

Obaveze Operatora usluga s dodanom vrijednosti (VAS operatora) prije početka pružanja usluge

VAS operatori, prigodom oglašavanja svojih usluga, obvezni su na prikladan i lako razumljiv način dati opis usluge i njezinu cijenu. Zabranjeno je obmanjivanje korisnika usluga pružanjem pogrešnih ili zavaravajućih obavijesti, ili prikrivanjem važnih obavijesti, kao što su cijene usluga ili dobna ograničenja korištenja usluga.

Svaki poziv prema usluzi s dodanom vrijednosti predstavlja poseban ugovor između korisnika usluga i VAS operatora.

VAS operatori moraju osigurati da se na početku svakog poziva prema usluzi s dodanom vrijednosti najavi cijena poziva i početak naplate, te da se omogući prekid poziva nakon ove najave, u razumnom roku od najmanje dvije sekunde, a prije početka naplate poziva.

Ako postoji mogućnost da cijena poziva za uslugu prijeđe iznos maksimalnog mjesečnog računa određenog od strane korisnika, tada, prije nego se potroši ta svota, korisnika treba obavijestiti o troškovima napravljenim do sada, te ga pozvati da potvrdi želi li nastaviti razgovor. Ako korisnik ne potvrdi aktivno svoju želju o nastavku, poziv treba prekinuti.

VAS operator je obavezan besplatno obavijesti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge koji prijeđe iznos od 250,00 kuna ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv. VAS operator je obavezan osigurati da se usluge namijenjene djeci ne smiju odobriti djetetu korisniku u iznosu većem od 50,00 kuna osim u slučaju drugačijeg sporazuma između operatora i roditelja/skrbnika djeteta. Nakon potrošnje navedenog ili ugovornog iznosa, pružanje usluge mora biti obustavljeno.

Kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruju slanjem SMS poruka, potrebno je jasno naznačiti na koji način se prekida uporaba usluge. To znači da korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporaba usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke određenog sadržaja (npr. »STOP«) korisnik može prestati s uporabom usluge. Za uslugu koja se odnosi na SMS poruke informacija o cijeni mora se pojaviti na zaslonu prije pristupa traženoj usluzi kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka, dajući tako korisniku mogućnost da prekine uslugu prije nastanka troškova.

VAS operator mora osigurati usluge službe za podršku korisnicima putem telefona, elektroničke pošte, te pisanim putem. Telefonska služba za podršku korisnicima koju vode fizičke osobe, mora biti dostupna barem radnim danom između 08 i 16 sati. U ostala vremena VAS operator mora osigurati barem uslugu službe za podršku korisnicima opremljenu glasovnim pretincem, s jasnim uputama o radnom vremenu, te obavijesti da će se korisnika kontaktirati sljedeći radni dan.