

## UVJETI ONLINE KUPNJE NA WWW.HRVATSKITELEKOM.HR WEB STRANICI

### Osnovne informacije

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Hrvatska; upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu MBS 080266256, OIB: 81793146560; Temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; Poslovna banka: Zagrebačka banka d.d. Zagreb, ŽR: 2360000-1101310875 (dalje u tekstu: Trgovac) ovim uvjetima uređuje postupak naručivanja, ugovaranja, isporuke, plaćanja i reklamacije proizvoda i usluga Hrvatskog Telekom d.d. ponuđenih na ovim stranicama putem sredstava daljinske komunikacije.

2. Proizvodi i usluge iz prethodnog stavka namijenjeni su za prodaju na daljinu:

a. Privatnim korisnicima - fizičkim osobama koje sklapaju pravni posao ili djeluju na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja (potrošačima);

b. Poslovnim korisnicima - pravnim osobama i fizičkim osobama koje su obrtnici ili osobe koje se bave samostalnom djelatnošću/slobodnim zanimanjima, koji pri kupnji proizvoda i usluga putem ovih stranica djeluju unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

3. Posjetitelj stranica je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicu te bez registracije slobodno razgledava ponudu proizvoda i usluga Trgovca.

4. Kupac proizvoda je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije naruči barem jedan proizvod i/ili usluge ponuđene na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama.

5. Na odnose između Trgovca i Posjetitelja, odnosno Trgovca i Kupca, primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o zaštiti osobnih podataka, Zakona o obveznim odnosima, Zakona o elektroničkim komunikacijama, Općih uvjeta poslovanja Trgovca te ostalih važećih propisa Republike Hrvatske.

### I. Obavijesti o proizvodima

1. Trgovac se obvezuje na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama jasno isticati svoje komercijalne namjere te redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije.

U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda i/ili usluge iz ponude, potrošač (u smislu Zakona o zaštiti potrošača) pristajanjem na ove Uvjete potvrđuje da je u primjerenom roku prije sklapanja ugovora primio na znanje slijedeću prethodnu obavijest putem informacija objavljenih na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama:

- imenu, tvrtki ili nazivu, sjedištu, matičnom broju, telefonskom broju i elektroničkoj adresi Trgovca

- načinima na koje može iznijeti svoje prigovore i načinu rješavanja potrošačkih prigovora i pritužbi od strane Trgovca

- proizvodima ili uslugama koji se nude te njihovu nazivu

- glavnim svojstvima proizvoda ili usluge – maloprodajnoj cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja - troškovima dostave proizvoda - načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge - uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova) - jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu i postojanju odgovornosti Trgovca za materijalne nedostatke - potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u - roku od 14 kalendarskih dana za raskid ugovora - situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora (odnosno kod ugovora - pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izričit pristanak potrošača, započelo prije isteka - roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora, o prodaji proizvoda ili obavljanju - usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskom tržištu, o prodaji proizvoda - izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili - proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju, o - prodaji audio ili videozapisa te računalnih programa koje je potrošač otpakirao, o prodaji - novina, periodičnih publikacija i magazina) - pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje dulje od godine dana - razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede - općim uvjetima poslovanja Trgovca

2. Trgovac je obvezan dostaviti potrošaču u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača potvrdu o sklopljenom ugovoru u pisanom ili nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, u razumnom roku nakon sklapanja ugovora, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge. Pristajanjem na ove Uvjete, potrošač je suglasan da mu se potvrda prethodne obavijesti dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe ili poštom na kućnu adresu.

3. Sve cijene proizvoda i usluga ponuđenih na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti kuni (kn) te obuhvaćaju PDV i trošak dostave.

4. Kupoprodaju proizvoda i usluga u ponudi na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) stranicama u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, a djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

5. Trgovac tretira odabir Kupca putem [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) stranice kao narudžbu te zadržava pravo otkazati ju iz opravdanog razloga. U slučaju otkazivanja narudžbe, Trgovac će uz navođenje razloga o navedenom obavijestiti Kupca na ostavljenu e-mail adresu ili putem ostavljenog kontakt telefona.

## II. Podaci Kupca

1. Kupac koji želi nadograditi ili administrirati neku od svojih postojećih usluga Hrvatskog Telekomu na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama dužan je registrirati se na Moj Telekom Portalu prema pravilima opisanim u dokumentu „Uvjeti Telekom ID-a i korištenja Telekom ID korisničkim računom“ ili se identificirati za obavljanje jednokratne kupnje upisivanjem tajnih podataka usluge koju želi nadograditi ili administrirati, a koji su također opisani u dokumentu „Uvjeti Telekom ID-a i korištenja Telekom ID korisničkim računom“. Kupac se nije dužan registrirati na Moj Telekom Portalu za kupovinu Paketa na bonove, Start paketa na bonove, nadoplatu računa korisnika na bonove kreditnom karticom te kupovinu dodatne opreme. Podaci služe za omogućavanje i autorizaciju Kupčeve online kupnje, ali i za pristupanje pojedinim personaliziranim sadržajima [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranica opisanim u dokumentu „Uvjeti Telekom ID-a i korištenja Telekom ID korisničkim računom“. Kupcu koji se jednokratno identificira tj koji ne izvrši potpunu registraciju na Moj Telekom Portal, neće biti omogućen pristup na Moj Telekom Portal, nego samo administracija i nadogradnja usluge kojom se identificirao na web stranicama [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr). Jednokratna identifikacija u svrhu nadogradnje ili administracije postojećih usluga Hrvatskog Telekomu je dozvoljena samo privatnim korisnicima. Trgovac nije odgovoran ni po kojoj osnovi ni za kakvu štetu koja može nastati kao posljedica nepravilnog, odnosno neovlaštenog postupanja s korisničkim podacima Kupca, a ukoliko navedeni nisu u domeni Trgovca. Ako Kupac posumnja u neautorizirano korištenje svojih podataka o tome treba u najkraćem roku obavijestiti Trgovca na e-mail adresu [tehnicka.podrska@t.ht.hr](mailto:tehnicka.podrska@t.ht.hr).

2. Registrirani Moj Telekom Posjetitelj u procesu registracije na Moj Telekom Portal, Posjetitelj koji se jednokratno identificirao sa postojećom uslugom Hrvatskog Telekomu ili neregistrirani Posjetitelj popunjavanjem obrasca prilikom kupnje na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr), tim činom potvrđuje točnost i potpunost navedenih podataka, uključujući osobnih podataka. U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda i/ili usluge iz ponude, potrošač (u smislu Zakona o zaštiti potrošača) pristaje na ove „Uvjete online kupnje na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranici“.

3. Trgovac se obvezuje zaštititi privatnost podataka, uključujući osobnih podataka svih Kupaca na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima.

III. Usluge dostupne na web stranici [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) Kupac na web stranici [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) može naručiti/aktivirati niz usluga i proizvode automatski ili poslati korisnički upit za narudžbom (dalje u tekstu „korisnički upit“) te narudžbu dovršiti kroz telefonski kontakt HT prodajnog djelatnika. Neke od tih usluga su npr.: - Aktivacija opcija - Aktivacija tarifa - Kupnja Start paketa (Sim kartica s brojem) - Kupnja Paketa na bonove (mobilni telefon + Sim kartica s brojem) - Kupnja dodatne opreme - Prihvaćanje nove ugovorne obveze uz posebnu ponudu za postojeće korisnike - Sklapanje novog mobilnog ugovora (korisnički upit) - Prelazak sa bonova na pretplatu (korisnički upit) - Prijenos broja sa druge mreže (korisnički upit) - Aktivacija MAXtv programskih paketa - Aktivacija novog MAXadsl pristupa na postojećem telefonskom priključku - Prihvaćanje nove ugovorne obveze uz posebnu ponudu za postojeće korisnike - Promjena paketa MAXadsl prometa - Promjena MAXadsl pristupne brzine - Itd. Ponuda usluga i proizvoda koje Kupac može

naručiti/aktivirati biti će dopunjavana prema tehničkim rješenjima i mogućnostima web stranice te novim marketinškim ponudama.

#### **IV. Načini plaćanja i dostava**

1. Dostava se vrši na adresu Kupca definiranu prilikom narudžbe na području Republike Hrvatske i isključivo na osobu (ime i prezime) Kupca ili osobe definirane za preuzimatelja narudžbe koju Kupac naznači prilikom izrade narudžbe. Dostava se Kupcima ne naplaćuje bez obzira na iznos narudžbe, a preuzimanje se može izvršiti samo od strane Kupca uz predočenje osobne iskaznice ili putovnice odnosno samo osobi koju je Kupac naznačio kao preuzimatelja narudžbe također uz predočenje identifikacijske isprave. U slučaju da Kupac ne predoči osobnu iskaznicu ili putovnicu, Trgovac, odnosno dostavna služba nije obvezna predati naručeni proizvod.

2.1. Načini plaćanja za proizvode Trgovca na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) (dalje u tekstu: Proizvodi)

2.1.1. Plaćanje kreditnom karticom omogućeno je za sljedeće kartice (samo kartice koje su izdane u Hrvatskoj):

- American Express
  - Do 300 kn - jednokratno plaćanje
  - Od 301 kn - plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- Diners
  - Do 300 kn - jednokratno plaćanje
  - Od 301 kn - plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- MasterCard kartice Zagrebačke banke
  - Do 300 kn - jednokratno plaćanje
  - Od 301 kn - plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- MasterCard kartice drugih banaka
  - Jednokratno plaćanje
- VISA Avenue Mall kartice Zagrebačke banke
  - Do 300 kn - jednokratno plaćanje
  - Od 301 kn - plaćanje na rate od 1 do 24 mjeseca
- VISA kartice drugih banaka
  - Jednokratno plaćanje
- Maestro
  - Jednokratno plaćanje

2.1.2. Prilikom plaćanja kreditnom karticom autorizacija se vrši automatski online putem usluge HT PayWay. Nakon uspješno obavljene autorizacije Korisnik zaprima putem e-mail pošte potvrdu je li autorizacija izvršena

uspješno/neuspješno. Ukoliko se Korisnik odluči na ovaj način plaćanja, ujedno prihvaća Uvjete korištenja usluge HT Pay Way. Ovisno o vrijednosti proizvoda i tehničkim mogućnostima Kupcu će biti omogućeno plaćanje kreditnim karticama na rate na svim dostupnim karticama.

2.1.3. **Plaćanje pouzećem** Prilikom plaćanja pouzećem Kupac dobiva na web stranici ponudu kao i sve podatke koji su potrebni kako bi mu se naručeni proizvod dostavio na kućnu adresu (ime i prezime, adresu, telefonski broj itd. ), a naručeni proizvod plaća nakon identifikacije iz točke 5.1. ovih Uvjeta u gotovini dostavljaču. Dostava proizvoda je moguća samo unutar područja Republike Hrvatske. Trgovac se obvezuje dostaviti Kupcu naručeni proizvod u roku od maksimalno 5 radnih dana od trenutka narudžbe, ovisno o trenutnoj količini narudžbi i geografskoj udaljenosti. Proizvod će biti isporučen na dostavnu adresu Kupca koju je naveo prilikom narudžbe, a ukoliko nije kod kuće, bit će mu ostavljena poruka o pokušaju isporuke. Ista će se pokušati isporučiti sljedeći radni dan ili po dogovoru Kupca i osoblja dostavne službe, a ukoliko ni tada isporuka neće biti izvršena, naručeni proizvod vraća se Trgovcu. U tom slučaju smatra se da je Kupac otkazao narudžbu. Ukoliko iz bilo kojeg razloga preuzimatelj nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, Trgovac nije odgovoran za moguće prekoračenje roka isporuke. Kupac u svakom trenutku glede isporuke proizvoda može kontaktirati Trgovca na e-mail adresu info@t.ht.hr ili na kontakt Korisničke podrške.

2.2. Načini plaćanja za online nadoplatu bonova ( dalje u tekstu: bon )

2.2.1. **Jednokratno putem kreditne kartice:** - American Express - Master Card - VISA - Diners - Maestro Nakon uspješno obavljene autorizacije Kupac zaprima putem e-mail adrese potvrdu je li autorizacija prošla uspješno ili neuspješno.

2.2.2. **Putem usluga:** - SMSkupnja - SMSbon

## **V. Odgovornost Trgovca**

Usluge koje Trgovac pruža u okviru usluge online kupnje na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranicama. Trgovac nije odgovoran za troškove elektroničkom komunikacijskog prometa, Internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći niti ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja usluge online kupnje. Ukoliko dođe do bilo kakve pogreške prilikom procesa kupnje, Kupac se može obratiti prijavom na e-mail adresu info@t.ht.hr , kako bi ista bila otklonjena na najbrži mogući način.

## **VI. Sigurnost podataka**

1. Tajnost korisničkih podataka koji se upisuju na stranicama [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) osigurana je korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola s 256-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je

postupak šifriranja podataka koji se izmjenjuju između korisnikovog računala i [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranice čime je onemogućen neovlašten pristup podacima prilikom njihovog prijenosa putem Interneta.

2. Na stranici za plaćanje kreditnom karticom implementiran je postupak sigurnosne 3D secure autentikacije korisnika putem "Verified by Visa" i "MasterCard SecureCode" usluga. Navedene usluge omogućuju potvrđivanje identiteta vlasnika kreditne kartice prilikom obavljanja online kupnje čime se onemogućuje zlouporaba korištenja podataka tuđe kreditne kartice.

3. Postupak autorizacije kreditne kartice od strane banke izdavatelja kartice prilikom online kupnje na stranicama [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranica uključuje i provjeru kontrolnog broja kreditne kartice ( 3-znamenkasti ili 4-znamenkasti broj upisan na poleđini kartice ).

4. Prijenos podataka između Trgovca i banke tijekom autorizacije kreditne kartice obavlja se uz enkriptiranje podataka čime je u potpunosti onemogućen neovlašten pristup pripadnim podacima prilikom njihovog prijenosa.

5. U slučaju odbijanja autorizacije kartice, a radi se o odnosu Banka – korisnik kartice, Trgovac ne odgovara za nemogućnost online kupnje.

#### **VII. Raskid ugovora o kupoprodaji proizvoda i usluga, povrat i reklamacija robe**

Kupac ima pravo u roku od 14 (četrnaest) kalendarskih dana raskinuti svaki kupoprodajni ugovor sklopljen sredstvima elektroničke komunikacije na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama na način predviđen ovim Uvjetima, ne navodeći za to razlog. U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok od 14 kalendarskih dana počinje teći od dana kada je Kupac primio proizvod, a u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge od dana sklapanja ugovora. Kupac raskida kupoprodajni ugovor u zakonski dozvoljenom roku od 14 kalendarskih dana pisanom obavijesću koja sadržava nedvosmislenu izjavu u bilo kojem obliku, a kojom Kupac izražava svoju volju da raskine ugovor. Nedvosmislenu izjavu o raskidu Kupac može poslati Trgovcu poštom i na e-mail adresu [info@t.ht.hr](mailto:info@t.ht.hr). U pisanoj obavijesti se obavezno moraju navesti podaci s računa/narudžbe (redni broj, datum, iznos, proizvod) te podaci Kupca (ime i prezime, kontakt telefonski broj i e-mail) te naziv banke i broj tekućeg računa na koji Kupac želi povrat novca. Ukoliko kupac traži povrat sredstava, treba priložiti broj tekućeg računa, naziv banke te druge podatke ili preslike dokumenata nužne za nedvojbenu identifikaciju. Ugovor je raskinut u trenutku kada je Trgovac primio obavijest o raskidu, s time da se smatra da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar zakonskog roka. U slučaju raskida ugovora u zakonski dozvoljenom roku, Kupac je dužan o svom trošku vratiti proizvod, pri čemu mora snositi samo izravne troškove povrata proizvoda (ukoliko se radi o fizičkom proizvodu) Trgovcu na adresu: HT – Home delivery, Vukomerička bb, 10410 Velika Gorica, uz napomenu „ Povrat Web narudžbe “. Kod ugovora o kupoprodaji, Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu proizvod bude vraćen,



odnosno nakon što mu je Kupac dostavio dokaz da je proizvod poslao natrag Trgovcu, ako bi o tome Trgovac bio obaviješten prije primitka proizvoda.

Trgovac je dužan što je moguće prije, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti Kupcu cjelokupan iznos koji je Kupac do trenutka raskida platio na temelju ugovora za kupljene proizvode.

### **VIII. Ostalo**

Proizvod i/ili usluga je rezervirana za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca. Proizvodi koji su stavljeni u košaricu, samim time nisu još rezervirani za zaključak narudžbe. Ukoliko narudžba nije zaključena do kraja, tj. sadržaj narudžbe se još uvijek nalazi u košarici, a vrijeme neaktivnosti Posjetitelja na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) bude duže od 30 minuta, sadržaj košarice će se obrisati.

Kontakt telefon Trgovca za sve upite jest 0800 9000.

Trgovac zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ove Uvjete te sadržaj na [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr) web stranicama, o čemu će Korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način.

Izmjene Uvjeta stupaju na snagu s datumom njihove objave. Na slučajeve koji nisu regulirani ovim uvjetima na odgovarajući će se način primjenjivati „Uvjeti Telekom ID-a i korištenja Telekom ID korisničkim računom“ odnosno Opći uvjeti Trgovca.