

INFORMACIJE
KOD OPERATORA

Prije podnošenja prigovora, pokušajte problem riješiti preko službe za korisnike (telefonom, kontakt adresa), ali ako ne uspijete, uložite pisani prigovor pazeći da ne propustite zakonske rokove. Obavezno platite nesporni iznos računa ili iznos koji smatrate ispravnim kako biste usluge mogli dalje nesmetano koristiti.

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

▶ 01 PRIGOVOR KOD OPERATORA
(prvi stupanj)

PISANI PRIGOVOR s jasno definiranim razlogom prigovora nadležnoj službi

- ▶ 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.

*Minimalna brzina interneta u nepokretnoj mreži treba biti najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopolasnog 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.

*U mobilnoj mreži, operator pruža usluge sukladno

tehničkim mogućnostima te postoji mogućnost da određene usluge neće biti dostupne na cijelom području. Stoga prilikom sklapanja ugovora za uslugu interneta uz USB stick iskoristite 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 povjerenstvu pri operatoru u roku od 30 dana od primitka odgovora.

▶ 03 ZAHTJEV ZA RJEŠAVANJE SPORA
KOD HAKOM-a

U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva, u roku od 30 dana podnesite pisani zahtjev HAKOM-u.

VAŽNE NAPOMENE KORISNIKU

- ▶ 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.
- ▶ 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.

OPERATOR
JE OBVEZANREGISTAR
„NE ZOVİ“

- ▶ Ne želite li primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona?
- ▶ 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.

ZADOVOLJAN
KORISNIK

OPERATOR

PONUDA USLUGA • SKLAPANJE UGOVORA • KORIŠTENJE USLUGA I KONTROLA TROŠKOVA
• RASKID UGOVORA • PRIGOVORI KORISNIKA • HAKOM

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

www.hakom.hr | telefon za korisnike: 01/7007-060 | web upiti: "pitajte nas"



Sklapanje ugovora

Ugovori se u pravilu sklapaju na neodređeno vrijeme u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija, na daljinu te prijenosom broja drugom operatoru. Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od dvije godine, nakon čega se ugovor nastavlja pod uvjetima za ugovorene usluge, ali bez obveznog vremenskog trajanja.



UGOVOR SKLOPLJEN IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

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

** 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.

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

PONUDE OPERATORA

Budite sigurni da ponuda operatora i odabrana usluga u potpunosti odgovara vašim željama i korisničkim navikama. Izaberite tražene usluge koristeći HAKOM-ov Procjenitelj troškova, s naše internetske stranice.

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. Provjerite jeste li zaprimili dokumente koji čine pretplatnički ugovor (opći i posebni uvjeti za ugovorene usluge, cjenik...), odnosno jeste li upućeni na koji način iste možete preuzeti? Obratite pozornost na sve što je napisano sitnim slovima te obavezno zatražite pojašnjenje svih nejasnih odredbi pretplatničkog ugovora.



UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

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

OVDJE PRESAVITI

Iskorištenost ugovorenog tarifnog paketa/modela/opcije

Operator je obavezan pravovremeno i besplatno obavijestiti korisnika.*

Prekomjerna potrošnja

Operator je obavezan obavijestiti korisnika kada je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna tri mjeseca.*

Ograničenje potrošnje usluga – osobni limit

Zatražite od operatora postavljanje iznosa mjesečnog limita potrošnje, a nakon ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje.* | **

ZATRAŽITE

- ▶ Besplatnu zabranu određenih vrsta poziva (npr. međunarodni pozivi...) ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva (pozivi/poruke prema brojevima s posebnom tarifom...)**
- ▶ Informacije o trenutnoj potrošnji te detaljan ispis računa (mjesečno ili po potrebi).

*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.

RASKID UGOVORA

- A** NA ZAHTEJ KORISNIKA (UKLJUČUJE I POSTUPAK PRIJENOSA BROJA DRUGOM OPERATORU)

B AKO SE JASNO UTVRDI DA OPERATOR NE MOŽE ISPORUČIVATI USLUGU

C AKO U SLUČAJU VAŠEG PRESELJENJA NE MOŽE PRUŽATI USLUGE NA NOVOJ ADRESI

D NEPOVOLJNIJE IZMJENE OPĆIH I POSEBNIH UVJETA OPERATORA TE CJENIKA (U ROKU OD 30 DANA OD OBJAVE TIH IZMJENA)

Provjerite s operatorom način raskida ugovora (u pravilu, podnošenjem jasnog pisanog zahtjeva uz identifikacijski dokument) te zatražite izračun iznosa možebitne naknade zbog raskida ako ugovor prijevremeno raskidate. Iznos te naknade predstavlja iznos preostalih mjesečnih naknada ili iznos ostvarenih popusta na proizvode ili usluge, zavisno što je za korisnika povoljnije.