

Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga Tele2 d.o.o vrijede od 24.11.2018. (dalje: Uvjeti)

Opće odredbe Uvjeta

1. Predmet ovih Uvjeta je definiranje prava i obveza Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269/D, OIB: 70133616033, (dalje: Tele2) kao obveznika primjene Zakona o elektroničkom novcu (NN 64/2018) i Zakona o platnom prometu (NN 66/2018) s jedne strane, te prepaid korisnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2 kao imatelja elektroničkog novca (dalje: e-novac) i korisnika platnih usluga povezanih s e-novcem te pretplatnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2 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 Tele2 (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 Tele2 se smatra usluga izvršenja platnih transakcija kada se suglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim digitalnim ili informatičko-tehnološkim uređajem, u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga i to izvršenje platnih transakcija putem telekomunikacijskog, digitalnog ili informatičko-tehnološkog uređaja iz pokretne javne komunikacijske mreže Tele2-a.
4. Odredbe ovih Uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze pretplatnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2 (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 Tele2-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. Ovi Uvjeti dostupni su Korisniku na internetskim stranicama Tele2: www.tele2.hr, ispisani na papiru u svim Tele2 prodajnim centrima čiji se popis nalazi na službenim Internetskim stranicama Tele2 (www.tele2.hr) (dalje: Centri), a na pisani zahtjev Korisnika na adresu Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/D, Zagreb, Tele2 će iste dostaviti na njegovu kućnu adresu. Tele2 zadržava pravo promjene i pravovremenog ažuriranja predmetnog popisa Centara.
7. Dodatne informacije o uvjetima izdavanja e-novca te o uvjetima pružanja platnih usluga Korisnik može dobiti slanjem upita na e-mail adresu: musluge@tele2.com ili slanjem pisanog upita na adresu: Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/D, Zagreb.
8. Prilikom izvršenja platne transakcije primjenjuju se ograničenja iznosa pojedinačne platne transakcije, odnosno ukupno mjesečno ograničenje iznosa platnih transakcija. Pojedinačna platna transakcija ni 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

9. Korisnik upućivanjem prve poruke ili na neki drugi način korištenjem telekomunikacijskog, digitalnog ili informatičko-tehnološkog uređaja iz pokretne javne komunikacijske mreže Tele2-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.
10. Prihvaćanjem 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 Tele2 Ugovor o izdavanju e-novca i pružanju platnih usluga (dalje: Okvirni ugovor) radi korištenja usluga izdavanja e-novca i izvršenja platnih transakcija od strane Tele2.
11. Korisnik koji nakon otkaza Okvirnog ugovora u skladu s alinejom c) točke 12. ovih Uvjeta za vrijeme trajanja njegovog pretplatničkog odnosa u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2 te za vrijeme roka uporabe prepaid korisničkog računa, ponovno želi započeti koristiti platne usluge Tele2 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 Tele2 Okvirni ugovor. Po sklapanju Okvirnog ugovora u skladu s ovom točkom odnosno za Imatelje e-novca kojima je Tele2 iskupio neiskorišteni e-novac u skladu s ovim Uvjetima također i po proteku roka od 180 dana u skladu s točkom 30. ovih Uvjeta Tele2 će Korisniku omogućiti korištenje zahtjevom zatražene platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca. Zahtjev iz ove točke se podnosi u Centrima.

Trajanje i prestanak Okvirnog ugovora

12. 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 Tele2 d.o.o. Općim uvjetima poslovanja za Pretplatnike (dalje: Opći uvjeti);
- b. u slučaju prijenosa broja Korisnika sukladno posebnim propisima;
- c. otkazom Okvirnog ugovora od strane Korisnika. Otkaz se daje pisanim putem u Centrima. U slučaju da Okvirni ugovor otkazuje poslovni korisnik, zahtjev za otkazom Okvirnog ugovora mora biti potpisan od strane odgovorne osobe poslovnog korisnika;

13. Otkaz Okvirnog ugovora nema utjecaja na prava i obveze Korisnika i Tele2 sukladno Općim uvjetima te posebnim propisima u dijelu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Izvršenje platne transakcije

14. Tele2 se obvezuje odmah izvršiti platnu transakciju iniciranu od strane Korisnika temeljem zaprimljene suglasnosti Korisnika kao platitelja, bilo da je suglasnost dana izravno Tele2 ili dobavljaču roba i usluga - primatelju plaćanja (dalje: Primatelj plaćanja) korištenjem telekomunikacijskog, digitalnog ili informatičko-tehnološkog uređaja.

15. Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje na jedan od sljedećih načina:

- slanjem SMS poruke prema pre-definiranom broju,
- na drugi način, korištenjem elektroničke komunikacijske usluge, ugovoren uvjetima korištenja pojedine platne usluge, odnosno platne usluge povezane s izdavanjem e-novca.

16. Tele2 se obvezuje izvršiti platnu transakciju ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

- da je Primateelj 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.

17. Smatrat će se da je platna transakcija autorizirana ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na način ugovoren uvjetima korištenja pojedine platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca.

18. Tele2 će odbiti izvršiti platnu transakciju Korisnika u slučaju:

- da nisu ispunjeni Uvjeti iz točke 16. ovih Uvjeta;
- tehničke nemogućnosti te uslijed
- drugih objektivnih okolnosti

Tele2 nije dužan obavijestiti Korisnika o odbijanju izvršenja, ako je isto vidljivo iz konteksta (korisnik nije zaprimio povratnu poruku predviđenu posebnim uvjetima za tu platnu uslugu).

19. Korisnik će biti obaviješten o izvršenoj platnoj transakciji. Dotična obavijest će sadržavati oznaku koja služi za identifikaciju dotične platne transakcije.

20. Korisnik ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je suglasnost dao Tele2 ili izravno Primatelju plaćanja.

21. 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.

22. Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga je obavezan pozivom, e-mailom ili telefaksom Tele2 Službi za korisnike odmah prijaviti svaki gubitak ili krađu platnog instrumenta, obvezno navodeći identifikacijske podatke platnog instrumenta (PIN ili PUK) ili dajući druge zatražene informacije potrebne zbog utvrđivanja istinitosti prijave (dinamika i visina zadnjih izvršenih uplata na pre-paid račun, posljednji pozivani brojevi).

U slučaju gubitka ili krađe platnog instrumenta, Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, je obavezan nakon prijave putem poziva Tele2 Službi za korisnike potvrditi prijavu pisanim putem u roku od 2 (dva) radna dana od dana poziva. Tele2 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 Tele2 (primjerice: oznaka Imatelja e-novca, odnosno Korisnika platnih usluga, lozinka i dr.).

Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, mora obavijestiti Tele2 Službu za korisnike odmah čim posumnja u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje svojih identifikacijskih oznaka platnog instrumenta.

Po zaprimljenoj obavijesti o gubitku ili krađi platnog instrumenta, Tele2 će blokirati platni instrument i onemogućiti njegovo daljnje korištenje.

Odgovornosti

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

- do iznosa ukupnog mjesečnog ograničenja iznosa platnih transakcija iz točke 8. 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 Tele2 sukladno točki 22. ovih Uvjeta;
- u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijavno ili ako namjerno ili zbog grube nepažnje nije koristio platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca na način definiran ovim Uvjetima, uvjetima korištenja pojedine platne usluge, odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca ili ako nije na način definiran točkom 22. ovih Uvjeta obavijestio Tele2 o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju platnog instrumenta.

24. Tele2 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.

25. Tele2 će biti odgovoran za izvršene neautorizirane transakcije u slučaju da su iste izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Tele2 o gubitku ili krađi platnog instrumenta, na način i u roku definiranom točkom 22. ovih Uvjeta u kojem slučaju će Tele2 dovesti korisnički račun u stanje prije izvršene neautorizirane transakcije, odnosno Tele2 neće teretiti korisnički mjesečni račun za iznos neautorizirane transakcije.

Odredbes za Imatelje e-novca

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

27. Za izvršene platne transakcije Tele2 će teretiti prepaid korisnički račun za iznos iskorištenog e-novca i za naknadu za izvršenu platnu transakciju u iznosu određenom Tele2 d.o.o. cjenikom naknada za Tele2 korisnike platnih usluga.

28. Na dan prestanka Okvirnog ugovora sukladno točki 12. ovih Uvjeta, ili u razdoblju do godine dana nakon prestanka Okvirnog ugovora, Imatelj e-novca ima pravo na iskup preostalog iznosa e-novca koji u trenutku iskupa ima na svom prepaid računu (dalje: iskup e-novca). Zahtjev za iskup e-novca Imatelj e-novca može zatražiti osobno i to isključivo u Centru, popunjavanjem pisanog obrasca. Zahtjev koji podnosi maloljetni Imatelj e-novca odobrava njegov zakonski zastupnik.

U slučaju da se radi o Imatelju e-novca registriranom sukladno Općim uvjetima, uz Zahtjev Imatelj e-novca mora dati na uvid identifikacijski dokument i SIM karticu čiji je trenutni pretplatnički broj registriran na Imatelja e-novca. U slučaju da se radi o Imatelju e-novca koji nije registriran sukladno Općim uvjetima, uz zahtjev Imatelj 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. Isplata neiskorištenog e-novca se vrši na račun koji je Imatelj e-novca naznačio u zahtjevu, odmah po redovnom tijeku poslovanja po predaji zahtjeva ili putem poštanske uputnice, bez ikakvog troška po Imatelja e-novca, ako Imatelj e-novca nema otvoren račun. Iskup e-novca se vrši u cijelosti. Tele2 je obavezan izvršiti iskup preostalog (nepotrošenog) dijela sredstava koje je uplatio sam Imatelj e-novca, ali ne i preostalog (nepotrošenog) dijela sredstava darovanih Imatelju e-novca od strane Tele2 zbog korištenja telekomunikacijskih usluga.

29. U slučaju migracije kojom prepaid korisnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2 postaje pretplatnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Tele2, Imatelj e-novca koji želi iskupiti neiskorišteni e-novac dužan je iskup zatražiti prije podnošenja zahtjeva za migracijom s prepaid-a na pretplatu. U slučaju da je Imatelj e-novca zatražio migraciju s prepaid-a na pretplatu, a nije izričito zatražio iskup neiskorištenog e-novca, 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.

30. Imatelj e-novca kojem je Tele2 iskupio neiskorišteni e-novac na način definiran ovim Uvjetima, nema pravo sklopiti novi Okvirni ugovor u vremenskom periodu od 180 (stoosamdeset) dana od dana prestanka Okvirnog ugovora. Sukladno tome, tijekom tog perioda neće mu biti omogućeno korištenje usluga izdavanja elektroničkog novca i izvršenja platnih transakcija Tele2. Po isteku ovdje navedenog roka Imatelj e-novca može u Centrima 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 Tele2 novi Okvirni ugovor. Nakon prihvaćanja predmetnog zahtjeva od strane Tele2 u skladu s odredbama ove točke, Korisniku će ponovno biti omogućeno korištenje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca.

31. Tele2 zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje usluge izdavanja elektroničkog novca Tele2 Imatelju e-novca koji nema dovoljno sredstava na računu. Tele2 neće biti odgovoran Imatelju e-novca za nemogućnost izvršenja naloga uslijed nastupa navedenih okolnosti.

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

32. 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.

33. 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 određenom Tele2 d.o.o. cjenikom naknada za Tele2 korisnike platnih usluga.

34. Korisnik platnih usluga može Tele2 dati nalog za izvršenje platne transakcije kojom se izvršava plaćanje kupljene robe/usluga sukladno uvjetima i cijenama za korištenje predmetnih usluga Tele2. Slanjem SMS poruke, odnosno iniciranjem prijenosa podataka ili ostvarivanjem poziva, kako je opisano, Korisnik platnih usluga Tele2 daje i ovlaštenje za izvršenje predmetne platne transakcije.

35. Tele2 se obvezuje izvršiti svaki nalog Korisnika platnih usluga dan u skladu s točkom 16. 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.

36. Tele2 zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje platnih usluga Tele2 Korisniku platnih usluga, a koji ima nepodmirena dugovanja prema Tele2. Isto pravo Tele2 zadržava i u slučaju sumnje na zlouporabu platnog instrumenta.

Podnošenje prigovora

37. Korisnik može podnijeti prigovor Tele2, kao i uputiti Hrvatskoj Narodnoj banci pritužbu, ako smatra da se Tele2 pri pružanju platne usluge odnosno platne usluge povezane s izdavanjem elektroničkog novca ne pridržava odredbi ovih Uvjeta.

38. Prigovor iz točke 37. ovih Uvjeta Korisnik podnosi Tele2 na adresu Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/D, Zagreb.

Rješavanje sporova

39. U svim sporovima između Korisnika i Tele2 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.

40. 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

41. Ovi Uvjeti objavljeni su na službenim internetskim stranicama Tele2 dana 24.09.2018.

42. Ovi Uvjeti stupaju na snagu od 24.11.2018. godine te s tim danom prestaju važiti Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga Tele2 d.o.o. koji su stupili na snagu 20.05.2012. godine. Tijekom razdoblja od dana objave ovih Uvjeta pa do njihovog stupanja na snagu, postojeći Korisnici mogu otkazati Okvirni ugovor, u kojem slučaju su dužni obavijestiti Tele2 pisanim putem na sljedeću adresu: Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/D, Zagreb.

Ako postojeći Korisnici ne obavijeste Tele2 u ovdje navedenom roku o otkazu Okvirnog ugovora smatrat će se da prihvaćaju ove Uvjete.

43. Na sve međusobne odnose između Korisnika i Tele2, koji nisu regulirani ovim Uvjetima, na odgovarajući će se način primjenjivati važeći propisi Republike Hrvatske, kao i Opći uvjeti i drugi Tele2 posebni uvjeti i/ili specifikacije usluga koje Korisnik koristi, osim u dijelu u kojem su predmetni uvjeti u suprotnosti s ovim Uvjetima.

44. Tele2 pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem web stranice www.tele2.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 Tele2 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 otkazati Okvirni ugovor, o čemu su dužni obavijestiti Tele2 pisanim putem na adresu iz točke 42. Ovih Uvjeta. U suprotnom, smatrat će se da izmjene i dopune prihvaćaju.