikaciju HAKOMetar

3 izvršiti minimalno 3 mjerenja provedena tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata

Ukoliko Vam operator ne pruža minimalnu brzinu interneta, obvezan je ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, odnosno uz Vašu suglasnost omogućiti prelazak na drugi prikladniji paket.

→ Video kako izmjeriti brzinu interneta HAKOMetrom možete pogledati na [HAKOM YouTube-u](#).



Kvaliteta usluge u pokretnoj mreži



Zbog tehničkih karakteristika pokretne mreže usluge se mogu koristiti na bilo kojem mjestu, ali operatori ne mogu garantirati jednaku kvalitetu usluge na svim lokacijama i u svakom trenutku.

Na kvalitetu signala mogu utjecati fizičke prepreke, konfiguracija terena, povećanje broja korisnika na određenom području – turisti, sport, koncert...

Koja su Vaša prava u slučaju loše kvalitete usluge (signala)?

Sklapanjem ugovora prihvaćate da operator pruža usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti svoje mreže, zbog čega nemate pravo na umanjeње mjesečne naknade, kao ni pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Što možete učiniti?

- prije sklapanja ugovora, kod operatora provjerite kartu pokrivenosti pokretne mreže
- ako ugovarate internet i/ili govornu uslugu, a niste sigurni je li kvaliteta usluge zadovoljavajuća na određenoj lokaciji, kod sklapanja ugovora zatražite **probni rok od najmanje 5 dana**
- kvalitetu internet usluge možete provjeriti putem aplikacije HAKOMetar Plus

→ Video možete pogledati na *HAKOM YouTube-u*.

Roaming u zemljama EU/EEA



Roaming je usluga koja Vam omogućuje upotrebu pokretnog telefona dok boravite u inozemstvu.

Ako putujete u neku od zemalja Europskog gospodarskog prostora (EEA), koji uključuje zemlje članice Europske unije (EU), Island, Lihtenštajn i Norvešku, pozive, poruke i podatkovni promet možete koristiti po istim cijenama kao kod svog operatora u RH.

Dok ste u roamingu, bilo da pozivate korisnike koji se nalaze u RH ili korisnike u drugim zemljama EEA, pozivi se naplaćuju prema Vašoj tarifi, kao pozivi prema drugim pokretnim mrežama unutar RH. Dolazni pozivi se ne naplaćuju, neovisno o tome odakle Vam dolaze pozivi.

Važno je znati!

Usluge u roamingu po domaćim cijenama namijenjene su isključivo za povremena putovanja. Sve dok više boravite i koristite usluge u RH nego u zemljama EEA, usluge iz Vaše tarife možete u roamingu koristiti po domaćim cijenama, bez dodatnih troškova.

Za pojedine tarife i opcije (npr. neograničen podatkovni promet) postoji ograničenje u količini podatkovnog prometa koji možete koristiti po domaćim cijenama, nakon čega operator ima pravo naplatiti dodatnu roaming naknadu.

→ *Savjetujemo da prije putovanja provjerite s Vašim operatorom koliko podatkovnog prometa možete koristiti u roamingu.*

Što je još važno znati?

→ prilikom spajanja na mrežu stranog operatora morate od Vašeg operatora zaprimiti obavijest o tome, kao i o cijenama usluga.

→ podatkovni promet će se automatski obustaviti kada dosegnete iznos od 62,50 eura, osim ako ne zatražite drugačije ograničenje (odnosi se na sve zemlje svijeta)

→ ako se nalazite u blizini pograničnih područja sa zemljama koje nisu članice EEA, preporučujemo da na svom uređaju odaberete "ručni odabir mreže" i odaberete mrežu Vašeg operatora

→ *Više o uslugama u roamingu možete pronaći na hakom.hr/roaming i HAKOM YouTube-u.*

Raskid ugovora



Provjerite imate li ugovornu obvezu koja još uvijek traje!

Provjerite s Vašim operatorom način raskida ugovora!

Operator Vam mora omogućiti raskid ugovora na isti način na koji Vam je omogućio i sklapanje ugovora.

Preporučujemo da podnesete pisani zahtjev za raskid ugovora.

Želite zadržati svoj broj?

Zahtjev za promjenu operatora/prijenos broja podnosite novom operatoru, koji će u Vaše ime raskinuti ugovor s postojećim operatorom.

Postojeći ugovor smatra se raskinutim danom promjene operatora/prijenosom broja novom operatoru.

Raskidate ugovor prije isteka ugovorne obveze?

Zatražite od operatora izračun naknade za prijevremeni raskid (rok za dostavu je 1 radni dan).

Naknada je jednaka preostalim mjesečnim naknadama do isteka obveznog trajanja ugovora ili ostvarenim popustima na proizvode i usluge, ovisno što je za Vas povoljnije.

Kada imate pravo na raskid ugovora bez naknade?

- ako je operator potvrdio da Vam ne može pružiti ugovorenu uslugu
- ako ste predali zahtjev za preseljenjem usluge (morate imati dokaz o preseljenju), a operator je potvrdio da Vam ne može pružiti uslugu na novoj adresi
- ako je operator izmijenio ugovorne uvjete i oni su za Vas nepovoljniji, u roku od **2 mjeseca** od dana zaprimanja obavijesti o izmjenama

Rok za raskid?

- u nepokretnoj mreži u roku od **5 radnih dana**
- u pokretnoj mreži u roku od **1 radnog dana**

Neželjene elektroničke komunikacije (EK)



REGISTAR “NE ZOVI” - Zakon o zaštiti potrošača

Ne želite primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje? Podnesite Vašem operatoru zahtjev za upis u Registar “NE ZOVI”.

Dokumentaciju i upute, kao i mogućnost provjere upisanog broja možete pronaći na hakom.hr/ne-zovi

Ako nakon upisa broja u Registar “NE ZOVI” i dalje zaprimate promidžbene ili prodajne pozive i/ili poruke, možete podnijeti prijavu Državnom inspektoratu.

Sigurno korištenje usluga

SMS poruke s kratkog broja npr. 8xx xxx, možete zaustaviti slanjem riječi **STOP** na isti broj. Ako Vam se usluga i dalje naplaćuje ili ju niste uspjeli deaktivirati, obratite se Vašem operatoru.

Ne uzvraćajte na pozive s nepoznatih inozemnih brojeva (+44..., +234...). Postoji mogućnost da se radi o pokušaju prijave i možete imati neželjene troškove, čak i ako razgovor traje samo nekoliko sekundi. Dolazni pozivi se ne naplaćuju, neovisno o tome odakle Vam dolazi poziv.

Operator na Vaš zahtjev mora, bez naknade, aktivirati zabranu odlaznih poziva prema određenim skupinama brojeva (pozivi/poruke prema brojevima s posebnom tarifom, međunarodni pozivi...). Preporučuje se osobito kada usluge koriste djeca.

Što je još važno znati...

→ Ne otvarajte poveznice iz zaprimljene elektroničke komunikacije (SMS, e-pošta, društvene mreže) bez prethodne provjere.

→ Ukoliko Vas netko zatraži dostavu osobnih ili bankovnih podataka, budite oprezni s dijeljenjem osobnih podataka te ne dostavljajte PIN-ove niti lozinke putem SMS-a, društvenih mreža i slično.

→ Ne odgovarajte na poruke koje imaju puno gramatičkih pogrešaka i traže Vas dostavu osobnih podataka.

→ *Kroz webinar Ključevi sigurnog interneta saznajte više o online sigurnosti, zaštiti osobnih podataka, informacijama o digitalnim tragovima i umjetnoj inteligenciji, ali i o novim pravilima digitalnog svijeta. Webinar možete pogledati na HAKOM YouTube-u.*

Univerzalne usluge (USO)



Univerzalne usluge su skup osnovnih usluga određene kakvoće koje moraju biti dostupne svim korisnicima na cijelom području RH po pristupačnoj cijeni, a obuhvaćaju:

- govornu uslugu na adresi korisnika
- uslugu pristupa internetu uz minimalnu brzinu od 14 Mbit/s u dolaznom i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru (100 GB)
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno osjetljive skupine korisnika

Univerzalna usluga se osim putem nepokretne mreže, može realizirati i putem drugih tehnologija, primjerice putem pokretne mreže (prijenosni uređaj za podatkovni promet), Wi-Fi...

→ Više o univerzalnim uslugama možete pronaći na hakom.hr/USO

Pristupačnost za osobe s invaliditetom

Prilikom ugovaranja i korištenja usluga operatori bez posebne naknade moraju omogućiti:

- pristup posebnoj službi davanja informacija
- primitak ugovora i računa u prilagođenim oblicima
- kontakt osobe obučene za pružanje pomoći o proizvodima i uslugama
- prioritetni otklon kvara (u roku od najviše 3 dana)
- pristup hitnim službama u prilagođenim oblicima (dvosmjerna tekstualna komunikacija; korištenje sinkroniziranog glasa/videopoziva)

Operatori u okviru tehničkih mogućnosti moraju bez posebne naknade omogućiti pristupačnost prilagođene opreme (računala i pametni telefoni).

Operatori moraju osigurati dostupne linije vodilje u poslovnicaama kako bi omogućili samostalno kretanje osobama s invaliditetom.

→ *Saznajte više o pravima i pristupačnosti osoba s invaliditetom na hakom.hr/OSI*



Hrvatska regulatorna
agencija za mrežne
djelatnosti

 Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb

 01/700 70 60, 01/700 70 07

 www.hakom.hr



Godina izdavanja: 2026.