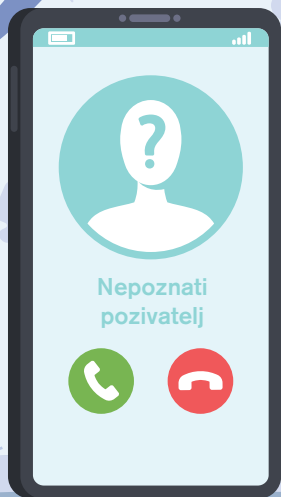


HAKOM



Upoznajte svoja prava

Postupak rješavanja prigovora

1 Pisani prigovor operatoru

- ▶ NA IZNOS RAČUNA podnesite u roku od **30 dana** od dana dospjeća 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

2 Reklamacija povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru

- ▶ podnesite u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora operatora

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



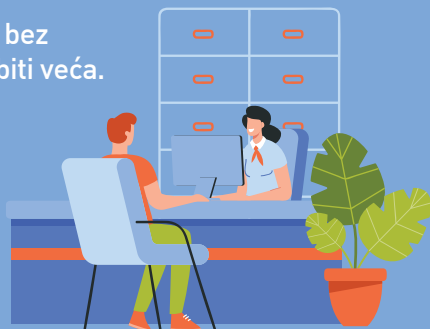
HAKOM će donijeti odluku ili rješenje u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 2 mjeseca od dana podnošenja potpunog zahtjeva za rješavanje spora

Sklapanje ugovora

Ugovori se 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! Cijena usluge bez ugovorne obveze može biti veća.



Pretplatnički ugovor

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



Sastavni dio ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja ugovorene usluge, cjenik usluga...

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.

Sklapanje ugovora

Ugovor možete sklopiti...

... u poslovnici operatora

potpisivanjem ugovorne dokumentacije



... izvan poslovnice operatora*

potpisivanjem ugovorne dokumentacije na
prodajnom štandu ili u vašem domu



... **na daljinu*** (telefonom, internetom)
davanjem suglasnosti na zaprimljenu obavijest,
koja sadrži sve podatke o ugovorenoj usluzi i
načinu sklapanja ugovora (nije potrebno potpisati)



***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 12 mjeseci nakon isteka prethodno navedenog roka.**

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 uz identifikacijski dokument.

Želite zadržati svoj broj?

Zahtjev za prijenos broja podnosite novom operatoru, koji će u vaše ime raskinuti ugovor s postojećim operatorom.

Ugovor se smatra raskinutim danom prijena broja novom operatoru.



Raskidate ugovor prije isteka ugovorne obveze?

Zatražite od operatora izračun naknade za prijevremeni raskid (rok za dostavu je 2 radna dana).

Iznos naknade obuhvaća iznos preostalih mjesečnih naknada ili iznos ostvarenog popusta na proizvode i usluge, ovisno koja je naknada za vas povoljnija.



Raskid ugovora

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 opće, posebne uvjete ili cijene ugovorene usluge i one su za vas nepovoljnije, u roku od **2 mjeseca** od dana zaprimanja obavijesti



Rok za raskid?

▶ u nepokretnoj mreži u roku od **5 radnih dana**



▶ u pokretnoj mreži u roku od **1 radnog dana**



Sigurno korištenje usluga

Dolaze mi SMS poruke s kratkog broja

npr. 8xxxxx. 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 čudnih 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.

Sigurno korištenje usluga



Mogu li tražiti zabranu poziva prema određenim brojevima?



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.

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

Za kršenje Zakona o zaštiti potrošača obratite se Državnom inspektoratu.



Kvaliteta usluge u nepokretnoj mreži

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



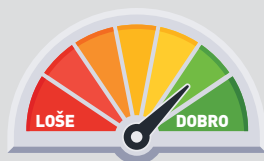
2

instalirati aplikaciju hakometer.hakom.hr/



3

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



Kvaliteta usluge 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 umanj enje mjesečne naknade za onoliko dana koliko niste mogli koristiti uslugu



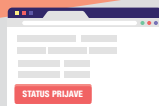
ako je kvar na dodijeljenoj opremi, a operator ga nije otklonio u roku od **5 dana**, imate pravo na raskid ugovora bez naknade za prijevremeni raskid



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...)



operator je obavezan u svakom trenutku omogućiti vam praćenje statusa prijavljenog kvara



Kvaliteta usluge u pokretnoj mreži

VAŽNO JE ZNATI!

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.



Koja su vaša prava u slučaju lošije kvalitete usluge?

Sklapanjem ugovora prihvaćate da usluge ne mogu biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mjestu (fizičke prepreke, konfiguracija terena, priključen veći broj korisnika na određenom području – turisti, sport, koncert), zbog čega nemate mogućnost umanjavanja mjesečne naknade niti mogućnost raskida ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

Kvaliteta usluge u pokretnoj mreži

Što možete učiniti?

1

prije sklapanja ugovora, kod operatora provjerite kartu pokrivenosti pokretne mreže



2

ako ugovarate internet i/ili govornu uslugu, a ne znate je li kvaliteta usluge zadovoljavajuća na određenoj lokaciji, kod sklapanja ugovora zatražite **probni rok od najmanje 5 dana**



3

kvalitetu internet usluge provjerite putem aplikacije hakometarplus.hakom.hr/



HAKOMetar+

Pristupačnost za osobe s invaliditetom

Pravo na pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama je jedno od osnovnih ljudskih prava prema UN Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom.



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

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

Pristupačnost za osobe s invaliditetom

1

Operatori u okviru tehničkih mogućnosti moraju bez posebne naknade omogućiti pristupačnost opreme koja je prilagođena osobama s invaliditetom (računala i pametni telefoni).



2

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



3

Naučite više o svojim pravima i pristupačnosti na internetu kroz kviz znanja!
pristupacnost.hakom.hr

