

UVJETI IZDAVANJA ELEKTRONIČKOG NOVCA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA HRVATSKOG TELEKOMA D.D. U JAVNOJ POKRETNOSTI I NEPOKRETNOSTI KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

(dalje: Uvjeti)

Opće odredbe Uvjeta

1. Predmet ovih Uvjeta je definiranje prava i obveza Hrvatskog Telekoma d.d., Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, OIB: 81793146560 (dalje u tekstu: HT) kao pružatelja platnih usluga, odnosno ovlaštene institucije za elektronički novac upisane u registar pružatelja platnih usluga i izdavatelja elektroničkog novca pod brojem IEN110 na temelju Zakona o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018.) i Zakona o elektroničkom novcu (Narodne novine, br. 64/2018) s jedne strane, te korisnika bonova Hrvatskog Telekoma kao imatelja elektroničkog novca (dalje: korisnik e-novca) i pretplatnika u pokretnoj, odnosno nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a kao korisnika platnih usluga s druge strane (dalje: pretplatnik, korisnik platnih usluga), (dalje u tekstu: Korisnik/Korisnici).
2. Informacije o instituciji za elektronički novac:
Naziv: Hrvatski Telekom d.d.
Adresa: Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb
OIB: 81793146560
Kontakt:
Korisnici bonova - 0800 9000 – www.simpa.hr
Privatni pretplatnici - 0800 9000 – www.hrvatskitelekom.hr
Poslovni pretplatnici - 0800 9100 – www.hrvatskitelekom.hr
Bonbon korisnici - 0970 266 266 – www.bonbon.hr
3. U smislu ovih Uvjeta elektroničkim novcem smatra se samo onaj dio pohranjene novčane vrijednosti korisnika e-novca koji je iskorišten za plaćanje roba/usluga kad se suglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije daje putem platne kartice ili sličnog sredstva (SIM kartica). Pohranjena novčana vrijednost koju korisnici e-novca uplaćuju na svoj korisnički račun u svrhu njegove obnove, dodatni iznosi na računu prebačeni s drugih korisničkih računa ili dodatni iznosi koje korisnik e-novca primi putem različitih promocija, a koji se koriste za elektroničke komunikacijske usluge, ne smatraju se elektroničkim novcem.
4. U smislu ovih Uvjeta platnom uslugom smatra se usluga izvršenja platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva (SIM kartica) pri čemu je novac za izvršenje platne transakcije pokriven kreditnom linijom za Korisnika, a plaćanje se obavlja HT-u kao pružatelju elektroničkih komunikacijskih usluga koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.
5. Odredbe ovih Uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze pretplatnika/korisnika platnih usluga ne primjenjuju se na korisnike e-novca, dok se odredbe kojima se utvrđuju samo prava i obveze korisnika e-novca ne primjenjuju na pretplatnike/korisnike platnih usluga.

6. U slučaju kada korisnik bonova Hrvatskog Telekoma u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a postaje pretplatnik, na takvog korisnika prestat će se primjenjivati odredbe ovih Uvjeta koje se odnose na Korisnike e-novca, te će se primjenjivati samo odredbe ovih Uvjeta koje se odnose na Korisnike platnih usluga kao i ostale primjenjive odredbe ovih Uvjeta
7. HT poslovni korisnik može iskoristiti opciju zabrane korištenja platnih usluga, odnosno platnih usluga povezanih s e-novcem, za sve ili pojedine priključke na svom korisničkom računu, te će u tom slučaju svim ili pojedinim priključcima na tom korisničkom računu biti onemogućeno zadavanje naloga za izvršenje platne transakcije
8. Ovi Uvjeti, Specifikacije pojedinih platnih usluga (dalje: Specifikacije) i Cjenik naknada za platne transakcije dostupni su Korisniku na internetskim stranicama www.hrvatskitelekom.hr, www.simpa.hr i www.bonbon.hr, a ispisani na papiru u svim HT-ovim prodajnim centrima čiji se popis također nalazi na službenoj internetskoj stranici www.hrvatskitelekom.hr (dalje: T-Centrima).
9. Ostale informacije o uvjetima izdavanja e-novca i uvjetima pružanja platnih usluga dostupne su Korisnicima na internetskoj stranici www.hrvatskitelekom.hr i www.simpa.hr te na brojevima korisničke podrške: 0800 9000 za korisnike bonova Hrvatskog Telekoma pokretne javne komunikacijske mreže HT-a, 0800 9000 za privatne pretplatnike pokretne javne komunikacijske mreže HT-a, 0800 9000 za privatne pretplatnike u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, te 0800 9100 za poslovne pretplatnike pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže HT-a. Ostale informacije za bonbon korisnike dostupne su na internetskoj stranici www.bonbon.hr ili pozivom Korisničkoj podršci na 0970 266 266. HT zadržava pravo uvođenja davanja informacija i drugim kanalima od navedenih, što će biti objavljeno na službenim stranicama HT-a.
10. Prilikom izvršenja platne transakcije primjenjuju se ograničenja iznosa pojedinačne platne transakcije, odnosno ukupno mjesečno ograničenje iznosa platnih transakcija kako je definirano u Specifikacijama pojedinih platnih usluga. Pojedinačna platna transakcija niti u jednom slučaju ne može preći iznos od 29,86 EUR, a ukupni mjesečni iznos svih platnih transakcija ne može prijeći iznos od 149,31 EUR. Točni iznosi ograničenja po pojedinoj platnoj transakciji definirani su u pojedinačnim Specifikacijama. Korisniku se za platnu transakciju naplaćuje samo jedna vrsta naknade i to ili naknada za platnu transakciju kako je definirana Cjenikom naknada za platne transakcije ili Cjenikom naknada za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za privatne korisnike, odnosno za poslovne korisnike, kako je definirana Cjenikom za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za privatne korisnike, odnosno Cjenikom za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za poslovne korisnike. Naknada za svaku konkretnu platnu transakciju određena je i u pojedinačnim Specifikacijama. Fiksni tečaj konverzije za prikaz cijena u eurima iznosi 1 EUR = 7,53450 HRK.

Sklapanje okvirnog ugovora za privatne Korisnike

11. Korisnik upućivanjem prve poruke, prvog poziva, prvog iniciranja prijenosa podataka ili usmenim nalogom prema destinaciji za platnu uslugu podnosi nalog za izvršenje platne transakcije za kupovinu roba ili usluga i prihvaća ove Uvjete, Specifikacije usluga i Cjenik naknada za platne transakcije.
12. Prihvaćanjem ovih Uvjeta i Specifikacija usluga u smislu prethodne točke, te Cjenika naknada za platne transakcije, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama istih, te da iste prihvaća i u skladu s tim zaključuje s HT-om Okvirni ugovor o izdavanju elektroničkog novca i pružanju usluga izvršenja platnih transakcija (dalje: Okvirni ugovor).

13. Korisnik koji nakon otkaza Okvirnog ugovora u skladu s alinejom d) točke 16. ovih Uvjeta ili koji nakon neprihvatanja istih, odnosno njegovih izmjena i dopuna u skladu s točkama 48. ovih Uvjeta za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa u pokretnoj, odnosno nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, te za vrijeme roka uporabe prepaid korisničkog računa, ponovno želi započeti koristiti platne usluge HT-a, odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca, dužan je podnijeti pisani zahtjev za pružanjem predmetnih usluga, podnošenjem kojeg prihvaća ove Uvjete, Specifikacije i Cjenik naknada za izvršenje platnih transakcija HT-a, te zaključuje s HT-om Okvirni ugovor.

Po sklapanju Okvirnog ugovora u skladu s ovom točkom odnosno za Korisnike e-novca kojima je HT iskupio neiskorišteni e-novac u skladu s ovim Uvjetima također i po proteku roka od 180 dana u skladu s točkom 33. ovih Uvjeta, HT će Korisniku omogućiti zadavanje naloga za izvršenje platne transakcije. Zahtjev iz ove točke se podnosi u T-Centrima HT-a.

Sklapanje okvirnog ugovora za poslovne Korisnike

14. Poslovni korisnik potpisom Zahtjeva za dodatne usluge od strane odgovorne osobe poslovnog korisnika prihvaća ove Uvjete, Specifikacije i Cjenik naknada za izvršenje platnih transakcija, čime potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama istih.
15. Zahtjev poslovnog korisnika prihvaćen od strane HT-a, zajedno sa Specifikacijom iz prethodne točke, čini Okvirni ugovor.

Trajanje i prestanak Okvirnog ugovora

16. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a prestaje:
- a) prestankom pretplatničkog odnosa za Korisnike platnih usluga, odnosno istekom roka uporabe prepaid korisničkog računa za Korisnike e-novca kako je definirano važećim Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje: opći uvjeti za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma);
 - b) prestankom pretplatničkog odnosa za Korisnike platnih usluga kako je definirano važećim Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje: opći uvjeti za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma);
 - c) u slučaju prijenosa broja Korisnika sukladno posebnim propisima;
 - d) otkazom Okvirnog ugovora od strane Korisnika. Otkaz se daje pisanim putem u T-Centrima. U slučaju da Okvirni ugovor otkazuje poslovni korisnik, zahtjev za otkazom Okvirnog ugovora mora biti potpisan od strane odgovorne osobe poslovnog korisnika.
17. Otkaz Okvirnog ugovora nema utjecaja na prava i obveze Korisnika i HT-a sukladno općim uvjetima za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, odnosno općim uvjetima za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, te posebnim propisima u dijelu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Izvršenje platne transakcije

18. HT se obvezuje svaki zaprimljeni nalog za izvršenje platne transakcije koji je iniciran od strane Korisnika temeljem zaprimljene suglasnosti Korisnika u skladu s točkom 19. ovih Uvjeta izvršiti odmah po zaprimanju, dok se Korisnik platnih usluga obvezuje platiti iznos platne transakcije i naknadu za izvršenu transakciju sukladno važećem Cjeniku naknada za izvršenje platnih transakcija HT-a.
19. Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje na jedan od sljedećih načina:
 - slanjem SMS poruke prema pre-definiranom broju;
 - prijenosom podataka;
 - usmenom suglasnošću danom telefonskim pozivom na odgovarajući pozivni broj;
 - na drugi način korištenjem elektroničke komunikacijske usluge, ugovoren uvjetima korištenja pojedine platne usluge
20. Smatrat će se da je platna transakcija autorizirana ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija u obliku i na način ugovoren uvjetima korištenja pojedine platne usluge.
21. HT će odbiti izvršiti platnu transakciju Korisnika u slučaju:
 - da nisu ispunjeni Uvjeti iz točke 20. ovih Uvjeta
 - tehničke nemogućnosti te
 - uslijed drugih objektivnih okolnosti o čemu će Korisnik biti na odgovarajući način obaviješten.
22. HT će obavijestiti Korisnika o izvršenoj platnoj transakciji putem obavijesti koja će sadržavati referenciju za identifikaciju platne transakcije. U slučaju neuspjele ili neuredno izvršene platne transakcije, HT će na Korisnikov zahtjev Korisniku bez odgađanja vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.
23. Korisnik ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je suglasnost dao HT-u ili izravno Primatelju plaćanja.

Odgovornosti

24. Korisnik je dužan uložiti dužnu pažnju kako bi zaštitio SIM karticu, odnosno bilo koje drugo telekomunikacijsko sredstvo ili digitalni ili informatičko-tehnološki uređaj kojim se zadaje nalog za izvršenje platne transakcije (dalje: platni instrument), od zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja od trećih osoba.
25. Korisnici su dužni pozivom, e-mailom ili telefaksom HT-ovoj korisničkoj podršci odmah prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu platnog instrumenta, obvezno navodeći identifikacijske podatke platnog instrumenta, broj priključka i druge informacije potrebne u svrhu utvrđivanja istinitosti prijave.

U slučaju gubitka ili krađe platnog instrumenta, Korisnici su obvezni nakon prijave putem poziva HT-ovoj korisničkoj podršci potvrditi prijavu pisanim putem u roku od 2 (dva) radna dana od dana poziva, u kojem slučaju neće biti obvezni snositi troškove korištenja platnih usluga, odnosno usluga izdavanja elektroničkog novca, nastale nakon poziva korisničkoj podršci kojim su prijavili gubitak ili krađu platnog instrumenta, osim u slučaju kada zbog tehničkih nemogućnosti to nije moguće izvršiti u odnosu na Korisnike e-novca. HT neće odgovarati Korisnicima ili bilo kojoj trećoj osobi za bilo koju štetu koja može nastati zbog neistinite prijave gubitka ili krađe platnog instrumenta.

Korisnici su obvezni držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa trećih osoba, svoj platni instrument, broj svojeg platnog instrumenta, PUK/PIN kodove i sve druge identifikacijske oznake iz pretplatničkog odnosa s HT-om.

Korisnik mora obavijestiti HT korisničku podršku odmah čim posumnja u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka platnog instrumenta.

Nadalje, Korisnik je dužan odmah nakon saznanja o izvršenju neautorizirane transakcije o istom obavijestiti HT. Po zaprimljenoj obavijesti o izvršenju neautorizirane transakcije, HT će blokirati platni instrument i onemogućiti njegovo daljnje korištenje.

26. Korisnik će biti odgovoran za izvršene neautorizirane transakcije u sljedećim slučajevima:

- do ukupnog iznosa ograničenja iznosa platnih transakcija iz točke 10. ovih Uvjeta), ako je izvršenje transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe, u kojem slučaju je Korisnik odgovoran do trenutka prijave gubitka, krađe i/ili zlouporabe platnog instrumenta HT-u sukladno točki 25. ovih Uvjeta;
- u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog grube nepažnje nije koristio platni instrument na način definiran ovim Uvjetima, uvjetima korištenja pojedine platne usluge ili ako nije na način definiran točkom 26. ovih Uvjeta obavijestio HT o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju platnog instrumenta.

27. HT neće biti odgovoran za izvršene neautorizirane transakcije ako se platni instrument koristi anonimno, kao i u slučajevima zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja platnog instrumenta Korisnika od trećih osoba.

28. HT će biti odgovoran za izvršene neautorizirane transakcije u slučaju da su iste izvršene nakon što je Korisnik obavijestio HT o gubitku ili krađi platnog instrumenta, na način i u roku definiranom točkom 26. ovih Uvjeta u kojem slučaju će HT dovesti korisnički račun u stanje prije izvršene neautorizirane transakcije, odnosno HT neće teretiti korisnički mjesečni račun za iznos neautorizirane transakcije.

Odredbe za Korisnike e-novca

29. Po zaključenju Okvirnog ugovora u skladu s ovim Uvjetima, Korisnik e-novca može novac sa svog prepaid računa koristiti za plaćanje roba i usluga u skladu s ovim Uvjetima i uvjetima korištenja svake pojedine platne usluge.

30. Za izvršene platne transakcije HT će teretiti prepaid korisnički račun za iskorišteni iznos platne transakcije i za naknadu za izvršenu platnu transakciju u skladu s važećim Cjenikom naknada za izvršenje platnih transakcija HT-a.
31. Na dan prestanka Okvirnog ugovora sukladno točki 16. ovih Uvjeta, ili u razdoblju do godine dana nakon prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik e-novca ima pravo na iskup novčane vrijednost e-novca po nominalnoj vrijednosti (dalje: iskup e-novca). HT je obavezan izvršiti iskup preostalog (nepotrošenog) dijela novčanih sredstava koje je Korisnik e-novca sam uplatio na svoj korisnički račun, ali ne i preostalog (nepotrošenog) dijela novčanih sredstava koja su pohranjena na računu i koja korisnik nije sam nadoplatio, a koja se koriste za elektroničke komunikacijske usluge. Zahtjev za Iskup e-novca Korisnik e-novca može zatražiti osobno i to isključivo u T-Centru, popunjavanjem i potpisom pisanog obrasca. Zahtjev koji podnosi maloljetni Korisnik e-novca odobrava njegov zakonski zastupnik.

U slučaju da se radi o Korisniku e-novca registriranom sukladno općim uvjetima za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, uz Zahtjev Korisnik e-novca mora dati na uvid identifikacijski dokument i SIM karticu čiji je trenutni pretplatnički broj registriran na Korisnika e-novca. U slučaju da se radi o Korisniku e-novca koji nije registriran sukladno općim uvjetima za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, uz zahtjev Korisnik e-novca mora dati na uvid identifikacijski dokument u svrhu utvrđivanja punoljetnosti, SIM karticu i PUK broj, odnosno iskup će se izvršiti sukladno pravilima o iskupu na donositelja, koristeći za iskup podatke pretplatničkog broja koji je trenutno pridružen SIM kartici, ili koji je zadnji bio pridružen u slučaju iskupa nakon prestanka Okvirnog ugovora. Iskup se vrši na račun koji je Korisnik e-novca naznačio u zahtjevu, odmah po redovnom tijeku poslovanja ili putem poštanske uputnice, bez ikakvog troška po Korisnika e-novca, ako Korisnik e-novca nema otvoren račun. HT zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup sukladno važećim propisima koja će biti definirana u Cjeniku naknada za platne transakcije.

32. U slučaju promjene kojom korisnik bonova Hrvatskog Telekoma u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a postaje pretplatnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, Korisnik e-novca dužan je iskup zatražiti prije podnošenja zahtjeva za promjenom s prepaid-a na pretplatu. U slučaju da je Korisnik e-novca zatražio promjenu s prepaid-a na pretplatu, a nije izričito zatražio iskup, smatrat će se da je Imatelj e-novca odustao od iskupa i prihvatio da mu se preostala sredstva na prepaid računu prenesu na pretplatnički račun kao popust na ostvarene usluge u iznosu prenesenih sredstava sa prepaid računa. Prenesena sredstva takav će pretplatnik moći iskoristiti u roku do 1 (jednog) mjeseca nakon navedene promjene.
33. Korisnik e-novca kojem je HT izvršio iskup na način definiran ovim Uvjetima, nema pravo sklopiti novi Okvirni ugovor u vremenskom periodu od 180 (stoiosamdeset) dana od dana prestanka Okvirnog ugovora.

Sukladno tome, tijekom tog perioda neće mu biti omogućeno korištenje usluga izdavanja elektroničkog novca. Po isteku ovdje navedenog roka Korisnik e-novca može u T-centrima HT-a podnijeti pisani zahtjev za pružanje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca, podnošenjem kojeg prihvaća ove Uvjete i uvjete korištenja pojedine platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca te zaključuje s HT-om novi Okvirni ugovor. Nakon prihvaćanja predmetnog zahtjeva od strane HT-a u skladu s odredbama ove točke, Korisniku će ponovno biti omogućeno korištenje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca.

34. HT zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje usluge izdavanja elektroničkog novca Korisniku e-novca koji nema dovoljno sredstava na računu ili u slučaju da postoji sumnja na zlouporabu platnog instrumenta. HT neće biti odgovaran Korisniku e-novca za nemogućnost izvršenja naloga uslijed nastupa navedenih okolnosti.
35. Nakon izvršenja platne transakcije Korisnik e-novca može provjeriti iznos sredstava pohranjenih na platnom instrumentu na način da utipka *100# i pritisne tipku za poziv ili slanjem besplatne SMS poruke bez sadržaja na 0330. Bonbon korisnik može provjeriti stanje računa tako da utipka *100# i pritisne tipku za poziv ili slanjem SMS poruke sadržaja „kune“ na 0977.

Odredbe za Korisnike platnih usluga (pretplatnici u pokretnoj i nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži)

36. Po zaključenju Okvirnog ugovora sukladno ovim Uvjetima, Korisnik platnih usluga može na teret svog korisničkog računa plaćati robu i usluge u skladu s ovim Uvjetima i Specifikacijama.
37. Za Korisnike platnih usluga naplata istih se obavlja terećenjem njihova mjesečnog pretplatničkog računa za iznos izvršene platne transakcije i, ovisno o konkretnoj usluzi, a sukladno točki 9. ovih Uvjeta te konkretnoj Specifikaciji, za naknadu za transakciju plaćanja u iznosu cijene prema važećem Cjeniku naknada za platne transakcije HT-a ili za naknadu za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za privatne korisnike, odnosno za poslovne korisnike, kako je definirana Cjenikom za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za privatne korisnike, odnosno Cjenikom za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za poslovne korisnike.
38. Korisnik platnih usluga može HT-u dati nalog za izvršenje platne transakcije kojom se izvršava plaćanje kupljene robe/usluga sukladno uvjetima i cijenama za korištenje predmetnih usluga HT-a. Slanjem SMS poruke, odnosno iniciranjem prijenosa podataka ili ostvarivanjem poziva, kako je opisano, Korisnik platnih usluga HT-u daje nalog za izvršenje predmetne platne transakcije.
Korisnik platnih usluga iz nepokretne javne komunikacijske mreže HT-a pozivom na telefonski broj za usluge brzojava u unutarnjem i međunarodnom prometu daje suglasnost primatelju plaćanja da tereti njegov korisnički račun, a HT ovlašćuje da ovo terećenje izvrši.
39. HT se obvezuje izvršiti svaki nalog Korisnika platnih usluga dan u skladu s točkom 20. ovih Uvjeta i to odmah po zaprimanju istoga, a Korisnik platnih usluga se obvezuje platiti cijenu platne transakcije i naknadu za izvršenu platnu transakciju sukladno ovim Uvjetima.
40. HT zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje platnih usluga HT-a Korisniku platnih usluga, a koji ima nepodmirena dugovanja prema HT-u. Isto pravo HT zadržava i u slučaju sumnje na zlouporabu platnog instrumenta.

Podnošenje prigovora

41. Ukoliko Korisnik smatra da se HT pri izdavanju elektroničkog novca, odnosno pri pružanju platnih usluga ne pridržava Glave II Zakona o elektroničkom novcu i Glave II i III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pisani prigovor Službi za korisnike.

42. Prigovor iz točke 41. ovih Uvjeta Korisnik podnosi Službi za korisnike HT-a na adresu elektroničke pošte prigovori@t.ht.hr. Korisnik također može uputiti prigovor i pozivom na broj 0800 9000 ako se radi o privatnom pretplatniku ili korisniku bonova Hrvatskog Telekoma, putem internetske stranice www.bonbon.hr ili pozivom na broj 0970 266 266 ako se radi o bonbon korisniku, odnosno za usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a na adresu elektroničke pošte kontakt@t.ht.hr, pozivom na broj 0800 9000 za privatne pretplatnike ili slanjem telefaksa na broj 0800 9009. Poslovni pretplatnici pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže HT-a prigovore podnose Službi za korisnike na broj 0800 9100. HT zadržava pravo uvođenja drugih kanala za podnošenje prigovora što će biti objavljeno na službenim stranicama HT-a.
43. Također, Korisnik može pritužbu uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci kao tijelu mjerodavnom za nadzor institucije za elektronički novac. (Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 2, 10 000 Zagreb, www.hnb.hr).

Rješavanje sporova

44. Ukoliko dođe do spora između Korisnika i HT-a, Korisnik ima pravo pokrenuti postupak pred jednim od tijela nadležnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. (npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, www.hgk.hr). Postupak mirenja provodi se u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore. HT se obvezuje sudjelovati u pokrenutom postupku.
45. Ako se spor ne podnese Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, za rješavanje sporova proizašlih iz ili u vezi s ovim Uvjetima bit će stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

Završne odredbe

46. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima na odgovarajući način će se primjenjivati opći uvjeti za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, opći uvjeti za fiksne usluge Hrvatskog Telekoma, Uvjeti korištenja bonbon usluge i drugi HT-ovi posebni uvjeti i/ili drugi uvjeti korištenja usluga koje Korisnik koristi, osim u dijelu u kojem su predmetni uvjeti u suprotnosti s ovim Uvjetima.
47. HT zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem internetskih stranica www.hrvatskitelekom.hr, www.simpa.hr, www.bonbon.hr ili na drugi primjeren način i to najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma izmjene. Tijekom predmetna 2 (dva) mjeseca, postojeći Korisnici imaju pravo ne prihvatiti izmjene i dopune ovih Uvjeta, o čemu su dužni obavijestiti HT pisanim putem na sljedeće adrese:
- privatni Korisnici: HT d.d. p.p. 526 10000 Zagreb,
 - poslovni Korisnici: HT d.d. p.p. 12, 10020 Novi Zagreb,
 - bonbon Korisnici: HT d.d. p.p. 88, 10020 Zagreb.
48. Ako postojeći Korisnici ne obavijeste HT u ovdje navedenom roku o neprihvatanju ovih Uvjeta, smatrat će se da iste prihvaćaju. Izmjenom ovih Uvjeta mijenja se i Okvirni ugovor između HT-a i Korisnika.

Ovi Uvjeti objavljuju se 03.01.2024. na službenim internetskim stranicama HT-a www.hrvatskitelekom.hr, www.simpa.hr i www.bonbon.hr, a stupaju na snagu 01.06.2021. godine.