

■ ■ ■ T ■ ■ Com ■

Načini plaćanja računa i mjere naplate potraživanja

naputak za privatne korisnike

Naputak za plaćanje računa i mjere naplate potraživanja

Za sve pružene telekomunikacijske usluge T-Com ispostavlja mjesečne račune.

Kako je njihova svrha pravovremena naplata troškova za ostvarene telekomunikacijske usluge, u ovom dokumentu ćete doznati sve o naplati telekomunikacijskih usluga, načinima plaćanja računa te o mjerama naplate potraživanja koje ćemo poduzeti ukoliko računi nisu podmireni u predviđenom roku.

Računi

Račune tk usluga potrebno je podmiriti odmah nakon primitka, a najkasnije do datuma navedenog naračunu.

Na sve ispostavljene račune tk usluga koji su plaćeni nakon datuma dospijea, obračunavaju se zakonske zatezne kamate.

Telefon
0800 9000

Telefaks
0800 9009

www.t-com.hr
racun@t-com.hr

Račune možete dobiti:

- u papirnatom obliku, dostava putem pošte
- u elektroničkom obliku, dostava putem e-maila

Elektronički račun

E-račun ili elektronički račun predstavlja novi način dostave računa putem elektroničke pošte za korisnike Halo, ISDN i internet usluge.

Prednosti E-računa u odnosu na račun u papirnatom obliku su:

- omogućuje spremanje računa u digitalnom obliku na računalo
- siguran digitalno potpisani PDF dokument koji stiže e-mailom
- prikladan za plaćanje internet bankarstvom
- idealan za one koji svoje račune plaćaju trajnim nalogom
- smanjuje strah od gubitka računa jer ne dolazi više na papiru
- zaslužan za smanjenje papirologije u korist ekologije
- izgledom identičan račun na papiru, uz iznimku što ne sadrži uplatni dokument (HUB 1-1 obrazac)
- aktivacijom E-računa, uvid u račun i Detaljni ispis poziva dostupni su vam registracijom na Moj T na internetskoj adresi <http://moj.t-com.hr> pod rubrikom Moji računi.

Aktivirajte E-račun u 2 koraka:

1. registrirajte se na Moj T-Com ukoliko to već niste učinili

2. kliknite na rubriku Moji računi i zatražite E-račun
Za uspješnu aktivaciju potrebno je pripremiti broj T-Com računa i e-mail adresu na koju želite primati svoj račun.

Kod definiranja e-mail adrese za primanje računa važno je spomenuti da adresa nije ograničena samo na T-Com adresu već se mogu koristiti i adrese poput @gmail.com, @net.hr, @yahoo.com, @hotmail.com i td.

Promjena načina dostave vrijedi od računa za mjesec u kojem je promjena zatražena.

Aktivacijom E-računa prestaje isporuka računa na papiru putem pošte te isporuka detaljnog ispisa poziva uz račun, a račun dobivate u prilogu e-maila.

Ukoliko je vaša e-mail adresa neispravno upisana ili vam je poštanski sandučić pun, a kako bismo osigurali pravovremenu dostavu, račun ćemo vam dostaviti na papiru.

Potrebno je znati

U Hrvatskoj se mjesečno tiskaju milijuni računa, a od jednog drva starog 15-20 godina proizvede se celuloze dostatno samo za oko 2000 papirnatih računa!

Sudjelujte i vi u očuvanju prirode!

Prijavite svoje Halo, ISDN i Internet račune za uslugu E-račun i umjesto dostave računa na papiru, račune ćemo vam slati na vašu e-mail adresu.

Mjesečni račun sastoji se od 4 dijela:

1. Opći podaci

Mjesto izdavanja računa, broj žiro-računa, datum izdavanja računa, datum dospjeća plaćanja računa, oznaka korisnika, korisnički paket, ugovorna adresa korisnika, adresa korisnika za dostavu računa;

2. Popis usluga korištenih tijekom mjeseca Nacionalni i međunarodni promet, Internet promet, promet prema pokretnim mrežama, pozivi s dodatnom vrijednošću, mjesečne naknade, dodatne usluge, humanitarne akcije. Osim ovih usluga, račun može sadržavati sve ostale T-Com usluge korištene tijekom navedenog mjeseca. Za svaku od korištenih usluga navedena je količina, obračunska jedinica, puna cijena izražena u kunama, pripadajući popust te ukupan iznos izražen u kunama;

3. Zbirni dio računa

Ukupno za usluge i proizvode bez PDV-a, popust, ukupno s popustom bez PDV-a, PDV(23%), kamate te sveukupna svota računa;

4. Nalog za plaćanje s naputkom o plaćanju ili obavijest o plaćanju trajnim nalogom.

Telefon
0800 9000

Telefaks
0800 9009

www.t-com.hr
racun@t-com.hr

Stavke na računu

Iznos pojedinačno obračunatih stavki iskazan je bez PDV-a, dok je ukupan iznos PDV-a naveden posebno.

U stavci “Sveukupna svota računa” prikazan je sveukupni iznos koji je potrebno uplatiti, uključujući i PDV.

Posebnu pozornost potrebno je obratiti na informacije o vašem plaćenom odnosno neplaćenom računu koje se nalaze na svakom računu ispod sveukupne svote računa.

Uvid u vaše mjesečne račune tk usluga možete ostvariti i putem Moj T-Com weba.

Moj T-Com vam omogućava kupnju i nadogradnju T-Com usluga online, pregled T-Com računa, uvid u detaljni ispis poziva za određeni mjesec kao i ispis poziva i spajanja na internet u tekućem mjesecu, promjenu postavki vaših usluga te pristup T-Club programu nagrađivanja.

Za korištenje ove usluge potrebno je registrirati se na www.t-com.hr.

Odlučite li se za uvid u detaljni ispisia poziva putem weba, više ga nećete dobivati poštom uz mjesečni račun ili e-mailom, no i dalje će vam se na računu prikazivati zbirni prikazi poziva.

Računi tk usluga mogu se platiti bezgotovinski ili gotovinski putem naloga za plaćanje s otisnutim logotipom T-Coma koji se nalazi u donjoj trećini računa.

Nalog za plaćanje HUB1-1 (nalog za plaćanje s otisnutim logotipom T-Coma) prihvaćen je u svim organizacijama ovlaštenim za obavljanje platnog prometa kao dokument za izvršavanje plaćanja. Ukoliko račun tk usluga plaćate putem trajnog naloga, ne dobivate nalog za plaćanje.

Načini plaćanja računa

Trajni nalog

Mjesečne račune za sve T-Com usluge (fiksna telefonija i internet) možete plaćati i trajnim nalogom putem vašeg tekućeg računa ili kreditne kartice.

Plaćanje trajnim nalogom je najpovoljniji način plaćanja, a njegove prednosti su višestruke:

1. plaćanje mjesečnih računa bez troškova provizije
 2. plaćanje mjesečnih računa do datum dospijeca čime se eliminira trošak zateznih kamata te se sakupljaju nagradni bodovi koje možete mijenjati za vrijedne nagrade
 3. izbjegavanje brige o rokovima plaćanja pogotovo u vrijeme kad ste spriječeni poput godišnjeg odmora, putovanja, bolnice i sl. te ušteda na vremenu čekanja u redovima za plaćanje
- Zaključivanje ugovora o trajnom nalogu obavlja se na bilo kojem T-HT prodajnom mjestu, u banci u kojoj korisnik ima otvoren račun ili u kartičnoj kući čiji je korisnik.

Otvaranje trajnog naloga na prodajnim mjestima T-Coma

Za otvaranje trajnog naloga u svezi plaćanja T-Com računa, potrebna vam je kartica vlastitog tekućeg računa jedne od sljedećih banaka, popis banaka možete potražiti na sljedećem linku:

www.t-com.hr/privatni/kzona/racuni/racuniinfo/

Trajni nalog se može ugovoriti za plaćanje svojih T-Com računa ili T-Com računa bilo kojeg drugog korisnika

Otvaranje trajnog naloga u banci ili kartičnoj kući

Za otvaranje trajnog naloga u svezi plaćanja T-Com računa, potrebno je u banku/kartičnu kucu donijeti kopiju zadnjeg plaćenog T-Com računa za uslugu za koju se želi otvoriti trajni nalog

Nakon što s bankom/kartičnom kućom sklopite ugovor o trajnom nalogu, T-Com će vam i dalje ispostavljati mjesečne račune, ali uz naznaku da će plaćanje biti izvršeno trajnim nalogom. Banka/kartična kuća izvršava trajni nalog s danom dospijeca te doznačava iznos računa T-Comu. Prijenos se izvršava automatski svaki mjesec.

Popis banaka za plaćanje trajnim nalogom:

Tekući računi:

Zagrebačka banka d.d.
Privredna banka d.d.
Raiffeisenbank Austria d.d.
Karlovačka banka d.d.
Centar banka d.d.
Istarska kreditna banka Umag d.d.
Hrvatska poštanska banka d.d.
Slavonska banka d.d.
Partner banka d.d.
Erste & Steiermärkische Bank d.d.
Credo banka d.d.
Jadranska banka d.d.
Medimurska banka d.d.
Société Générale- Splitska banka d.d.
Volksbank d.d.
OTP banka d.d.
Slatinska banka d.d.
Kreditna banka Zagreb d.d.
Samoborska banka d.d.
Podravska banka d.d.
Banka Sonic d.d.

Kartice:

Diners kartica
American Express kartica

Moj T-Com

Uz dosadašnje načine uvida u detaljni ispis poziva, putem papirnatoog priloga vašem mjesečnom računu ili putem e-maila, nudimo vam i mogućnost uvida u detaljni ispis poziva putem internet usluge Moj T-Com te dostavu računa putem e-maila putem Elektroničkog računa.

Gotovinsko plaćanje bez naknade

T-Com račune možete bez naknade platiti još brže, lakše i jednostavnije na novim T-platomatima, samouslužnim uređajima za naplatu koji su postavljeni u T-Centrima, i to isključivo putem originalne uplatnice T-Com racuna.

Ukoliko nemate originalnu uplatnicu, iznos sa vašeg računa možete platiti na blagajni T-Centra uz naknadu od 5 kuna po računu.

Od 10. kolovoza 2009. prilikom plaćanja T-Com racuna u poslovnica Hrvatske pošte i FINA-e za svaku će Vam obavljenju transakciju biti naplaćena i naknada, sukladno službenim cjenicima ove dvije tvrtke koje možete pogledati na web stranicama: www.posta.hr, www.fina.hr

Plaćanje putem Internet bankarstva

Internet bankarstvo je usluga koja vam omogućava plaćanje računa putem Interneta.

Za sve informacije i uvjete takvog načina plaćanja molimo vas obratite se pružateljima tih usluga.

Plaćanje mobilnim telefonom ili telefonskim bankarstvom

Telefonsko ili mobilno bankarstvo je usluga koja pruža mogućnost plaćanja računa putem telefona ili mobilnog uređaja.

Za sve informacije i uvjete takvog načina plaćanja molimo vas da se obratite pružateljima tih usluga, uz napomenu da korisnici T-Mobilea koji su korisnici i mPay usluge kod plaćanja T-Comovih računa ne plaćaju naknadu.

Mjere naplate potraživanja

Pisana opomena

Pisana opomena sastoji se od 4 dijela:

1. Opći podaci

Mjesto izdavanja opomene, broj žiro-računa, broj opomene, oznaka korisnika, adresa korisnika za dostavu računa;

2. Podaci o neplaćenom računu

Broj računa, mjesec na koje se dugovanje odnosi, datum dospjeća neplaćenog ili nepodmirenog računa, iznos dospjelog dugovanja, ukupni iznos dugovanja. Na opomeni može biti navedeno dugovanje za više računa tj. više mjeseci. Iznos svih stavki (iznos dospjelog duga i ukupni iznos), koje su navedene na opomeni, prikazani su zajedno s PDV-om;

3. Podaci o plaćanju opomene

Rok u kojem je potrebno uplatiti dugovanje po opomeni, broj telefona za dodatni kontakt, dodatne informacije o privremenom isključenju ukoliko se dugovanje ne podmiri;

4. Nalog za plaćanje/ upute o plaćanju.

Ukoliko račun ne podmirite u predviđenom roku, T-Com će vas podsjetiti na vašu obvezu putem govornih ili e-mail poruka, odnosno pisane opomene.

Također, na svakom mjesečnom računu nalazi se poruka o plaćanju prethodnog računa.

Važne obavijesti na opomeni

U slučaju da vaša uplata nije evidentirana, dostavit će se opomena sljedećeg sadržaja:

“Pregledom naših poslovnih knjiga na dan 14.10.2005.* utvrdili smo da niste podmirili Vaše račune TK usluga prema niže navedenoj specifikaciji.

Molimo da provjerite Vaše uplate, te ukoliko ustanovite da je dugovanje u međuvremenu podmireno, kontaktirajte nas radi provjere. Ukoliko dugovanje niste podmirili, molimo Vas da to učinite u roku od 8 dana od ove opomene.

U protivnom, Vašu terminalnu opremu privremeno isključujemo iz telekomunikacijske mreže 30 dana po opomeni, sukladno važećim propisima iz područja telekomunikacija. Ponovno uključenje Vaše privremeno isključene terminalne opreme bit će moguće nakon podmirenja cjelokupnog dospjelog duga. Troškovi ponovnog uključanja privremeno isključenog priključka zbog duga naplaćuju se prema važećem Cjeniku telekomunikacijskih usluga.

* datum s kojim je izvršen pregled poslovnih knjiga, te je ustanovljeno kako navedeno dugovanje nije podmireno.

CJELOKUPNI DOSPJELI DUG je iznos svih izdanih računa kojima je istekao datum dospijeća plaćanja računa.

Na opomeni može biti navedeno dugovanje za više računa (2mjeseca). Ukoliko je u međuvremenu uslijedilo privremeno isključenje telefona, u obvezi ste podmiriti SVE telefonske račune kojima je istekao rok dospijeća plaćanja bez obzira na koji se mjesec odnosilo dugovanje.

Ako dugovanje nije podmireno ni nakon pisane opomene, slijedi govorna poruka pred privremeno isključenje telefonskog priključka u odlaznom telekomunikacijskom prometu.

Privremeno isključenje telefonskog priključka za odlazni telekomunikacijski promet

Korisnicima, čije dugovanje po računu nije podmireno u roku od 30 dana od dana pisane opomene, telefonski priključak se privremeno isključuje.

Radi ponovnog uključjenja priključka potrebno je uplatiti cjelokupno dospjelo dugovanje po računima.

Cjelokupni dospjeli dug je iznos neplaćenog računa zbog kojeg je telefonski priključak privremeno isključen + iznos svih izdanih računa kojima je prošao datum dospjeća plaćanja računa. Ponovno uključjenje privremeno isključenog telefonskog priključka naplaćuje se u skladu s Cjenikom telekomunikacijskih usluga.

Ukoliko ni nakon privremenog isključenja telefonskog priključka dugovanje po računima nije podmireno uslijedit će govorna poruka pred trajno isključenje telefonskog priključka.

Trajno isključenje priključka (raskid pretplatničkog odnosa)

Kao krajnja mjera naplate potraživanja je trajno isključenje priključka odnosno raskid pretplatničkog odnosa i naplata dugovanja po računima putem nadležnog suda.

Do navedenog dolazi ako dugovanje nije podmireno u roku od 30 dana nakon privremenog isključenja telefonskog priključka.

Pisana opomena pred pokretanje sudskog postupka

U slučaju da ni nakon raskida pretplatničkog odnosa tj. trajnog isključenja telefonskog priključka dugovanje i dalje nije podmireno, T-Com sačinjava pisanu opomenu pred pokretanje sudskog postupka te šalje na vašu adresu.

Pisana opomena pred pokretanje sudskog postupka sastoji se od 4 dijela:

1. Opći podaci

Mjesto izdavanja opomene, broj žiro-računa, broj opomene, oznaka korisnika, adresa korisnika za dostavu računa;

2. Podaci o neplaćenom računu tj. o računima
Broj računa, mjesec na koje se dugovanje odnosi, datum dospjeća nepodmirenog ili neplaćenog računa, iznos dospjelog dugovanja, ukupni iznos za račune, zatezne kamate obračunate na dan izdavanja opomene, ukupni iznos cjelokupnog dugovanja. Na opomeni može biti navedeno dugovanje za više računa tj. više mjeseci. Iznos svih stavki (iznos dospjelog duga i ukupni iznos), koje su navedene na opomeni, prikazani su zajedno s PDV-om;

3. Podaci o plaćanju opomene

Rok u kojem je potrebno uplatiti dugovanje po opomeni, broj telefona za dodatni kontakt. Korisnik je već isključen kada mu ide opomena pred sud;

4. Uplatnog dokumenta/ upute o plaćanju.