

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.

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

PISANI PRIGOVOR OPERATORU (PRVI STUPANJ)

- **NA RAČUN** u roku od **30 dana** od dana dospijeca računa
- **KAKVOĆU USLUGE** u roku od **30 dana** od dana pružanja usluge
- **POVREDE DOREĐABA UGOVORA** u roku od **15 dana** od saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od **30 dana** od dana povrede određaba 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)

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



ZAHTEV 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 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

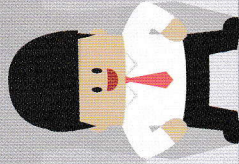
Provjerite kod operatora koje vam dodatne mogućnosti pristupa i korištenja usluga nudi (zvučni ili vidni signali, način pristupa hitnim službama, posebni uređaji...). Više o ponudi operatora možete doznati putem **Pristupačnog prozora u svijet informacija o ponudama telekom-operatora** dostupnog putem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



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



KAKO I KOME SE ŽALITI?



02

03



PRIGOVORI

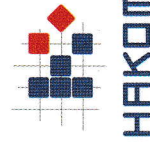
RASKID UGOVORA

SKLAPANJE UGOVORA

REGISTAR NE ZOVU

KVALITETA USLUGE

UPOZNAJTE SVOJA PRAVA!



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI



01/7007-860



Roberta Frangeša
Mihanovića 9,
10110 Zagreb



hakom.hr

ODLUČILI STE SKLOPITI UGOVOR?

Ugovori se u pravilu sklapaju na neodređeno vrijeme

Obvezno trajanje ugovora ne može biti duže 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 Zehatjeva, naziv i vrstu usluge, dodatne usluge, popuste s vremenskim trajanjem, pojedinačnu/ukupnu cijenu usluga, obvezno trajanje i uvjete otkazivanja ugovora i slično:

Uz Zehatjev 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 zehatjeva 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?

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

RASKIDATE UGOVOR

PRILJE ISTEKA UGOVORNE OBVEZE?

Zehatjev 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 koje je za vas naknada povoljnija.



▶ KADA IMATE PRAVO NA RASKID UGOVORA BEZ NAKNADE?

- ako se utvrdi da vam operator ne može isporučiti ugovorenu uslugu
- ako ste predali zehatjev za preseljenje usluge (imate i matični kaz o preseljenju), a operator vam ne može pružiti uslugu na novoj adresi
- u roku od 30 dana od završetka obavijesti o nepovoljnijim izmjenama općih, posebnih uvjeta ili cijene ugovorene usluge za korisnika

ROK ZA RASKID?

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

Ugovor sklopljen izvan poslovnica operatora (na prodajnom štand, 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)

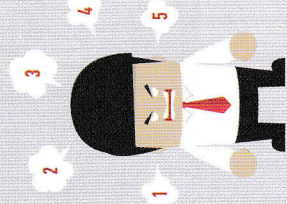
***Opće potrošačko pravo** - Imate pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od **14 dana** od dana sklapanja, o čemu morate biti propisno obaviješteni, a ako niste, pravo na raskid prestaje po isteku **12 mjeseci** od isteka prethodno navedenog roka.

KVAR U NEPOKRETNJ 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. 0XXXXX KOJE MI NAPLAĆUJU.

▶ **KAKO TO ZAUSTAVITI?**

Posaljite SMS porukom trič: STOP. Ako vam se usluga s posebnom tarifom i dalje naplaćuje ili ju niste uspjeli deaktivirati, obratite se vašem operatoru.

▶ **DOBIVAM POZIVE S ČUJNIM 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.



REGISTAR "NE ZOVU" ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

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

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

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

