

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom reguliraju se uvjeti uporabe telefonskih kartica od strane kupca telefonske kartice (dalje u tekstu: krajnji korisnik) i postupak rješavanja prigovora krajnjih korisnika na telefonske kartice koje izdaju HT – Hrvatske telekomunikacije d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) na području Republike Hrvatske.

Odredbе ovog Pravilnika primjenjuju se na odnose između krajnjeg korisnika s jedne strane i Društva s druge strane.

Članak 2.

Pod telefonskom karticom smatra se sredstvo koje izdaje Društvo, a koje služi za plaćanje korištenja telekomunikacijskih usluga koje Društvo pruža putem svojih javnih telefonskih govornica postavljenih na teritoriju Republike Hrvatske.

Telefonska kartica ima određenu nominalnu vrijednost izraženu u kunama koja je, uz registrirani žig Društva, označena na telefonskoj kartici.

Članak 3.

Telefonske kartice razlikuju se po:

- serijskom broju
- vrijednosti
- jedinici u kojoj je iskazana vrijednost telefonske kartice (npr. kuna)
- likovnom oblikovanju (turistički motivi, reklame, reprodukcije umjetničkih slika i sl.)
- roku valjanosti
- materijalu izrade
- HT kodnom broju
- crtičnom kodu

II. ROK UPORABE, POVLAČENJE TELEFONSKIH KARTICA IZ UPORABE

Članak 4.

Rok uporabe telefonske kartice naznačen je na telefonskoj kartici (rok valjanosti).

Kartice kojima je istekao rok valjanosti bit će zamijenjene novom karticom odgovarajuće vrijednosti ili će biti isplaćena neiskorištena vrijednost kartice.

Za vrijednosti na telefonskoj kartici s kojima nije moguća uspostava veze korisniku će se isplatiti preostala neiskorištena vrijednost iznosa telefonske kartice.

Društvo može povući određene telefonske kartice iz uporabe prije isteka roka njihove valjanosti, i to zbog promjena na telefonskim govornicama ili zbog drugih opravdanih razloga (npr. zlouporaba određenog tipa telefonskih kartica).

U slučaju povlačenja telefonskih kartica iz uporabe, sukladno prethodnom stavku, Društvo će odrediti primjereni rok, koji ne smije biti kraći od godinu dana, u kojem se kupljene telefonske kartice mogu iskoristiti, a nakon čijeg isteka predmetne telefonske kartice prestaju važiti.

Nakon isteka roka valjanosti telefonskih kartica iz prethodnog stavka, Društvo će zamijeniti kupljene a neiskorištene telefonske kartice koje se povlače iz uporabe važećim telefonskim karticama, na sljedeći način:

- krajnjem korisniku koji posjeduje telefonsku karticu koja se povlači iz uporabe, a koje je neiskorištena vrijednost jednaka ili veća od 2 kune, izdat će se zamjenska telefonska kartica u vrijednosti koja je jednaka ili podjednaka neiskorištenoj vrijednosti telefonske kartice koja se povlači iz uporabe, s tim da vrijednost zamjenske telefonske kartice neće biti manja od neiskorištene vrijednosti telefonske kartice koja se povlači iz uporabe;
- krajnjem korisniku koji posjeduje telefonsku karticu koja se povlači iz uporabe, a koje je neiskorištena vrijednost manja od 2 kune, isplatit će se novčana protuvrijednost neiskorištenog iznosa telefonske kartice.

Primjereni rokovi za korištenje i zamjenu telefonskih kartica definirat će se pojedinačno za svaki slučaj povlačenja telefonskih kartica iz uporabe, sukladno ponudi i potražnji za telefonskim karticama na tržištu. Društvo će pravovremeno obavijestiti javnost o rokovima korištenja i zamjene te o mjestu zamjene telefonskih kartica u sredstvima javnog priopćavanja ili na drugi prikladan način.

Kod povlačenja telefonskih kartica iz uporabe sukladno ovom članku, telefonske kartice neće se moći zamijeniti u sljedećim slučajevima:

- nakon isteka objavljenog roka za zamjenu telefonskih kartica, sukladno stavcima 6. i 7. ovog članka;
- nakon isteka roka valjanosti telefonske kartice označenog na telefonskoj kartici;
- u slučaju mehaničkog oštećenja telefonske kartice ili inteligentne kartice (chipa) za koje ne odgovara Društvo;
- kada se radi o telefonskim karticama koje nije izdalo Društvo;
- kada se radi o telefonskim karticama koje nisu namijenjene za korištenje na telefonskim govornicama u vlasništvu Društva.

III. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA NA TELEFONSKE KARTICE

Članak 5.

Sve informacije vezane uz postupak podnošenja prigovora na telefonske kartice korisniku će biti dostupne na besplatnom broju Službe za korisnike Društva 0800 9000. Korisnik će o toj mogućnosti biti obaviješten na samom tijelu kartice (vrijedi samo za telefonske kartice proizvedene nakon stupanja na snagu ovog Pravilnika) i putem poruke na zaslonu telefonskog aparata koji se nalazi u telefonskoj govornici Društva. Služba za korisnike Društva raspoloživa je 24 sata 7 dana u tjednu, te je omogućeno biranje spomenutog broja s telefonske govornice i bez korištenja telefonske kartice.

Postupak rješavanja prigovora na telefonske kartice pokreće se osobno, podnošenjem prigovora na obrascu «Zahtjev za rješavanje prigovora na telefonsku karticu» koji je priložen uz ovaj Pravilnik kao Dodatak 2. te čini njegov sastavni dio, na ovlaštenome prodajnom mjestu Društva, ili podnošenjem prigovora pisanim putem na adresu: T-Com kontakt, p.p. 21, 10020 Zagreb (ili na drugu adresu koju odredi Društvo i o tome pravodobno obavijesti javnost na odgovarajući način), uz priloženu spornu telefonsku karticu.

Društvo će odbaciti prigovor na telefonsku karticu u sljedećim slučajevima:

- kad je prigovor podnesen na telefonsku karticu koju nije izdalo Društvo;
- kad je prigovor podnesen na telefonsku karticu koja je povučena iz uporabe;
- kad je prigovor podnesen na telefonsku karticu kojoj je istekao rok valjanosti;
- kad je prigovor podnesen na telefonsku karticu neiskorištene vrijednosti jednake ili manje od 2 kune. Za provođenje postupka rješavanja prigovora na telefonske kartice nadležna je direkcija Društva nadležna za usluge korisnicima. U direkciji Društva nadležnoj za usluge korisnicima, u sklopu Centra za korisnike, osnovana je Grupa za telefonske kartice koja operativno rješava prigovore korisnika na telefonske kartice. Rok za rješavanje prigovora na telefonske kartice najviše je 30 dana od dana pokretanja postupka rješavanja prigovora.

Društvo će usvojiti prigovor na telefonsku karticu u slučajevima:

- programske greške na modulu telefonske kartice (chipu) koju je izdalo Društvo;
- greške na aparatu telefonske govornice;
- greške u mreži.

Društvo će odbiti prigovor na telefonsku karticu u sljedećim slučajevima:

- kad je telefonska kartica ili inteligentna kartica (chip) oštećena i/ili neispravna iz razloga za koje nije odgovorno Društvo;
- kad je telefonska kartica ispravna;
- kad nisu ispunjeni uvjeti za usvajanje prigovora na telefonsku karticu iz prethodnog stavka ovog članka.

U slučaju kad je prigovor na telefonsku karticu usvojen, krajnjem korisniku bit će izdana nova telefonska kartica u vrijednosti jednakoj onoj za koju je krajnji korisnik oštećen. U slučaju da ne postoji telefonska kartica nominalne vrijednosti koja je jednaka vrijednosti za koju je krajnji korisnik oštećen, krajnjem korisniku bit će izdana nova, zamjenska telefonska kartica nominalne vrijednosti koja je najbliža vrijednosti za koju je krajnji korisnik oštećen. Nominalna vrijednost zamjenske telefonske kartice ne smije biti manja od vrijednosti za koju je krajnji korisnik oštećen.

U slučaju kad krajnji korisnik osobno podnosi prigovor na prodajnome mjestu Društva, on sam ispunjava obrazac zahtjeva za rješavanje prigovora na telefonsku karticu. Na navedenom obrascu upisuju se: naznaka «vrsta greške», te serijski broj, motiv i vrijednost priložene sporne telefonske kartice. Po zaprimanju zahtjeva za rješavanje prigovora na telefonsku karticu, krajnjem korisniku bit će izdana potvrda korisniku telefonske kartice, definirana u gore navedenom obrascu. Zahtjev za rješavanje prigovora na telefonsku karticu, zajedno s karticom, dostavlja se Grupi za telefonske kartice u direkciji nadležnoj za usluge korisnicima.

Grupa za telefonske kartice ispituje postojanje razloga za odbacivanje prigovora na telefonsku karticu sukladno stavku 2. ovog članka, te šalje krajnjem korisniku obavijest o razlozima radi kojih je prigovor odbačen.

Ako ne postoje razlozi za odbacivanje prigovora, Grupa za telefonske kartice pristupa ispitivanju ispravnosti telefonske kartice putem uređaja za ispitivanje kartica, o čemu vodi pisani zapisnik.

Ukoliko Grupa za telefonske kartice, nakon ispitivanja ispravnosti telefonske kartice, utvrdi da je kartica ispravna, prigovor se odbija, a Grupa za telefonske kartice krajnjem korisniku šalje obavijest o odbijanju prigovora na telefonsku karticu, te mu u privitku obavijesti vraća ispitivanu telefonsku karticu. U slučaju da Grupa za telefonske kartice utvrdi neispravnost telefonske kartice, ta telefonska kartica dostavlja se sektoru Društva nadležnom za tehničke usluge ili drugoj odgovarajućoj organizacijskoj jedinici Društva, na dodatnu tehničku kontrolu.

Nakon dodatne tehničke kontrole, sektor nadležan za tehničke usluge ili druga odgovarajuća organizacijska jedinica Društva sastavlja «Izješće o ispitivanju ispravnosti telefonske kartice», prema obrascu koji je kao Dodatak 1. priložen uz ovaj Pravilnik i čini njegov sastavni dio, te ga dostavlja Grupi za telefonske kartice.

Ovisno o rezultatu tehničkog ispitivanja koje je proveo sektor nadležan za tehničke usluge ili druga odgovarajuća organizacijska jedinica Društva, a sukladno izvješću iz prethodnog stavka, Grupa za telefonske kartice pisanim putem obavještava krajnjeg korisnika o odbijanju ili usvajanju prigovora. Ako je prigovor krajnjeg korisnika odbijen nakon dodatne tehničke kontrole, u privitku obavijesti o odbijanju prigovora vraća mu se telefonska kartica i prilaže izvješće sektora nadležnog za tehničke usluge.

Ako je prigovor krajnjeg korisnika usvojen nakon dodatne tehničke kontrole, u privitku obavijesti o usvajanju prigovora šalje mu se zamjenska telefonska kartica, sukladno stavku 6. ovog članka i prilaže izvješće sektora nadležnog za tehničke usluge ili druge odgovarajuće organizacijske jedinice Društva. Neispravne telefonske kartice sa svom pratećom dokumentacijom dostavljaju se u sektor nadležan za tehničke usluge ili drugu odgovarajuću organizacijsku jedinicu Društva. U toj organizacijskoj jedinici kartice se čuvaju jednu (1) godinu od dana primitka telefonske kartice, a nakon isteka tog roka uništavaju na način koji je propisan općim aktima i odlukama Uprave Društva.

Svi podneseni prigovori na telefonske kartice upisuju se u evidenciju prigovora na telefonske kartice, u koju se upisuju: redni broj, datum primitka, ime i prezime te adresa krajnjeg korisnika, nominalna vrijednost telefonske kartice na koju je podnesen prigovor, stanje neutrošenih vrijednosnih jedinica (kuna) telefonske kartice na koju je podnesen prigovor, serijski broj, motiv i rok valjanosti telefonske kartice, primjedba i odgovor (u rubrici odgovor upisuje se datum slanja odgovora krajnjem korisniku) te nominalna vrijednost izdane zamjenske telefonske kartice, i to najkasnije u roku od 24 sata od završetka postupka rješavanja prigovora. Evidenciju prigovora na telefonske kartice vodi Grupa za telefonske kartice.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 6.

Objašnjenja za primjenu ovog Pravilnika daje sektor nadležan za prodaju privatnim korisnicima, uz suradnju sektora nadležnih za pravne i regulativne poslove Društva te direkcije nadležne za usluge korisnicima.

Za provedbu ovog Pravilnika zadužuju se:

- sektor nadležan za prodaju privatnim korisnicima
- sektor nadležan za tehničke usluge
- sektor nadležan za marketing nepokretne mreže
- direkcija nadležna za usluge korisnicima
- sektori nadležni za pravne i regulativne poslove.

Preuzimanje i otprema telefonskih kartica obavlja se na način propisan Uputama za blagajničko i računsko poslovanje (HPT Glasnik broj 11/97, 5/99), do donošenja odgovarajućeg općeg akta Društva

Društvo će omogućiti krajnjem korisniku telefonske kartice, na njegov zahtjev, uvid u ovaj Pravilnik.

Članak 7.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na način i prema postupku propisanome za njegovo donošenje.

Članak 8.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o telefonskim karticama od 27. 08. 2004. (HT Glasnik br. 7/04).

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se na nove krajnje korisnike telefonskih kartica od dana njegove objave u sredstvima javnog priopćavanja, dok se na postojeće krajnje korisnike telefonskih kartica ovaj Pravilnik počinje primjenjivati nakon isteka 30 dana od dana objave. Ovaj Pravilnik bit će objavljen i u Glasniku HT d.d., službenom glasilu HT – Hrvatskih telekomunikacija d. d.

Predsjednik Uprave
HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.
Ivica Mudričić, dipl. ing.



Sektor za usluge, Zagreb, Kupaska 2,
Telefon: +385 1 4912 700, Fax: +385 1 4912 777

Prigovor na telefonsku karticu:
Broj: _____
Datum: _____

Serijski broj kartice: _____
Motiv: _____
Nominalna vrijednost kartice: _____

Izvešće o ispitivanju ispravnosti telefonske kartice

Nakon provjere ispravnosti telefonske kartice, utvrđeno je sljedeće:

1. Nije moguće utvrditi ispravnost telefonske kartice, jer je ista:


a) potrošena	
b) sadrži manje od 2 kn	
2. Ispitivanjem je utvrđena:

a) greška na mreži	
b) greška na aparatu javne telefonske govornice	
c) programska greška na modulu telefonske kartice (chipu) koju je izdao T-HT	
3. Utvrđena je neispravnost telefonske kartice za koju ne odgovara T-HT
4. Telefonska kartica ne može biti predmetom prigovora jer nije namijenjena za korištenje na telefonskim govornicama u vlasništvu T-HT-a
5. Ispitivanjem je utvrđena ispravnost telefonske kartica

Članovi komisije:

1. _____
2. _____
3. _____

Direktor sektora za usluge:



HT - Hrvatske Telekomunikacije d.d.,
Zagreb, Savska cesta 32, www.ht.hr

Regija: _____
GP: _____
Adresa: _____

Zahtjev za rješavanje prigovora na telefonsku karticu

Podaci o telefonskoj kartici:

Serijski broj: _____ Vrijednost: _____
Rok valjanosti: _____ Motiv: _____
Datum kupnje: _____ Prodajno mjesto: _____

Podaci o telefonskoj kartici:

Telefonska kartica prethodno je korištena za razgovor: Da Ne
Razgovor obavljen: normalno prekinut
Datum i vrijeme posljednjeg razgovora: _____
Preostala vrijednost nakon posljednjeg razgovora: _____
Telefonska govornica iz koje je obavljen posljednji razgovor: _____


Primjedbe: _____

Podaci o korisniku telefonske kartice:

Ime i prezime: _____
Adresa: _____
Broj osobne iskaznice i mjesto izdavanja: _____
U _____ 200__
(mjesto i datum podnošenja zahtjeva)

Korisnik: _____

Potpisom ovog Zahtjeva potvrđujem da sam upoznat s činjenicom da će se vrijednost stanje telefonske kartice na koju se podnosi prigovor izmijeniti za potrebe ispitivanja telefonske kartice od strane T-HT-a. Također potvrđujem da sam upoznat s činjenicom da se postupak rješavanja prigovora na telefonske kartice provodi samo u odnosu na telefonske kartice čija neutrošena vrijednost prelazi 2 kn.



Potvrda korisniku telefonske kartice

Ime i prezime: _____
Adresa: _____
Serijski broj kartice: _____ Vrijednost: _____
Rok valjanosti: _____ U _____ 200__
(mjesto i datum podnošenja zahtjeva)

Za HT d.d.: _____

HT - Hrvatske Telekomunikacije d.d.,
Zagreb, Savska cesta 32, www.ht.hr