

Koja su vam prava: 5 novih pravila za korisnike interneta, mobitela...

Svi kvarovi na opremi koju je operator ustupio korisniku na korištenje ili iznajmio za vrijeme trajanja ugovora (npr. modem) moraju biti uklonjeni za najviše pet dana



Foto: Davor Višnjić/PIXSELL



Autor: Vecernji.hr

Danas se počinju primjenjivati odredbe izmijenjenog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Kako je objavio HAKOM, nove odredbe donose nova korisnička prava i obveze operatorima:

1. Popravak za najviše 5 dana

Kako su uočeni mnogi slučajevi u kojima je uklanjanje kvara predugo trajalo, pogotovo kada je u domeni odgovornosti operatora koji korisniku pruža uslugu, donesena je sljedeća obveza operatora i korisničko pravo: svi kvarovi na opremi koju je operator ustupio korisniku na korištenje ili iznajmio za vrijeme trajanja ugovora (npr. modem) **moraju biti uklonjeni za najviše 5 dana**, a u roku od najviše tri dana korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. U suprotnom korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid (osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika ili višom silom), uz umanjenje računa za taj mjesec, jer nije razumno biti bez pristupa internetu ili ne moći pratiti TV programe samo zato što operator nije u stanju u razumnom roku korisniku dostaviti ispravnu opremu i zamijeniti neispravnu. Navedeni propisi ne odnose se na kvarove na liniji i njima će HAKOM pristupiti na drugi način, a korisnicima će se uvijek umanjiti račun razmjerno trajanju kvara.

2. Uvjeti poslovanja i raskid ugovora

Operatori imaju obvezu jasnog upućivanja na opće uvjete poslovanja i cjenike na internetskim stranicama operatora. Isto tako, ako operator omogućuje sklapanje ugovora putem interneta, onda mora jasno navesti i način raskida ugovora, koji mora uključivati i raskid putem interneta, odnosno elektroničkim putem.

Ukoliko operator ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obavezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora, kako korisnik ne bi propustio propisani rok za podnošenje prigovora.

3. Raskid bez razloga u roku od 14 dana

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostora, korisniku potvrda o ugovorenoj usluzi mora biti ispostavljena **na kućnu adresu**. Korisnik može, bez navođenja razloga, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana zaprimanja potvrde.

4. Dostava na adresu

Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, operator je obavezan isti dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta korisnika koji je pravna osoba osim u slučaju ugovaranja usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i dostave uređaja potrebnog za pružanje usluge kada se može dostaviti i na adresu različitu od kućne adrese korisnika, odnosno adrese sjedišta za korisnika koji je pravna osoba.

5. Povrat neiskorištenog novčanog iznosa

Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu, a u slučaju povrata kupljenog, ali neiskorištenog bona za obnavljanje računa unaprijed plaćene usluge rok je 60 dana od dana kupnje bona.

Nove promjene 1. siječnja 2017.

Neka nova prava počat će se primjenjivati tek 1. siječnja 2017. godine.

Operatori će tako biti obvezni odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70 posto od maksimalne (oglašavane) brzine ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. U slučaju da operator nije osigurao korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, operator će biti obavezan korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a dodatno može uz suglasnost korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade. U slučaju kvara pretplatničke linije ili opreme operator će biti obavezan ponuditi korisniku umanjeње naknade ili obeštećenje s datumom izdavanja računa te će korisnik biti obavezan u roku od sedam dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator će biti obavezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

Više o novim pravima možete pročitati [ovdje](#).

Nova korisnička prava

HAKOM je nedavno donio izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te su propisana nova prava za korisnike i obveze za operatore.

Nova prava od 4. srpnja 2016.

Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni na internetskim stranicama na kojima nude svoje usluge jasno upućivati na dokument općih uvjeta poslovanja i cjenik. Ukoliko internet stranica predviđa mogućnost sklapanja i/ili izmjenu pretplatničkog ugovora putem interneta, operatori su obvezni korisnike uputiti na uvjete i načine raskida ugovora, koji uključuje i raskid putem interneta, odnosno elektroničkim putem. Ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu.

- U slučaju sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostora, korisniku potvrda o ugovorenoj usluzi mora biti ispostavljena na kućnu adresu. Korisnik može, bez navođenja razloga, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana zaprimanja potvrde.
- Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, operator je obavezan isti dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta korisnika koji je pravna osoba osim u slučaju ugovaranja usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i dostave uređaja potrebnog za pružanje usluge kada se može dostaviti i na adresu različitu od kućne adrese korisnika, odnosno adrese sjedišta za korisnika koji je pravna osoba.
- Operatori su u svojim općim uvjetima poslovanja obvezni detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem, te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija. Ukoliko operator ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obavezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora, kako korisnik ne bi propustio propisani rok za podnošenje prigovora.
- Operator je u obvezi otkloniti kvar na pretplatničkoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku, u roku od pet dana od prijave kvara, a u roku od najviše tri dana korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika ili višom silom.
- Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu, a u slučaju povrata kupljenog, ali neiskorištenog bona za obnavljanje računa unaprijed plaćene usluge rok je 60 dana od dana kupnje bona.

Nova prava od 1. siječnja 2017.

- Operatori su obvezni odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70 posto od maksimalne (oglašavane) brzine ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. U slučaju da operator nije osigurao korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, operator je obavezan korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a dodatno može uz suglasnost korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjenje mjesečne naknade.
- U slučaju kvara pretplatničke linije ili opreme operator je obavezan ponuditi korisniku umanjenje naknade ili obeštećenje s datumom izdavanja računa te je korisnik obavezan u roku od sedam dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obavezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.
- Stupanjem na snagu novih odredbi HAKOM će pojačano provoditi izvide i nadzore na tržištu provjeravajući pridržavaju li se svi operatori novih propisa. Ujedno se pozivaju korisnici prijaviti sve nepravilnosti u primjeni novih pravila, ukoliko na njih naiđu, a HAKOM-ovi inspektori će u slučaju kad su prijave opravdane donijeti odgovarajuće mjere protiv prekršitelja. Sve nepravilnosti u svezi novih pravila mogu se prijaviti na za tu svrhu uspostavljenu adresu elektroničke pošte nova.prava@hakom.hr
-