

Ugovori sklopljeni van poslovnih prostorija trgovca moraju imati jasnu uputu o tome da potrošač može raskinuti ugovor u roku 14 radnih dana bez ikakvih posljedica. U slučaju da ugovor nije imao naznaku o raskidu potrošačevo pravo na raskid ugovora je godina dana.



### Prijenos broja

Potrošač može promijeniti operatora uz zadržavanje postojećeg broja u nepokretnim i pokretnim mrežama. Zahtjev se podnosi novom operatoru koji raskinuti ugovor s postojećim operatorom. Rok za prijenos broja teče od dana kada je postojeći operator primio zahtjev za prijenos broja od novog operatora. Rok za prijenos broja je 5 radnih dana u nepokretnoj mreži i 3 radna dana u pokretnoj mreži.

**Potrošač ima pravo na naknadu za kašnjenje po satu, ako** broj nije prenesen u naznačenom roku. Zahtjev se podnosi novom operatoru.



### Žalbeni postupak

Potrošač nezadovoljan uslugom ili računom mora se u najkraćem roku požaliti davatelju usluge koji mu mora odgovoriti u roku 15 dana. Ne dobije li potrošač odgovor u navedenom roku treba napraviti prijavu tržnim inspektorima jer nije dobio odgovor na svoj upit, te se treba požaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača svog davatelja usluge. Povjerenstvo je dužno odgovoriti u roku 30 dana. U slučaju ponovnog nezadovoljstva potrošač se može obratiti HAKOM-u i inspekciji telekomunikacija, a može pokrenuti postupak i pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore.

- ! **Želite li nam pomoći u radu**
- **uplatom članarine od 30 kuna**
- **javite se na našu adresu.**

Telefon/telefaks: 01 46 333 66  
Ozaljska 93 • 10000 ZAGREB  
www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr



PORUKA 34.  
**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA  
HU Z P**  
www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr  
Telefon/telefaks: 01/46 333 66  
Ozaljska 93/II • 10000 ZAGREB



**POTROŠAČI I ZAKON O  
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA**



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu "Čitajte i pitajte nas"



**Prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama kao i prema Pravilniku o elektroničkim komunikacijama operator je dužan obavijestiti potrošača o:**

- a) izmjenama Općih uvjeta, uvjeta korištenja tarife/usluge i cijena** – najmanje 30 dana ranije
- b) cijeni usluge s posebnim tarifama** – prije početka naplate usluge
- c) predstojećem isteku probnog razdoblja korištenja usluge** – ako je potrošač potpisao ugovor za probno razdoblje korištenja usluge
- d) prekomjernoj potrošnji**
- e) iskorištenosti tarifnog paketa**
- f) cijeni u roamingu**
- g) odredbama ugovora** i dati tumačenja
- h) umanjenju naknade zbog kvara** koji traje dulje od 24 sata

**Operator potrošaču mora omogućiti:**

- a) besplatan i detaljan ispis računa
- b) zabranu poziva prema određenim brojevima ili grupama brojeva ,te primanje sadržaja s određenih brojeva (poruke)

- c) limitiranje svih troškova
- d) privremeno isključenje iz pretplatničke mreže jednom godišnje
- e) tajnost broja (da nije objavljen u telefonskom imeniku)
- f) besplatnu informaciju o prenesenom broju pozivatelja u drugu mrežu
- g) kod kupovine USB stick-a dva dana probnog korištenja
- h) raskid ugovora bez naknade ukoliko je promijenio Opće uvjete poslovanja na štetu potrošača, a potrošač može raskinuti ugovor u roku od 30 dana od objave novih Općih uvjeta
- i) raskid ugovora bez naknade ako ne isporučuje uslugu sukladno ugovoru
- j) raskid ugovora bez naknade u slučaju da potrošač traži preseljenje linije i terminalne opreme, a operator mu na novoj lokaciji ne može osigurati kvalitetnu uslugu



### **Sklapanje i raskid ugovora**

Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može trajati dulje od dvije godine.

Istekom ugovorenog roka ne prestaje pretplatnički odnos nego se on nastavlja pod istim uvjetima i može se raskinuti u svakom trenutku bez dodatnih uvjeta.

Kada potrošač želi samo jednu uslugu (telefon, Internet ili televiziju) davatelj usluge mu to treba omogućiti.

Potrošač može unaprijed odrediti datum raskida ugovora koji se onda mora raskinuti s tim datumom.

**Zahtjev za raskid ugovora** mora biti u pisanoj formi uz priložen identifikacijski dokument.



U slučaju ugovorne obveze pri prijevremenom raskidu potrošač plaća povoljniju naknadu (preostale mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode i usluge).

**Sklapanjem ugovora "na daljinu"** putem sredstava daljinske komunikacija (telefonom ili internetom) operator je dužan dostaviti potvrdu prethodne obavijesti. Nakon primitka te obavijesti potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 7 dana pisanim zahtjevom. Ako potrošač nije zaprimio obavijest njegovo pravo na raskid ugovora je godina dana od ugovaranja usluge.