

# telemach

## Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje: Uvjeti)

### Opće odredbe Uvjeta

1. Predmet ovih Uvjeta je definiranje prava i obveza Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, (dalje: Telemach) 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 Telemacha kao imatelja elektroničkog novca (dalje: e-novac) i korisnika platnih usluga povezanih s e-novcem te pretplatnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Telemacha 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 Telemacha (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 Telemacha 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 Telemacha.
4. Odredbe ovih Uvjeta kojima se utvrđuju samo prava i obveze pretplatnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Telemacha (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 Telemacha 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 Telemacha: [www.telemach.hr](http://www.telemach.hr), ispisani na papiru u svim Telemach prodajnim centrima čiji se popis nalazi na službenim Internetskim stranicama Telemacha ([www.telemach.hr](http://www.telemach.hr)) (dalje: Centri), a na pisani zahtjev Korisnika na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa

# telemach

Marohnića 1, Zagreb, Telemach će iste dostaviti na njegovu kućnu adresu. Telemach 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@telemach.com](mailto:musluge@telemach.com) ili slanjem pisanog upita na adresu: Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, Zagreb.

8. 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 375,00 kuna (50,00 EUR). 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 Telemacha, 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 Telemachom Ugovor o izdavanju e-novca i pružanju platnih usluga (dalje: Okvirni ugovor) radi korištenja usluga izdavanja e-novca i izvršenja platnih transakcija od strane Telemacha.

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 Telemacha te za vrijeme roka uporabe prepaid korisničkog računa, ponovno želi započeti koristiti platne usluge Telemacha 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 Telemachom Okvirni ugovor. Po sklapanju

# telemach

Okvirnog ugovora u skladu s ovom točkom odnosno za Imatelje e-novca kojima je Telemach iskupio neiskorišteni e-novac u skladu s ovim Uvjetima također i po proteku roka od 180 dana u skladu s točkom 30. ovih Uvjeta Telemach 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 Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. (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 Telemacha sukladno Općim uvjetima te posebnim propisima u dijelu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

## Izvršenje platne transakcije

14. Telemach se obvezuje odmah izvršiti platnu transakciju iniciranu od strane Korisnika temeljem zaprimljene suglasnosti Korisnika kao platitelja, bilo da je suglasnost dana izravno Telemachu 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.

# telemach

16. Telemach se obvezuje izvršiti platnu transakciju ako su kumulativno 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.

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. Telemach će odbiti izvršiti platnu transakciju Korisnika u slučaju:

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

Telemach 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 Telemachu 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

# telemach

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 obvezan pozivom, e-mailom ili telefaksom Telemach 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 obvezan nakon prijave putem poziva Telemach Službi za korisnike potvrditi prijavu pisanim putem u roku od 2 (dva) radna dana od dana poziva. Telemach 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 obvezan 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 Telemachom (primjerice: oznaka Imatelja e-novca, odnosno Korisnika platnih usluga, lozinka i dr.).

Imatelj e-novca, odnosno Korisnik platnih usluga, mora obavijestiti Telemach 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, Telemach će blokirati platni instrument i onemogućiti njegovo daljnje korištenje.

## **Odgovornosti**

23. Korisnik će biti odgovoran za izvršene neautorizirane transakcije u slijedećim 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 Telemacha sukladno točki 22. ovih Uvjeta;

# telemach

- u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijeverno 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 Telemach o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju platnog instrumenta.

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

## **Odredbe 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 Telemach će teretiti prepaid korisnički račun za iznos iskorištenog e-novca i za naknadu za izvršenu platnu transakciju u iznosu određenom Cjenikom.

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-

# telemach

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. Telemach 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 Telemacha zbog korištenja telekomunikacijskih usluga.

29. U slučaju migracije kojom prepaid korisnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Telemacha postaje pretplatnik u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Telemacha, 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 Telemach 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 Telemacha. 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 Telemachom novi Okvirni ugovor. Nakon prihvaćanja predmetnog zahtjeva od strane Telemacha u skladu s odredbama ove točke, Korisniku će ponovno biti omogućeno korištenje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca.

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

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

# telemach

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 Cjenikom.

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

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

## **Podnošenje prigovora**

37. Korisnik može podnijeti prigovor Telemachu, kao i uputiti Hrvatskoj Narodnoj Banci pritužbu, ako smatra da se Telemach 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 Telemachu na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, Zagreb.

## **Rješavanje sporova**

39. U svim sporovima između Korisnika i Telemacha 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.



# telemach

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 Telemacha dana 24.09.2018. te stupaju na snagu od 24.11.2018. godine.

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

44. Telemach pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem web stranice [www.telemach.hr](http://www.telemach.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 Telemacha 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 Telemach pisanim putem na adresu iz točke 42. Ovih Uvjeta. U suprotnom, smatrat će se da izmjene i dopune prihvaćaju.