

PRIGOVORI KORISNIKA

Pokušajte prvo problem riješiti preko korisničke službe operatora (telefonom, na adresu e-pošte), a ako ne uspijete, podnesite pisani prigovor operatoru. Obavezno platite nesporni iznos računa, onaj dio koji smatrate ispravnim ili prosječan iznos zadnja tri računa.

**KAKO I
KOME SE
ŽALITI?**

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

PISANI PRIGOVOR OPERATORU (PRVI STUPANJ)

01

- **NA RAČUN**
u roku od **30 dana** od dana dospijeca računa
- **KAKVOĆU USLUGE**
u roku od **30 dana** od dana pružanja usluge
- **POVREDE ODREDBA UGOVORA**
u roku od **15 dana** od saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od **30 dana** od dana povrede odredaba ugovora
- operator vam je dužan odgovoriti u roku od **15 dana** (**30 dana** za usluge s posebnom tarifom)

REKLAMACIJA POVJERENSTVU ZA PRITUŽBE POTROŠAČA PRI OPERATORU (DRUGI STUPANJ)

02

- podnesite u roku od **30 dana** od dana zaprimanja odgovora operatora
- operator vam je dužan odgovoriti u roku od **30 dana**

ZAHTEJ ZA RJEŠAVANJE SPORA HAKOM-U

03

- podnesite u roku od **30 dana** od dana zaprimanja odgovora povjerenstva operatora
- priložite dokumentaciju koju smatrate važnom za rješavanje spora
- pošaljite na adresu HAKOM-a ili putem aplikacije „e-žalbe“ dostupne na hakom.hr



Niste zaprimili odgovor na vaš prigovor/pritužbu, nastavite daljnji postupak prema opisanoj proceduri!

PRAVA ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Provjerite kod operatora koje vam dodatne mogućnosti pristupa i korištenja usluga nudi (zvučni ili vidni signali, način pristupa hitnim službama, posebni uređaji...). Više o ponudi operatora možete doznati putem **Pristupačnog prozora u svijet informacija o ponudama telekom-operatora** dostupnog putem usluge.ict-aac.hr/pristupacni-web-2/



Naučite više o svojim pravima i pristupačnosti na internetu kroz kviz znanja!



KAKO ZAŠTITI DIJETE U SVIJETU MREŽNIH TEHNOLOGIJA



Koliko znate o opasnostima i sigurnosti na internetu, zaštiti privatnosti i osobnih podataka, načinu ponašanja i uporabe društvenih mreža?

hakom.hr/zastita-djece



PRIGOVORI

RASKID UGOVORA

SKLAPANJE UGOVORA

REGISTAR NE ZOV

KVALITETA USLUGE

UPOZNAJTE SVOJA PRAVA!



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI



01/7007-060

Roberta Frangeša
Mihanovića 9,
10110 Zagreb

hakom.hr

ODLUČILI STE SKLOPITI UGOVOR?



OVDJE PRESAVITI

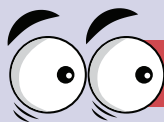
Ugovori se u pravilu sklapaju na **neodređeno** vrijeme

Obvezno trajanje ugovora ne može biti dulje od 24 mjeseca, nakon čega se ugovor nastavlja po uvjetima za ugovorene usluge bez ugovorne obveze. **Pripazite!** U pravilu je cijena usluge bez ugovorne obveze veća!

▶ ZAHTEJ ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA (UGOVOR)

Provjerite sadržaj Zahteja, naziv i vrstu usluge, dodatne usluge, popuste s vremenskim trajanjem, pojedinačnu/ukupnu cijenu usluga, obvezno trajanje i uvjete otkazivanja ugovora i slično!

Uz Zhtjev morate dobiti i ostale dokumente koji su sastavni dio ugovora (opći i posebni uvjeti, uvjeti korištenja ugovorene usluge, cjenik...)! Ako ste pristali preuzeti ih na internetskoj stranici operatora, imate pravo na raskid ugovora bez naknade u roku od **3 radna dana** od dana sklapanja ugovora, ali uz povrat tvornički zapakiranog uređaja, ako ste ga kupili.



Obratite pozornost na sve što je napisano te zatražite od operatora pojašnjenje svih nejasnih odredbi ugovora!

ODLUČILI STE RASKINUTI UGOVOR?

Ugovor imate pravo raskinuti u svakom trenutku!



Provjerite imate li ugovornu obvezu koja još uvijek traje!

• Provjerite s vašim operatorom način raskida ugovora (u pravilu podnošenjem pisanog zahtjeva uz identifikacijski dokument).

• Operator mora omogućiti raskid ugovora na isti način na koji omogućava i sklapanje ugovora (telefonom, pisanim ili elektroničkim putem).

ŽELITE ZADRŽATI SVOJ BROJ?

Zahjev za prijenos broja podnosite novom operatoru, koji će u vaše ime raskinuti ugovor s postojećim operatorom. Ugovor se smatra raskinutim danom prijenesa broja novom operatoru.

RASKIDATE UGOVOR PRIJE ISTEKA UGOVORNE OBVEZE?

Zatražite izračun naknade za prijevremeni raskid (rok za dostavu 2 radna dana). Iznos naknade obuhvaća iznos preostalih mjesečnih naknada ili iznos ostvarenog popusta na proizvode i usluge, ovisno koja je za vas naknada povoljnija.

Ugovor sklopljen izvan poslovnica operatora (na prodajnom štandu, u vašem domu). Morate biti upućeni na opće potrošačko pravo*. Ugovor se smatra sklopljenim kad potpišete ugovornu dokumentaciju.

Ugovor sklopljen na daljinu (telefonom, internetom). Morate zaprimiti obavijest koja sadrži sve podatke o ugovoru i uputu na opće potrošačko pravo*. Ugovor se smatra sklopljenim nakon što potvrdite svoju suglasnost, na način naveden u obavijesti. (Nije potrebno potpisati)

***Opće potrošačko pravo** - Imate pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od **14 dana** od dana sklapanja, o čemu morate biti propisno obaviješteni, a ako niste, pravo na raskid prestaje po isteku **12 mjeseci** od isteka prethodno navedenog roka.

ROK ZA RASKID?

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

▶ KADA IMATE PRAVO NA RASKID UGOVORA BEZ NAKNADE?

- ako se utvrdi da vam operator ne može isporučiti ugovorenu uslugu
- ako ste predali zahtjev za preseljenjem usluge (morate imati dokaz o preseljenju), a operator vam ne može pružiti uslugu na novoj adresi

- u roku od 30 dana od zaprimanja obavijesti o nepovoljnijim izmjenama općih, posebnih uvjeta ili cijene ugovorene usluge za korisnika



KVAR U NEPOKRETNOSTI MREŽI

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



▶ OSTALI STE BEZ USLUGE?

Prijavite kvar vašem operatoru telefonskim pozivom, poštom, e-poštom, u poslovnici operatora (zatražite potvrdu o prijavi!)



- 1 u roku od najviše **3 dana** od vaše prijave, operator vas mora obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara
- 2 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
- 3 ako je kvar na dodijeljenoj opremi, a operator ga nije otklonio u roku od **5 dana**, imate pravo na raskid ugovora bez naknade za prijevremeni raskid
- 4 svi ostali kvarovi moraju biti otklonjeni u roku od **15 dana**, a ako nisu, obratite se svom operatoru u vezi ostvarivanja vaših prava (raskid bez naplate naknade, eventualno obeštećenje...)
- 5 operator je obavezan u svakom trenutku omogućiti vam praćenje statusa prijavljenog kvara

SIGURNO KORIŠTENJE USLUGA



▶ DOLAZE MI SMS PORUKE S KRATKOG BROJA NPR. 8XXXXX KOJE MI NAPLAČUJU. KAKO TO ZAUSTAVITI?

Pošaljite SMS porukom riječ **STOP**. Ako vam se usluga s posebnom tarifom i dalje naplaćuje ili ju niste uspjeli deaktivirati, obratite se vašem operatoru.

▶ DOBIVAM POZIVE S ČUJNIH NEPOZNATIH BROJEVA IZ INOZEMSTVA. SMIJEM LI UZVRATITI POZIV?

Ne uzvraćajte propuštene pozive s nepoznatih inozemnih brojeva! Postoji mogućnost da se radi o pokušaju prijave i možete imati neželjene troškove. Dolazni pozivi se ne mogu naplatiti u RH neovisno odakle dolazi poziv.



▶ MOGU LI TRAZITI ZABRANU POZIVA PREMA ODREĐENIM BROJEVIMA?

Možete. Operator će na vaš zahtjev, 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.

REGISTAR "NE ZOVU" ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

Ne želite primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje? Upišite se u Registar "NE ZOVU"!

ZAHTEJ PREDAJETE ISKLJUČIVO VAŠEM OPERATORU! Dokumentacija i upute, kao i mogućnost provjere upisanog broja - hakom.hr/ne-zovi

Za kršenje Zakona o zaštiti potrošača, obratite se Državnom inspektoratu.

