

## UVJETI KORIŠTENJA TARIFNOG MODELA ISKON.MOBILE

1. Predmet ovih Uvjeta korištenja je tarifni model Iskon.Mobile (dalje u tekstu: Tarifa) u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, OIB 81793146560 (dalje u tekstu: Pružatelj usluge). Podnositelj zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za Tarifu (dalje u tekstu: Pretplatnik) ugovara korištenje Tarife s Pružateljem usluge.
2. Naknade za Tarifu, usluge koje su uključene u Tarifu i njihove cijene, moguća ograničenja, roaming, međunarodni promet kao i sve dodatne usluge, posebne pogodnosti i popusti detaljno su definirani te će se obračunavati u skladu sa Službenim cjenikom Hrvatskog Telekoma d.d. za korisnike mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Cjenik mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma) (dalje u tekstu: Cjenik).
3. Tarifa je dostupna privatnim i poslovnim korisnicima i to pod nazivom Iskon.Mobile za privatne korisnike te Iskon.Mobile+ za poslovne korisnike.
4. Pretplatnički ugovor za Tarifu sklapa se na neodređeno vrijeme, bez razdoblja obveznog trajanja ugovora, osim u slučaju opisanom u točki 21. ovih Uvjeta korištenja.
5. Tarifa uključuje ukupno 1000 minuta i SMS-ova prema svim mrežama u RH (u svrhu otklanjanja dvojbe, 1000 jedinica Pretplatnik može iskoristiti za minute razgovora i za slanje SMS-ova u bilo kojem omjeru) i 4 GB internet prometa pravo na Instant Messaging paket (1 GB internet prometa za Instant Messaging aplikacije - primjerice WhatsApp, Messenger, Telegram ili druge) te Iskon.TV Player korisnički račun koji uključuje mjesečno 3 GB video sadržaja. Uspostava poziva se ne naplaćuje.
6. Nakon što Pretplatnik iskoristi internet promet iz Instant Messaging paketa i/ili uključen promet za Iskon.TV Player, Pretplatnik nastavlja koristiti internet promet uključen u Tarifu.
7. Promet koji Pretplatnik ostvari izvan količina uključenih u Tarifu naplaćivat će se sukladno Cjeniku.
8. Pretplatniku su dostupne i dodatne naplatne opcije: Opcija 1 GB surf – uključuje dodatnih 1 GB internet prometa jednokratno, Opcija 1 GB surf plus – uključuje dodatnih reaktivirajućih 1 GB internet prometa, Opcija 3 GB surf – uključuje dodatnih 3 GB internet prometa jednokratno, Opcija 3 GB surf plus – uključuje dodatnih reaktivirajućih 3 GB internet prometa te Opcija 1000 min & SMS – uključuje 1000 minuta i SMS-ova prema svim mrežama u RH jednokratno. Reaktivirajuće opcije Pretplatniku se automatski ponovno aktiviraju nakon što se promet iz Tarife ili dodatne opcije u potpunosti iskoristi.
9. Nakon što Pretplatnik tijekom jednog obračunskog razdoblja iskoristi predmetni broj uključenih

# iskon.MOBILE

minuta/SMS-ova/Internet prometa u Tarifi, bit će o tome obaviješten u najkraćem mogućem roku.

10. Radi zaštite Pretplatnika, trajanje svakog pojedinačnog poziva ograničeno je na 90 minuta nakon čega se isti automatski prekida.
11. Neiskorištene usluge unutar Tarife ne prenose se u sljedeći mjesec.
12. S obzirom na okolnost da obrada troškova nastalih u inozemstvu ovisi o inozemnom partneru, postoji mogućnosti da troškovi nastali u inozemstvu ne budu uključeni u iznos računa za obračunsko razdoblje u kojem su takvi troškovi nastali. U tom slučaju, navedeni troškovi nastali u inozemstvu bit će uključeni u račune za naredna obračunska razdoblja, te će biti naplaćeni sukladno Cjeniku.
13. Pretplatnik može izvršiti promjenu Tarife sukladno Uvjetima zamjene tarifnog modela/paketa za pretplatnike Hrvatskog Telekom d.d. u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje u tekstu: Uvjeti zamjene).
14. Promjena postojećih tarifnih modela i/ili paketa, kao i sve ostale promjene na Tarifi izvršit će se na kraju obračunskog razdoblja u kojem je zatražena promjena.
15. Pretplatnici koji koriste Tarifu iz ove specifikacije imat će mogućnost ulaska u grupni račun Iskon.Mobile.
16. Nekoliko Tarifa može se povezati u zajednicu. Povezivanje je moguće uz određene identifikacijske podatke. U slučaju povezivanja nekoliko Tarifa u zajednicu dostupna količina minuta razgovora, SMS-ova i internet prometa se povećava. Pretplatnik koji je privatni korisnik može ugovoriti na svoje ime najviše 4 Tarife. U tom slučaju se računi za te Tarife izdaju Pretplatniku koji ih je ugovorio. Ako se unutar zajednice ugovore Tarife na ime različitih Pretplatnika, račun za Tarifu dolazi na ime pretplatnika koji je ugovorio Tarifu. Povezivanjem Tarifa u zajednicu za pretplatnike ne nastaju nikakve nove obveze.
17. Prilikom ugovaranja 2. Tarife i svih daljnjih tarifa količina minuta razgovora, SMS-ova i internet prometa se udvostručuje za svaku ugovorenu Tarifu. Ostale sastavnice Tarife ostaju nepromijenjene.
18. U slučaju isključenja Tarife iz zajednice, preostalim Tarifama u zajednici smanjuje se dostupna količina minuta razgovora i internet prometa za isti iznos koji je prvobitno dostupna količina bila uvećana.
19. Broj Tarifa koje privatni korisnik može povezati u zajednicu ograničena je na ukupno 8, dok je broj Tarifa u ponudi poslovnim korisnicima neograničen.
20. Nakon što Pretplatnik iskoristi definiranu količinu podatkovnog prometa iz osnovne Tarife, dolazi do smanjenja brzine prijenosa podataka na do 64 kb/s te će se isto primjenjivati sljedeća 24 sata. Nakon isteka perioda od 24 sata Pretplatnik neće moći koristiti internet promet do kraja obračunskog razdoblja, osim u slučaju da aktivira podatkovnu opciju. Smanjenje internet brzine i nemogućnost

# iskon.MOBILE

korištenja interneta nakon toga primjenjuje se također i na Instant Messaging paket te na Iskon.TV Player promet. Pružatelj usluge zadržava pravo promjene aplikacija iz Instant Messaging paketa iz točke 5. ovih Uvjeta korištenja, sukladno komercijalnim dogovorima s pružateljima usluga Instant Messaging aplikacija i primjenjivim propisima.

21. Novi i postojeći Pretplatnik može sklopiti ugovor za korištenje Tarife uz obvezno trajanje ugovora od 24 mjeseci. U tom slučaju ostvaruje pravo na vaučer koji se može iskoristiti na označene proizvode/usluge u Iskonovom webshopu ([shop.iskon.hr](http://shop.iskon.hr)). 15 dana nakon potvrde zahtjeva vaučer će postati aktivan i Pretplatnik će ga moći iskoristiti u narednih 30 dana. O iznosu vaučera i uvjetima njegove primjene Pretplatnik će biti obaviješten prilikom ugovaranja Tarife i u skladu s raspoloživom ponudom. Pretplatnik koji ugovori ovu Tarifu ne može ostvariti popust na Iskonove pakete u nepokretnoj mreži radi korištenja Iskon.Mobile tarife). Pretplatnik koji ne ostvari pravo na vaučer ne sklapa ugovor uz razdoblje obveznog trajanja ugovora.
22. Pretplatnik je upoznat i suglasan da je u svrhe sklapanja i pružanja tarifnog modela Iskon.Mobile, a poglavito u svrhe ostvarivanja prava na vaučer i/ili drugih pogodnosti, sprečavanja zlouporaba, zaštite legitimnih interesa Pretplatnika, Pružatelja usluge i Iskona te odgovarajuće podrške Pretplatniku uključujući u vidu eventualnih rješavanja reklamacija, nužno razmjenjivati određene podatke, uključujući osobne podatke Pretplatnika, između Pružatelja usluge i Iskona. Pretplatnik je dužan čuvati u tajnosti i s dužnom pažnjom identifikacijske oznake koje je dobio u svezi s Tarifom budući da se sve radnje poduzete s takvim identifikacijskim oznakama smatraju radnjama Pretplatnika i/ili radnjama ovlaštenim od strane Pretplatnika
23. U slučaju da Pretplatnik ugovori Tarifu uz obvezno razdoblje trajanje ugovora od 24 mjeseca te raskine ugovor za Tarifu prije isteka navedenog razdoblja, primjenjuju se odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama u slučaju raskida ugovora prije isteka obveznog razdoblja trajanja ugovora.
24. Prigovori se podnose u pisanom obliku (uključujući i elektronskim putem) na adresu elektroničke pošte [reklamacije@iskon.hr](mailto:reklamacije@iskon.hr), faksom na broj 01/6000-777 ili poštom na adresu: Garićgradska 18, 10000 Zagreb. Sve dodatne informacije Pretplatnik može saznati na besplatnom info telefon 0800 1000 ili putem maila na [info@iskon.hr](mailto:info@iskon.hr). Pretplatnik može podnijeti reklamaciju i Pružatelju usluge putem e-maila na [prigovori@t.ht.hr](mailto:prigovori@t.ht.hr), telefaksom na 0800 9393 ili na adresu Hrvatski Telekom d.d., p.p. 21, 10020 Zagreb.

Prigovori se podnose:

- u roku od 30 dana od dana dospijeca računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu uslugu,
- u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kakvoću pružene usluge,
- u svim drugim slučajevima u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba ugovora.

# iskon.MOBILE

25. Pretplatniku su na raspolaganju i korisničke stranice na adresi <https://moj.iskon.hr/>. U slučaju aktivacije dostave računa u elektronskom obliku, Pretplatniku će računi biti dostavljeni ili na e-mail adresu ili putem korisničkih stranica.
26. Na slučajeve koji nisu definirani ovom Specifikacijom na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (mobilnih usluga Hrvatskog Telekom) (dalje u tekstu: Opći uvjeti) i Cjenik. Ovi Uvjeti korištenja, Opći uvjeti, Cjenik kao i drugi akti Pružatelja usluge koji se spominju u ovim Uvjetima korištenja čine sastavni dio pretplatničkog ugovora.
27. Pružatelj usluge pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će Pretplatnici biti obaviješteni putem internet stranice ili na drugi prikladan način.
28. Ovi Uvjeti korištenja su važeći od 20. studenog 2019. godine te se primjenjuju do obavijesti o izmjeni