

# ROK ZA RASKID UGOVORA U FIKSNOJ MREŽI JE 5 DANA

NOVA PRAVILA

4,604.635

Ukupno je privatnih i poslovnih korisnika mobitela u Hrvatskoj



## ISTI NAČINI SKLAPANJA I RASKIDA

Operatori moraju omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način kako se može i sklopiti, elektroničkim putem ili telefonski. U općim uvjetima poslovanja moraju navesti te načine sklapanja i raskida ugovora te navesti koji su podaci i dokumentacija potrebni za raskid ugovora.



## RASKID BEZ PENALA

Sklapa li potrošač ugovor u poslovnici i potpiše da će naknadno proučiti opće uvjete i ugovor, ugovor može raskinuti bez naknade ako u roku tri radna dana izjavi da se s uvjetima ne slaže i da odustaje.

3

DANA ROK JE ZA PROVIJERU UGOVORA I ODUSTAJANJE BEZ PENALA.



## ROKOVI OPERATERA ZA RASKID

Rok za raskid ugovora u nepokretnoj mreži skraćen je s 12 na pet radnih dana, a u pokretnim mrežama ostao je jedan radni dan. Rok za promjenu operatora u nepokretnoj mreži smanjen je s 45 na 30 dana. Prijenos ugovora s jedne na drugu osobu mora se obaviti u tri radna dana.

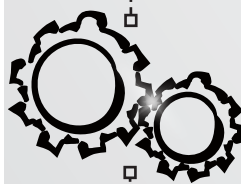


## INFORMACIJE O RASKIDU

Želi li netko prijevremeno raskinuti ugovor, operator mora u roku dva radna dana javiti do kada vrijedi taj ugovor, koliki su penali, koje je popuste dobio korisnik i što sve treba platiti te navesti datum izračuna i način plaćanja.

14

DANA JE I DALJE ROK ZA ODUSTAJANJE OD UGOVORA SKLOPLJENOG NA DALJINU.



## KVAROVI I ROKOVI POPRAVKA

Operater mora otkloniti kvar na opremi koju je dodijelio korisniku u roku od tri dana, a sve druge kvarove iz područja njegove odgovornosti mora otkloniti u roku od 15 dana od prijave kvara. Nakon isteka 15 dana korisnik ima pravo na raskid ugovora ili naknadu od 240 kuna po danu kašnjenja.

Piše: IVANČICA LADIŠIĆ

**Prije tjedan dana, 1. siječnja, počela su vrijediti nova pravila za sklapanje ugovora s teleoperaterima, a promijenili su se i rokovi za raskid te popravak kvara. Te pravilnike donosi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM).**

- Vidi se napredak, no potrošači su i dalje diskriminirani. Naša prava još nisu izjednačena s pravima teleoperatera - kaže Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača. Kao najveću nepravdu navodi brzinu interneta. - I dalje mogu isporučivati manju brzinu od one koju plaćamo. Kako mi je rekao kolega iz Slovenije, tamo moraju isporučivati najmanje 99 posto brzine interneta koja je ugovorena i ne smiju manje. Kod nas su im to omogućili pravilnicima - pojašnjava Lončar. Teleoperateri nude velike brzine interneta. - Nitko od teleoperatera neće kod korisnika u stanu prije potpisivanja ugovora izmjeriti koliku najveću brzinu interneta mu mogu isporučiti. Netko plaća tarifu 'superbrzi internet', a može koristiti

samo 20 megabita po sekundi, dok drugi stvarno ima 50 megabita. Nije u redu da plaćaju jednako. Zašto ne plaćamo onoliko koliko možemo koristiti - dodaje Lončar. Kao drugi problem navodi plaćanje penala. - Zašto moramo plaćati penale želimo li raskinuti ugovor jer nismo zadovoljni uslugom? Kod opskrbe struje se isto plaćalo odustajanje od ugovora, no Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) to im je zabranila - kaže Tomislav Lončar. Dodao je da je problem i povećanje cijena. - Zašto teleoperater ne bi platio penale korisniku ako mu prije isteka ugovora povisi cijenu na koju se obavezao - pita Lončar. Prema novim pravilima, ugovor se može proučiti kod kuće pa bez penala odustati u roku od tri dana. No treba paziti jer se ne smije raspakirati mobitel uzet u tom paketu. Iz HAKOM-a savjetuju da se kvar prijavi pismeno, ne telefonom, a sad će se moći pratiti u kojoj je fazi njegovo otklanjanje.



## BESPLATNO JE 10 MJERENJA

Prvih 10 mjerenja u mjesecu brzine i kvalitete mobilne mreže aplikacijom HAKOMETAR tretirat će se kao besplatan promet koji neće 'trošiti' podatke iz tarife. Nova verzija bit će dostupna u siječnju.



**50 % POPUSTA** Socijalno ugroženi korisnici imat će pravo na univerzalnu uslugu i popust na nju do 50 posto, kao i na naknadu za neograničeni promet.

