

Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga Hrvatskog Telekom d.d. u javnoj pokretnoj i nepokretnoj komunikacijskoj mreži

(dalje: Uvjeti)

Opće odredbe Uvjeta

1. Predmet ovih Uvjeta je definiranje prava i obveza Hrvatskog Telekom d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb, OIB: 81 7931 46560 (MB: 141 4887), upis u registar institucija za elektronički novac pod brojem IEN110 (dalje: HT) kao obveznika primjene Zakona o elektroničkom novcu (NN 139/2010) i Zakona o platnom prometu (NN 133/2009) s jedne strane, te prepaid korisnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a kao imatelja elektroničkog novca (dalje: e-novac) i korisnika platnih usluga povezanih s e-novcem te pretplatnika u pokretnoj, odnosno nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a kao korisnika platnih usluga s druge strane (dalje zajedno: Korisnik).
2. U smislu ovih Uvjeta e-novcem smatra se elektronički, uključujući i magnetski, pohranjena novčana vrijednost koja je izdana prepaid korisniku u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a (dalje: Imatelj e-novca), a koja se koristi za izvršenje platnih transakcija putem telekomunikacijskih, digitalnih ili informacijsko-tehnoloških uređaja za nabavu robe i usluga.
3. U smislu ovih Uvjeta platnom uslugom HT-a se smatra usluga izvršenja platnih transakcija kada se suglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim, digitalnim ili informatičko-tehnološkim uređajem, a plaćanje se obavlja HT-u kao telekomunikacijskom operatoru koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.
4. Odredbe ovih Uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze pretplatnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, odnosno pretplatnika u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a (dalje: Korisnici platnih usluga) ne primjenjuju se na Imatelje e-novca, dok se odredbe kojima se utvrđuju samo prava i obveze Imatelja e-novca ne primjenjuju na Korisnike platnih usluga.
5. U slučaju kada prepaid korisnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži HT-a postaje pretplatnik, u odnosu na takvog korisnika prestat će se primjenjivati odredbe ovih Uvjeta koje se odnose na Imatelje e-novca, te će se primjenjivati samo odredbe ovih Uvjeta koje se odnose na Korisnike platnih usluga kao i ostale primjenjive odredbe ovih Uvjeta.
6. 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 korištenje platnih usluga HT-a, odnosno platnih usluga povezanih s e-novcem.
7. Ovi Uvjeti dostupni su Korisniku na internetskim stranicama HT-a: <http://www.t-mobile.hr>, <http://www.t-com.hr> i www.bonbon.com.hr, ispisani na papiru u svim HT-ovim prodajnim centrima čiji se popis nalazi na službenim Internetskim stranicama HT-a (www.t-mobile.hr). (dalje: T-Centrima HT-a), a na pisani zahtjev Korisnika na adresu HT d.d., p.p. 526, 10000 Zagreb ili bonbon, p.p. 88, 10020 Zagreb HT će iste dostaviti na njegovu kućnu adresu. HT zadržava pravo promjene i pravovremenog ažuriranja predmetnog popisa T-Centara.
8. Ostale informacije o uvjetima izdavanja e-novca te o uvjetima pružanja platnih usluga dostupne su Korisniku na <http://www.t-mobile.hr> i <http://www.t-com.hr> te na brojevima službi za Korisnike: 098 1520 za prepaid korisnike pokretne javne komunikacijske mreže HT-a, 098 1550 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 <http://www.bonbon.com.hr> ili pozivom Korisničkoj podršci na 0970 266 266.
9. Prilikom izvršenja platne transakcije primjenjuju se ograničenja iznosa pojedinačne platne transakcije, odnosno ukupno mjesečno ograničenje iznosa platnih transakcija. Pojedinačna platna transakcija niti u jednom slučaju ne može preći iznos od 225,00 kuna. Točni iznosi ograničenja po pojedinoj platnoj usluzi, odnosno platnoj usluzi povezanoj s izdavanjem elektroničkog novca definirani su u pojedinačnim uvjetima korištenja svake od usluga.

Sklapanje okvirnog ugovora za privatne Korisnike

10. Korisnik upućivanjem prve poruke, prvog poziva ili prvog iniciranja prijenosa podataka ili na neki drugi način korištenjem telekomunikacijskog, digitalnog ili informatičko-tehnološkog uređaja iz pokretne ili nepokretne javne komunikacijske mreže HT-a, nakon stupanja ovih Uvjeta na snagu, prema destinaciji za platnu uslugu ili uslugu izdavanja elektroničkog novca prihvaća ove Uvjete i uvjete korištenja pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca.
11. Prihvatanjem ovih Uvjeta i uvjeta korištenja pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca u smislu prethodne točke, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama predmetnih uvjeta te da iste prihvaća i u skladu s tim zaključuje s HT-om Ugovor o izdavanju e-novca i pružanju platnih usluga (dalje: Okvirni ugovor) radi korištenja usluga izdavanja e-novca i izvršenja platnih transakcija od strane HT-a.
12. Korisnik koji nakon otkaza Okvirnog ugovora u skladu s alinejom d) točke 15. ovih Uvjeta ili koji nakon neprihvatanja istih, odnosno njihovih izmjena i dopuna u skladu s točkama 46. i 48. ovih Uvjeta za vrijeme trajanja njegovog 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, je dužan podnijeti pisani zahtjev za pružanjem predmetnih usluga, podnošenjem kojeg prihvaća ove Uvjete i uvjete korištenja pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca te zaključuje s HT-om Okvirni ugovor. Po sklapanju Okvirnog ugovora u skladu s ovom točkom odnosno za Imatelje 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 korištenje zahtjevom zatražene platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca. Zahtjev iz ove točke se podnosi u T-Centrima HT-a.

Sklapanje okvirnog ugovora za poslovne Korisnike

13. Poslovni korisnik potpisom Zahtjeva za dodatne usluge od strane odgovorne osobe poslovnog korisnika prihvaća ove Uvjete i uvjete korištenja pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca, čime potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama istih.
14. Zahtjev poslovnog korisnika prihvaćen od strane HT-a, zajedno s uvjetima iz prethodne točke, čini Okvirni ugovor.

Trajanje i prestanak Okvirnog ugovora

15. 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 Imatelje e-novca kako je definirano važećim Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje: T-Mobile Opći uvjeti poslovanja);
 - b) prestankom pretplatničkog odnosa za Korisnike platnih usluga kako je definirano važećim Općim uvjetima T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži za krajnje korisnike (dalje: T-Com Opći uvjeti poslovanja);
 - c) u slučaju prijenosa broja Korisnika sukladno posebnim propisima;
 - d) otkazom Okvirnog ugovora od strane Korisnika. Otkaz se daje pisanim putem u T-Centrima HT-a. U slučaju da Okvirni ugovor otkazuje poslovni korisnik, zahtjev za otkazom Okvirnog ugovora mora biti potpisan od strane odgovorne osobe poslovnog korisnika;
16. Otkaz Okvirnog ugovora nema utjecaja na prava i obveze Korisnika i HT-a sukladno T-Mobile Općim uvjetima poslovanja odnosno T-Com Općim uvjetima poslovanja te posebnim propisima u dijelu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Izvršenje platne transakcije

17. HT se obvezuje odmah izvršiti platnu transakciju iniciranu od strane Korisnika temeljem zaprimljene suglasnosti Korisnika kao platitelja, bilo da je suglasnost dana izravno HT-u ili dobavljaču roba i usluga - primatelju plaćanja (dalje: Primatelj plaćanja) korištenjem telekomunikacijskog, digitalnog ili informatičko-tehnološkog uređaja.
18. Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje na jedan od sljedećih načina:
 - slanjem SMS poruke prema predefiniranom 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, odnosno platne usluge povezane s izdavanjem e-novca.
19. HT se obvezuje izvršiti platnu transakciju ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:
- da je Primatelj plaćanja odobrio kupoprodaju,
 - da je suglasnost za izvršenje platne transakcije dana u skladu s ovim Uvjetima i uvjetima korištenja svake pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem e-novca,
 - da su u trenutku davanja suglasnosti na računu Imatelja e-novca evidentirana raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupne platne transakcije kao i za plaćanje naknade za izvršenje transakcije,
 - da je iznos platne transakcije unutar ograničenja utvrđenog za pojedinačnu platnu transakciju i unutar mjesečnog ograničenja utvrđenog uvjetima korištenja svake pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca utvrđenih sukladno točki 8. ovih Uvjeta,
 - da ne postoje zakonske zapreke za provođenje platne transakcije.
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 odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca.
21. HT će odbiti izvršiti platnu transakciju Korisnika u slučaju:
- da nisu ispunjeni Uvjeti iz točke 19. ovih Uvjeta;
 - tehničke nemogućnosti te uslijed
 - drugih objektivnih okolnosti o čemu će Korisnik biti na odgovarajući način obaviješten.
22. Korisnik će biti obaviješten o izvršenoj platnoj transakciji. Dotična obavijest će sadržavati oznaku koja služi za identifikaciju dotične platne transakcije.
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 daje suglasnost Korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije te telekomunikacijski, digitalni ili informacijsko-tehnološki uređaj putem kojeg Imatelj elektroničkog novca koristi e-novac za izvršenje platnih transakcija (dalje: platni instrument), od zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja od trećih osoba.
25. Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga je obavezan pozivom, e-mailom ili telefaksom HT-ovoj Službi za korisnike odmah prijaviti svaki nedostatak, oštećenje, gubitak ili krađu platnog instrumenta, obvezno navodeći identifikacijske podatke platnog instrumenta, broj priključka i druge obavijesti potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave. U slučaju gubitka ili krađe platnog instrumenta, Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, je obavezan nakon prijave putem poziva HT-ovoj Službi za korisnike potvrditi prijavu pisanim putem u roku od 2 (dva) radna dana od dana poziva, u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korištenja platnih usluga, odnosno usluga izdavanja elektroničkog novca, nastale nakon poziva Službi za korisnike kojim je prijavio gubitak ili krađu platnog instrumenta, osim u slučaju kada zbog tehničkih nemogućnosti to nije moguće izvršiti u odnosu na Imatelje e-novca. HT neće odgovarati Imatelju e-novca, odnosno Korisniku platnih usluga ili bilo kojoj trećoj osobi za bilo koju štetu koja može nastati zbog neistinite prijave gubitka ili krađe platnog instrumenta. Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, je obavezan 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 (primjerice: oznaka Imatelja e-novca, odnosno Korisnika platnih usluga, lozinka i dr.). Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, mora obavijestiti HT Službu za korisnike 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:

35. Nakon izvršenja platne transakcije imatelj 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 i uvjetima korištenja svake pojedine platne usluge.
37. Za Korisnike platnih usluga naplata istih se obavlja terećenjem njihova mjesečnog pretplatničkog računa za iznos izvršene platne transakcije i za naknadu za izvršenu platnu transakciju u iznosu cijene elektroničke komunikacijske usluge, odnosno za komunikaciju s pružateljem usluge, prema važećem Cjeniku HT-a.
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 i ovlaštenje za izvršenje predmetne platne transakcije. Korisnik platnih usluga iz nepokretne javne komunikacijske mreže HT-a pozivom na telefonski broj za usluge brzog 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 19. ovih Uvjeta i to odmah po zaprimanju istoga, a Korisnik platnih usluga se obvezuje platiti cijenu usluge i naknadu za izvršenu 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. Korisnik može podnijeti prigovor HT-u, kao i uputiti Hrvatskoj Narodnoj banci pritužbu, ako smatra da se HT pri pružanju platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca ne pridržava odredbi ovih Uvjeta.
42. Prigovor iz točke 41. ovih Uvjeta Korisnik podnosi Službi za korisnike HT-a na info@t-mobile.hr ili pozivom na broj 098 1520 ako se radi o prepaid korisniku, na t-mobile@t-mobile.hr ili pozivom na broj 098 1550 ako se radi o privatnom pretplatniku, putem www.bonbon.com.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 kontakt@t-com.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.

Rješavanje sporova

43. U svim sporovima između Korisnika i HT-a može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Postupak mirenja provodi se u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.
44. 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

45. Ovi Uvjeti objavit će se na službenim internetskim stranicama HT-a, kako slijedi: <http://www.t-mobile.hr>, <http://www.t-com.hr> i www.bonbon.com.hr.
46. Ovi Uvjeti stupaju na snagu na dan objave i od tad se počinju primjenjivati na sve Korisnike koji započnu koristiti platne usluge HT-a odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca nakon tog datuma, dok se na postojeće Korisnike koji usluge koriste do dana objave ovih Uvjeta, isti počinju primjenjivati od 15.10.2011. godine. Tijekom razdoblja od dana objave ovih Uvjeta pa do zaključno 15.10.2011. godine, postojeći Korisnici imaju pravo ne prihvatiti ove Uvjete, u kojem slučaju 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.

Ako postojeći Korisnici ne obavijeste HT u ovdje navedenom roku o neprihvatanju ovih Uvjeta smatrat će se da iste prihvaćaju.

47. Na sve međusobne odnose između Korisnika i HT-a, koji nisu regulirani ovim Uvjetima, na odgovarajući će se način primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske, kao i T-Mobile Opći uvjeti poslovanja, T-Com Opći uvjeti poslovanja te Uvjeti korištenja bonbon usluge i drugi HT-ovi posebni uvjeti i/ili specifikacije usluga koje Korisnik koristi, osim u dijelu u kojem su predmetni uvjeti u suprotnosti s ovim Uvjetima.
48. HT pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem web stranice www.t-mobile.hr, www.t-com.hr, www.bonbon.hr ili na drugi primjeren način.

U slučaju izmjena i dopuna ovih Uvjeta, isti će se početi primjenjivati na postojeće Korisnike koji koriste platne usluge HT-a odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca do dana objave izmjena i dopuna Uvjeta, protekom razdoblja od 2 (dva) mjeseca od dana njihove objave. Tijekom predmetna 2 (dva) mjeseca, postojeći Korisnici imaju pravo ne prihvatiti izmjene i dopune ovih Uvjete, o čemu su dužni obavijestiti HT pisanim putem na adrese iz točke 46. Ovih Uvjeta. U suprotnom, smatrat će se da izmjene i dopune prihvaćaju.