

Splitski potrošač Split

Split, Ljudevita Posavskog 14

Tel.: 072 414 414

Tel.: 021/355 057

Fax: 021/355 057

splitski.potrosac@gmail.com

Projekt:
Prava i obveze
korisnika
elektroničkih
komunikacija

Izdavač:

Udruga Splitski potrošač Split

Urednik:

Zagorka Krvavica

Što je to pretplatnički ugovor?

Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (pretplatnički ugovor), te moraju biti u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja usluge i cjenikom operatora.

Pretplatnički ugovor čini više dokumenata:

- zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa,
- opći uvjeti poslovanja operatora,
- cjenik
- posebni uvjeti korištenja željene usluge.

OPREZ!!

Potpisom zahtjeva Vi ste već potpisali pretplatnički ugovor jer na zahtjevu – najčešće malim slovima na dnu lista – stoji da prihvaćate opće uvjete poslovanja operatora, njegov cjenik i posebne uvjete korištenja usluge za koju ste potpisali zahtjev.

Zato prije potpisivanja zahtjeva potrebno je dobro proučiti posebne uvjete korištenja usluge koja se ugovara, a koji se mogu dobiti (zatražite) na prodajnom mjestu operatora ili pročitajte na njihovoj internetskoj stranici.

Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora.

Ugovor možete sklopiti:

- u poslovnim prostorijama operatora
- izvan poslovnih prostorija operatora
- sklapanje ugovora na daljinu – putem telefona ili interneta

Ako sklapate ugovor izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, operator vas mora pismeno obavijestiti o pravu na raskid takvog ugovora. Vaše je pravo da raskinete takav ugovor slanjem pismenog zahtjeva za raskid bez objašnjenja zašto želite raskid - u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti. Ako niste primili takvu obavijest, imate pravo na raskid u roku 12 mjeseci nakon što istekne 14 dana od potpisivanja zahtjeva.

PAŽNJA!!

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu operator vam ne mora dostaviti ugovor/zahtjev na potpis. Korisnici smatraju da nisu preuzeli nikakve obveze ako nisu potpisali novi zahtjev/ugovor. Nije točno! Prethodna obavijest o pravu na raskid ugovora zamjenjuje ugovor. Zato je važno da provjerite u poštanskom sandučiću jeste li takvu obavijest dobili – neki operatori je nazivaju „obavijest o realizaciji usluge“. Ako ponuđenu uslugu ne želite, morate odmah poslati pismeni zahtjev za raskid ugovora na daljinu.

Ugovor s obveznim trajanjem i seoba na drugu adresu

Ukoliko selite na novu adresu možete od operatora pismeno zatražiti preseljenje priključka na tu novu adresu. Ako operator to može učiniti, Vi ćete biti spojeni i nastavit ćete koristiti usluge do isteka ugovora ili do trenutka kad ćete se odlučiti prijevremeno raskinuti ugovor uz plaćanje penala. Ako operator nema tehničkih mogućnosti za preseljenje priključka na novu adresu, do raskida ugovora ne bi došlo. Vašom krivnjom te biste u tom slučaju imali pravo na raskid ugovora bez naplate penala. Opravdanost preseljenja priključka dokazuje se potvrdom o promjeni prebivališta/boravišta koju Vam može izdati nadležna policijska uprava.

Od 1.rujna 2016. više nema plaćanja 5 kuna naknade mjesečno za radijsku frekvenciju za sve korisnike mobilnih usluga s mjesečnom pretplatom

Raskid ugovora sklopljenog na određeno obvezno vremensko razdoblje

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ugovor. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da u slučaju kad se ugovor raskida prije isteka obveznog roka trajanja pretplatnik mora platiti naknadu za raskid koja može biti:

- zbir svih mjesečnih naknada do kraja ugovorenog perioda ili
- naknada u visini ostvarenog popusta na proizvode i usluge ako je to povoljnije za korisnika

Nova prava korisnika komunikacijskih usluga 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 obvezan 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.

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.

U slučaju kvara pretplatničke linije ili opreme operator je obvezan ponuditi korisniku umanjenje naknade ili obeštećenje s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju.

Prava i obveze građana RH u vezi važećeg Zakona o HRT i plaćanja pristojbe

Svatko tko ima u vlasništvu ili posjedu radijski i/ili televizijski prijamnik odnosno drugi uređaj za prijam radijskog ili audiovizualnog programa – prijamnik - na području RH koje je pokriveno prijenosnim signalom dužan je HRT-u plaćati mjesečnu pristojbu.

Kućanstva koja u vlasništvu ili posjedu imaju dva ili više prijamnika plaćaju jednu mjesečnu pristojbu. Dakle, za jedan je iznos pristojbe unutar istoga kućanstva moguće imati neograničen broj uređaja za prijam audiosignala ili audiovizualnoga signala neovisno o tome je li riječ o televizoru, radiju, stolnome ili prijenosnome računalu odnosno pametnome telefonu.

Kućanstvo se odnosi na osobe koje žive od zajedničkih prihoda.

Ako je u jednom kućanstvu više prijamnika (u bilo kojoj kombinaciji), plaća se samo jedna pristojba. Ali ako ste vlasnik, na primjer, dva televizora od kojih je jedan u vašem stanu, a drugi u stanu koji iznajmljujete, ili se radi o iznajmljivanju apartmana turistima za vrijeme turističke sezone - treba plaćati dvije pristojbe iz razloga što se turisti ne mogu smatrati članovima istog kućanstva. Pravne i fizičke osobe koje obavljaju ugostiteljsku djelatnost sukladno posebnom zakonu plaćanjem mjesečne za jedan prijamnik u ugostiteljskom objektu stječu pravo korištenja triju dodatnih prijamnika u istom ugostiteljskom objektu bez plaćanja mjesečne pristojbe.

Pravne osobe, udruge bez pravne osobnosti, obrtnici i druge fizičke osobe koje obavljaju samostalnu djelatnost plaćaju mjesečnu pristojbu na svaki prijamnik koji posjeduju.

Ovaj će se letak distribuirati građanima na Dan otvorenih vrata gradskih kotara i mjesnih odbora u organizaciji Grada Splita, i informativnim pultevima gradske uprave, davatelja komunalnih usluga, terminalima javnog prometa

Samo je educiran potrošač zaštićen potrošač !

Ova je brošura izrađena zahvaljujući Projektu zaštite potrošača Grada Splita za 2016. godinu.



Zahvaljujemo svima koji su se potrudili da im se približe potrošačka prava i obveze – sve radi samozaštite potrošača.