

Uvjeti korištenja usluge kupovine na daljinu

I. Osnovne informacije

1. Tele2 d.o.o., za telekomunikacijske usluge, Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb, Hrvatska; Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu MBS 080492341, MB 1849018; OIB: 70133616033; Temeljni kapital: 3.175.200.000,00 HRK; Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d., IBAN HR1623400091110169306 (dalje u tekstu: Trgovac) ovim uvjetima uređuje postupak kupoprodaje odnosno naručivanja, plaćanja, isporuke i reklamacije Tele2 proizvoda i/ili usluga ponuđenih putem online kanala (web stranica i aplikacija Kupi bon) te telefonske prodaje.
2. Posjetitelj stranica je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na Tele2.hr web stranicu ili instalira aplikaciju Kupi bon te bez registracije slobodno razgledava ponudu Tele2 proizvoda i/ili usluga.
3. Kupac proizvoda i/ili usluga je svaka osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje osobne podatke i naruči barem jedan proizvod ponuđen na Tele2.hr web stranicama, putem aplikacije Kupi bon ili putem telefonske prodaje u kojem slučaju nije potrebna registracija.
4. 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, Pravilnika o prenosivosti broja, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, Općih uvjeta poslovanja Tele2 d.o.o. te ostalih važećih propisa Republike Hrvatske.
5. Trgovac zadržava pravo na izmjenu ovih uvjeta u bilo kojem trenutku, uz javnu objavu na Tele2.hr web stranicama.

II. Obavijesti o proizvodima

1. Trgovac se obvezuje na Tele2.hr web stranicama i putem aplikacije Kupi bon redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o proizvodima i/ili uslugama u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog proizvoda iz ponude, Posjetitelj pristajanjem na ove Uvjete potvrđuje da je u primjerenom roku prije sklapanja kupoprodajnog ugovora obaviješten o sljedećem:
 - imenu, tvrtki ili nazivu, matičnom broju i sjedištu Trgovca
 - načinima na koje može iznijeti svoje prigovore
 - proizvodima i/ili uslugama koji se nude te njihovu nazivu
 - glavnim svojstvima proizvoda i/ili usluge
 - cijeni proizvoda i/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
 - jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu, odgovornosti Trgovca za materijalne nedostatke
 - potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od četrnaest kalendarskih dana za raskid ugovora
 - razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede
 - Općim uvjetima poslovanja Tele2 d.o.o.

2. Sve cijene proizvoda i/ili usluga ponuđenih na Tele2.hr web stranicama, putem aplikacije Kupi bon te putem telefonske prodaje izražene su u kunama (kn) te obuhvaćaju PDV i trošak dostave ukoliko trošak dostave postoji.

3. Kupoprodaju proizvoda u ponudi na Tele2.hr stranicama u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici

4. Trgovac tretira odabir Kupca putem Tele2.hr stranice, putem aplikacije Kupi bon te putem telefonske prodaje kao narudžbu te zadržava pravo otkazati ju bez posebnog objašnjenja Kupcu. U slučaju otkazivanja narudžbe, Trgovac će o navedenom obavijestiti Kupca na ostavljeni e-mail odnosno kontakt broj. Trgovac dopušta tri kupovine mobilnog uređaja u ponudi na bonove unutar 24 sata po jednom OIB-u. Kupoprodajni odnos nastaje u trenutku primopredaje odabranog artikla od strane Kupca, a putem dostave koju osigurava Trgovac. U slučaju da korisnik traži pretplatnički odnos, narudžba će biti prihvaćena samo u slučaju da je korisnik dostavio presliku važeće i neoštećene osobne iskaznice. Novi korisnik ima pravo na jednu pretplatu s telefonom te još dvije dodatne pretplate bez telefona. Korisnik ima pravo na kupovinu dodatna dva telefona uz pretplatu nakon ukupno tri plaćena računa.

5. Ukoliko Kupac već ima zasnovan pretplatnički odnos za korištenje Tele2 usluga bez obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, može za postojeću pretplatu putem web stranice ili telefonske prodaje ugovoriti obvezno trajanje pretplatničkog odnosa (kupovina uz produljenje trajanja ugovorne obveze). Pravo na eventualni dodatni popust se utvrđuje upisom mobilnog broja za koji se produljuje trajanje ugovorne obveze – ukoliko Kupac ne upiše broj Tele2 nije obvezan Kupcu omogućiti dodatan popust iako Kupac na njega ima pravo. Produljenje ugovorne obveze te izmjena pretplatničkog odnosa, ukoliko ju je Kupac naručio putem weba ili telefonske prodaje te ukoliko Kupac ima pravo na istu, će stupiti na snagu u roku jednog radnog dana od podnošenja narudžbe. Trgovac zadržava pravo odbiti narudžbu te produljenje ugovorne obveze ukoliko Korisnik ima neplaćene račune ili ako postoji neki drugi razlog za odbijanje narudžbe i produljenje ugovora iz članka 7.2.1. Općih uvjeta poslovanja Tele2. Ukoliko dođe do odbijanja narudžbe Kupac može razloge dobiti od Službe za korisnike. Putem web stranice i telefonske prodaje nije moguće zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga uz plaćanje mjesečnih računa putem trajnog naloga.

III. Podaci Kupca

1. Posjetitelj Tele2.hr web-stranica ili korisnik aplikacije Kupi bon dužan je registrirati se radi obavljanja kupnje putem Tele2.hr web-stranica ili aplikacije Kupi bon i u te svrhe unijeti potrebne osobne podatke u predviđeni online obrazac.

2. Obvezni podaci koje Kupac upisuje su: ime i prezime, osobni identifikacijski broj, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj.

3. U slučaju kupovine Tele2 bona Korisnik bira Tele2 mobilni broj koji želi nadoplatiti te daje sljedeće osobne podatke: ime i prezime, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, od čega su ime i prezime, ulica i kućni broj, mjesto i poštanski broj obvezni podaci, dok ostale Kupac upisuje opcionalno. Osobni identifikacijski broj nije podatak koji se nalazi na formi za unos podataka prilikom kupovine Tele2 bona. Podaci služe za omogućavanje i autorizaciju kupčeve online kupnje, ali i za pristupanje pojedinim personaliziranim sadržajima Tele2.hr web-stranica poput: Moj Tele2, Tele2 newsletter itd.

4. 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 registrirani Posjetitelj odnosno Kupac posumnja u neautorizirano korištenje svojih podataka treba o tome

obavijestiti Trgovca preko web obrasca na linku <http://www.tele2.hr/podrska-korisnicima/kontakt/> ili na besplatni broj telefona (za pozive s Tele2 broja) 095 1000 444.

5. Posjetitelj popunjavanjem obrasca potvrđuje točnost i potpunost u online obrascu navedenih osobnih podataka te potvrđuje da je u cijelosti upoznat te prihvaća ove Uvjete korištenja usluge online kupovine.

6. Trgovac se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih registriranih Posjetitelja i Kupaca Tele2.hr stranica, te korisnika aplikacije Kupi bon te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima.

7. Kod telefonske prodaje Kupac daje Trgovcu sljedeće obvezne osobne podatke: ime i prezime, osobni identifikacijski broj, broj osobne iskaznice i datum isteka, kontakt broj telefona, e-mail adresa, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj.

IV. Načini plaćanja i dostava

1. Dostava fizičkih proizvoda se vrši isključivo na adresu Kupca na području Republike Hrvatske i isključivo na osobu (ime i prezime) Kupca. Dostava je besplatna bez obzira na iznos narudžbe, a preuzimanje se može izvršiti samo od strane Kupca uz predočenje osobne iskaznice. U slučaju da Kupac ne predoči osobnu iskaznicu, Trgovac, odnosno dostavna služba u ime i za račun Trgovca, nije obvezna predati naručeni proizvod. Ukoliko Kupac želi kupiti proizvod uz pretplatu, obavezan je u sklopu registracije podataka učitati presliku važeće osobne iskaznice. U slučaju učitavanja nevažeće osobne iskaznice, sklopljeni ugovor će se tretirati kao ništetan.

2. Načini plaćanja za fizičke proizvode Trgovca (dalje u tekstu: Tele2 paketi)

2.1 Definicija proizvoda

Pod fizičkim proizvodima se podrazumijevaju:

- Tele2 start paketi (sim kartica s mobilnim brojem)
- Tele2 start paketi s mobilnim telefonom
- Tele2 start paketi s modemom
- Mobilni uređaji

2.2. Online plaćanje karticom

Plaćanje kreditnom karticom omogućeno je za sljedeće kartice:

- American Express
- Master Card
- VISA
- Diners
- Maestro debitna kartica koja je u 3D Secure programu

2.2.1. Prilikom plaćanja kreditnom karticom autorizacija se vrši automatski online. Nakon uspješno obavljene autorizacije Kupac zaprima putem e-maila potvrdu je li autorizacija prošla uspješno/neuspješno. Trgovac ne pohranjuje kartične podatke niti ima uvid u njih. Podaci se putem Epay payment gatewaya prosljeđuju poslovnoj banci na autorizaciju. Prijenos osjetljivih podataka je zaštićen enkripcijom.

2.2.2. Plaćanje Maestro debitnim karticama

Za kupnju Maestro debitnim karticama putem interneta potrebno je unijeti: broj kartice, osobne podatke i sigurnosni kod (ako ga kartica ima). Kupac unosi svoj jedinstveni SecureCode koji je ili jedinstvena lozinka ili ga

generira čitač kartica. Kad Kupac na internetskoj blagajni unese broj kartice svojeg Maestro tekućeg računa, otvorit će se sigurnosni prozor financijske institucije koji će zahtijevati SecureCode. SecureCode je ili jedinstvena lozinka ili ga generira čitač kartica („code“). Nakon unosa SecureCode-a u sigurnosni prozor, kroz par sekundi će financijska institucija odobriti transakciju i potvrditi identitet Kupca. Kad je identitet Korisnika potvrđen, sigurna transakcija putem interneta može biti provedena.

2.3. 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 artikl plaća u gotovini dostavljaču ugovorene dostavne tvrtke. Dostava proizvoda je moguća samo unutar područja Republike Hrvatske. Trgovac se obvezuje dostaviti Kupcu naručeni proizvod u roku 3-5 radna dana od trenutka narudžbe, ovisno o trenutnoj količini narudžbi i geografskoj udaljenosti.

3. Proizvod će biti isporučen na dostavnu adresu Kupca koju je naveo prilikom registracije, a ukoliko nije kod kuće, bit će mu ostavljena poruka o pokušaju isporuke. Ista će se pokušati isporučiti sljedeći 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.

4. Ukoliko iz bilo kojeg razloga Korisnik nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, Trgovac nije odgovoran za rok isporuke.

5. Kupac u svakom trenutku glede isporuke proizvoda može kontaktirati Trgovca preko web obrasca na linku <http://www.tele2.hr/podrska-korisnicima/kontakt/>, ili na broj 095 1000 444

2. Kupnja bonova putem tele2.hr

1. Usluga Kupi bon putem web stranice www.tele2.hr ili aplikacije Kupi bon je usluga koja posjetiteljima web stranice www.tele2.hr i Korisnicima aplikacije Kupi bon omogućava nadoplatu svog Tele2 računa na bonove (u daljnjem tekstu: Korisnički račun) ili Tele2 računa drugog korisnika na bonove (u daljnjem tekstu: Tuđi račun) putem automatske nadoplate plaćanjem kreditnom karticom. Usluga je dostupna svim Korisnicima koji nadplaćuju Korisnički ili Tuđi račun kreditnom karticom.

2. Korisnik putem obrasca upisuje mobilni broj koji želi nadoplatiti te ukoliko je mobilni broj aktivni Tele2 broj na bonove odabire jedan od ponuđenih iznosa kojim želi nadoplatiti Korisnički ili Tuđi račun. Korisnik odabire plaćanje putem kreditne kartice upisom serijskog broja kreditne kartice, kontrolnog broja te datuma valjanosti kreditne kartice. Ukoliko se plaćanje vrši kreditnom karticom ono može biti izvršeno sljedećim kreditnim karticama: American Express, Visa, Diners ili Mastercard.

3. Korisnik također pri nadoplati Korisničkog ili Tuđeg računa treba upisati jednokratnu lozinku prikazanu na obrascu nadoplate računa. Korisnik može upisati tekst SMS poruke koja će biti poslana na Tele2 mobilni broj koji se nadplaćuje. Po uspješnoj nadoplati, Korisnik koji nadplaćuje svoj ili Tuđi račun putem kreditne kartice će dobiti povratnu SMS poruku s obavijesti o uspješnoj nadoplati svog ili Tuđeg računa. Kreditna kartica će biti terećena za nadplaćeni iznos. U slučaju odbijenog zahtjeva od strane kartične kuće, nadplata Korisnikovog ili Tuđeg računa će biti odbijena. Od trenutka slanja zahtjeva za transakciju do trenutka nadoplate može proći do 15 minuta. Usluga ima sljedeća ograničenja na mogućnost nadoplate putem kreditne kartice:

- maksimalni iznos po jednoj nadoplati je 440 kuna

- jedan Tele2 broj na bonove (Korisnički ili Tuđi račun) je moguće nadoplatiti do maksimalno 2.000 kn unutar 30 dana putem web shopa ili putem Kupi bon aplikacije

- nadoplata je moguća samo terećenjem kreditne kartice koja je izdana od strane financijske institucije u Republici Hrvatskoj

4. Za nadoplatu terećenjem kreditne kartice ne naplaćuje se naknada za transakciju.

5. Rok uporabe Tele2 računa na bonove koji je nadoplaćen se produljuje kako je definirano u Uvjetima korištenja bonova za Tele2 prepaid korisnike.

3. Dostava Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga, Zahtjeva za produljenje ugovorne obveze i/ili Zahtjeva za dodavanje ugovorne obveze uz proizvod

Ukoliko je Kupac naručio proizvod po povoljnijoj cijeni uz uvjet zasnivanja pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga s obveznim trajanjem (sukladno važećem cjeniku i ponudi Trgovca), Kupcu će putem dostavne službe biti dostavljen i Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje Tele2 usluga, Zahtjev za produljenje ugovorne obveze i/ili Zahtjev za dodavanje ugovorne obveze (dalje zajedno: Zahtjevi). Pri preuzimanju (i mogućem plaćanju) kupljenog proizvoda, Kupac je obavezan potpisati Zahtjev. Jedan primjerak Zahtjeva ostaje kod Kupca, dok će drugi biti dostavljen Trgovcu. Temeljem potpisanog Zahtjeva, Trgovac će izvršiti aktivaciju pretplatničkog mobilnog broja u roku od najkasnije 48 sati od trenutka dostave i potpisivanja Zahtjeva od strane Kupca. Postojeći Tele2 pretplatnici koji nemaju obvezno trajanje pretplatničkog ugovora mogu također kupiti online telefon po povoljnijoj cijeni uz produljenje ili dodavanje ugovorne obveze. Ukoliko Kupac ne potpiše Zahtjev, proizvod mu neće biti uručen te neće nastati kupoprodajni odnos. Preuzimanjem pošiljke kupac pristaje na kupoprodajni odnos (vrsta usluge, trajanje i cijena) koje je kupac odabrao na stranicama tele2.hr.

4. Telefonska prodaja

1. Postupak narudžbe proizvoda putem telefonske prodaje istovjetan je gore opisanom postupku kupnje putem webshopa osim što Kupac nije dužan registrirati se na web stranicu niti unositi svoje osobne i druge podatke u online obrazac. Kupac iste daje agentu telefonske prodaje prilikom poziva koji ih unosi u sustav naručivanja.

2. Plaćanje kod telefonske prodaje moguće je jedino pouzećem.

3. Dostava i ostale radnje navedene u glavama II i IV ovih Uvjeta korištenja na prikladan način primjenjuju se na telefonsku prodaju.

V. Postupak prijenosa broja na daljinu

1. Postupak prijenosa broja iz druge mreže u Tele2 mrežu vrši se sukladno Pravilniku o prenosivosti broja.

2. Kupac može putem webshopa ili putem telefonske prodaje prenijeti broj iz druge mreže u Tele2 mrežu podnošenjem Zahtjeva za prijenos broja (u daljnjem tekstu: Zahtjev). Ukoliko se radi o webshopu Kupac popunjava online obrazac Zahtjeva za prijenos broja te Zahtjev za zasnivanja pretplatničkog ugovora (u daljnjem tekstu: ZZPO). U slučaju telefonske prodaje agent popunjava obrazac umjesto Kupca, a temeljem podataka koje mu Kupac pruži tijekom razgovora.

3. Datum prijenosa broja Kupac ne popunjava budući će isti biti definiran tek po dostavi Zahtjeva i ZZPO-a od strane dostavne službe na adresi Kupca, a koji ne može biti kraći od 3 radna dana od potpisa Zahtjeva. Postupak prijenosa broja počinje danom potpisa Zahtjeva.

4. Zahtjevu se obvezno prilaže preslika identifikacijskog dokumenta. Kod webshopa Kupac ju uploada na web stranicu prilikom narudžbe, dok kod telefonske prodaje Kupac je dužan presliku predati dostavljaču prilikom dostave i potpisa Zahtjeva.

5. Za sva ostala pitanja i postupke vezano za prijenos broja, uključujući otkazivanje, odgodu, odbijanje Zahtjeva te naknadu za nepravovremeni prijenos primjenjivat će se Pravilnik o prenosivosti broja, te ovi Uvjeti korištenja u odnosu na prethodnu obavijest, plaćanje, dostavu te ostala pitanja regulirana ovih Uvjetima korištenja.

6. Ukoliko Kupac prilikom prijena broja na daljinu odabere i mobilni uređaj te podnese Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa s obveznim trajanjem ugovora (ugovornom obvezom), uređaj će biti dostavljen Kupcu tek iza uspješno odrađenog procesa prijena broja.

VI. Odgovornost Trgovca

Usluge koje Trgovac pruža u okviru usluge online kupovine na Tele2.hr web stranicama, putem aplikacije Kupi bon odnosno telefonske prodaje ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranicama, odnosno aplikaciji. Trgovac nije odgovoran za troškove telefona, 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 kupovine. Ukoliko dođe do bilo kakve pogreške prilikom procesa kupnje, Kupac se može obratiti prijavom putem web stranice Tele2 (<http://www.tele2.hr/podrska-korisnicima/kontakt/>) ili telefonski na 095 1000 444, kako bi ista bila otklonjena na najbrži mogući način.

VII. Sigurnost podataka

1. Tajnost korisničkih podataka koji se upisuju na stranicama Tele2.hr i putem aplikacije Kupi bon 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 Tele2.hr web stranice, odnosno putem Kupi bon aplikacije čime je onemogućen neovlašten pristup podacima prilikom njihovog prijena 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 kupovine čime se onemogućuje zlouporaba korištenja podataka tuđe kreditne kartice.

3. Postupak autorizacije kreditne kartice od strane banke izdavatelja kartice prilikom online kupovine na stranicama Tele2.hr web stranica uključuje i provjeru kontrolnog broja kreditne kartice (3-znamenasti ili 4-znamenasti broj upisan na poleđini kartice).

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

5. U slučaju odbijanja autorizacije kartice, a radi se o odnosu Banka – korisnik kartice, Tele2 ne odgovara za nemogućnost online kupovine.

VIII. Raskid kupoprodajnog ugovora, povrat i reklamacija robe

Kupac ima pravo u roku od 14 (četrnaest) kalendarskih dana raskinuti svaki ugovor sklopljen na daljinu na način predviđen ovim Uvjetima, ne navodeći za to razlog. Kupac je dužan proizvod poslati kao vrijednosnu

pošiljku čija vrijednost mora biti u visini vrijednosti uređaja. U slučaju gubitka ili oštećenja paketa za koje ne odgovara korisnik, povrat sredstava vršit će se do iznosa vrijednosti naznačenog na paketu.

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 potpisa ugovora. U slučaju da je pretplatnik ostvario potrošnju prije podnošenja zahtjeva za raskid ugovora, bit će terećen za iznos potrošnje sukladno aktiviranoj tarifi.

Trgovac je obavezan, prije isporuke proizvoda odnosno prije početka pružanja usluge, a najkasnije u trenutku isporuke fizičkog proizvoda odnosno u trenutku početka pružanja usluge, dostaviti Kupcu Predugovornu obavijest u pisanom ili u nekom drugom, Kupcu dostupnom trajnom mediju. Predugovornu obavijest kod sklapanja kupoprodajnih ugovora za proizvode i usluge iz ponude na Tele2.hr web stranicama dostavljaju se poštom na kućnu adresu Kupca.

Kupac raskida ugovor pisanom obaviješću o raskidu poslanom Trgovcu bilo putem web stranice Tele2 <http://www.tele2.hr/podrska-korisnicima/kontakt/> ili faxom na broj 095 1000 445 ili poštom na Tele2, Županijska 21, 31000 Osijek. 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) te naziv banke i broj tekućeg računa na koji Kupac želi povrat novca. Obavijesti o raskidu treba biti priložena kopija osobne iskaznice. Ugovor je raskinut u trenutku kada je Trgovac primio obavijest o raskidu, te će Trgovac napraviti storno pretplatničkog odnosa, te će Kupcu ispostaviti račun za eventualno korištene usluge.

U slučaju raskida ugovora, Kupac je dužan o svom trošku bez odgađanja a najkasnije u roku 14 kalendarskih dana od slanja obavijesti o raskidu ugovora vratiti proizvod Trgovcu na adresu: Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269D, 10000 Zagreb, uz napomenu „N/R Webshop prodaja“ ukoliko se radi o webshopu, odnosno na adresu: Tele2 d.o.o., Županijska 21, 31000 Osijek uz napomenu „Povrat Telefonska prodaja“ ako se radi o telefonskoj prodaji. Proizvod se vraća u stanju u kojem je primljen sa svim dodacima koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen (punjač, baterije i sl.) uključujući i urednu dokumentaciju i ambalažu. Kupac je odgovoran za svako umanj enje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obavezu povrata robe te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

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. Po povratku proizvoda Tele2 će poslati uređaj u servisni centar na standardnu provjeru kvalitete. Povratna informacija od servisnog centra uobičajeno traje do 3 radna dana. Ukoliko uređaj nije mehanički oštećen i korišten te ukoliko su vraćeni svi dodaci koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen, iznos uplaćen za uređaj se uplaćuje na tekući račun kupca najkasnije u roku 14 dana od obavijesti o raskidu. U slučaju mehaničkog oštećenja uređaja, uređaj će biti vraćen korisniku te će kupcu biti isporučen račun na punu cijenu uređaja umanjenu za iznos koji je korisnik platio prilikom narudžbe odnosno preuzimanja paketa. U slučaju kvara uređaja u jamstvenom roku, korisnik ga o vlastitom trošku dostavlja Trgovcu ili direktno jednom od ovlaštenih servisnih centara.

Napomena: Ukoliko je zahtjev za prijenos broja podnesen putem webshopa ili telefonske prodaje te je zasnovan pretplatnički odnos Kupac će, u slučaju ostvarenja prava na raskid ugovora sukladno ovoj glavi, izgubiti broj te ga neće moći vratiti u mrežu iz koje je broj prenesen.

VIII. Ostalo

Proizvod je rezerviran za isporuku tek nakon potvrde plaćanja od strane potencijalnog Kupca. Proizvodi koji su stavljani u košaricu, samim time nisu još rezervirani.

Trgovac zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ove Uvjete te sadržaj na Tele2.hr web stranicama, o čemu će Korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način. Izmjene Uvjeta stupaju na snagu s datumom njihove objave.

Posjetitelj prihvaća ove Uvjete klikom na polje "Pročitao/la sam i prihvaćam „Uvjete korištenja usluge kupovine na daljinu“.