



# ELEKTRONIČKE USLUGE PRAVA I OBVEZE KORISNIKA



HUMANITARNA UDRUGA  
**DUGA** Vukovar





# SADRŽAJ

- Pretplatnički ugovori
- Otklanjanje kvarova
- Nepoštene odredbe ugovora
- Sklapanja ugovora na daljinu
- Izgled i sadržaj računa
- Prigovori
- Kako se žaliti, kome i kada?

**»Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se korisniku mora pružiti jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.«**

# PRETPLATNIČKI UGOVORI

Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a na osnovi podnijetog potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane korisnika i prihvata tog zahtjeva od strane operatora. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja ugovorenih usluga i cjenik usluga.

Pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (npr. popusti, neograničen podatkovni promet, uključene minute razgovora), vremensko ograničenje ponude i posljedice dosegatih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

U slučaju kada korisnik za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan korisniku na zahtjev za aktivacijom pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog pretplatničkog ugovora. Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obveza korisnik će na zahtjev dobiti i jasnu informaciju da ista predstavlja samostalnu obvezu koja se u slučaju raskida posebno naplaćuje.

Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa fizičke ili pravne osobe, korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu.



Prilikom zaprimanja zahtjeva korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga će korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove pretplatničkog ugovora, ili će ga, uz suglasnost korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora na internetskoj stranici operatora, korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan prijenos izvršiti u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Operator javnih komunikacijskih usluga će izvršiti prijenos iz u nepokretnoj mreži, ako se novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

# OTKLANJANJE KVAROVA

Operatori su obvezni otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator je obavezan otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenim rokovima, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.



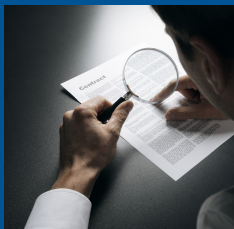
Ukoliko operator nije otklonio kvar u propisanim rokovima korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade. Kvarom se smatra kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.

# NEPOŠTENE ODREDBE UGOVORA

Ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu korisnika.

Uvjeti ugovora za javne elektroničke komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, ali nisu ograničene na:

1. naplatu ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,
2. naplatu pozivanja jedinstvenog pristupnog broja, različitu od naplate pozivanja geografske numeracije, na način da bi ista uzrokovala dodatne troškove za korisnike,
3. uvjetovanje ponovnog uključanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,
4. mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida ugovora, ako je i korisnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka,
5. mogućnost odbijanja zahtjeva za sklapanje ugovora zbog dugovanja u slučajevima kada korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana a korisnik nije pristao na odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga,
6. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu krajnjeg korisnika.



# SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU

Ugovor sklopljen na daljinu, u pravilu putem telefona i interneta, smatra se sklopljenim kada korisnik nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora dostavi operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Rok za raskid takvog ugovora mora biti posebno naznačen na ugovornoj dokumentaciji sukladno odredbama posebnog zakona te teče od dana sklapanja ugovora.

Prilikom sklapanja ugovora putem interneta, internetska stranica operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, putem koje korisnik usluga sklapa ugovor, mora najmanje sadržavati podatke o:

1. uvjetima za sklapanje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,
2. obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga,
3. načinu identifikacije,
4. uvjetima korištenja usluge i cjeniku koji moraju biti dostupni korisniku usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati,
5. vrsti elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara i nazivu odabrane tarife,
6. cijeni elektroničke komunikacijske usluge,
7. cijeni terminalne opreme i njezine dostave,
8. uvjetima plaćanja,
9. trajanju ugovora,
10. osnovne informacije o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.



# SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU

U slučaju sklapanja ugovora putem telefona, osoba koja predstavlja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna u telefonskom razgovoru korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti:

1. da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati korisnik,
2. da korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
3. da korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka ugovorne dokumentacije, odnosno sažetka ugovora kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
4. da korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,
5. snima li se razgovor i u koje svrhe,
6. osnovne informacije o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,
7. prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.



# SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan korisniku bez odgode dostaviti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita, a koja osobito mora sadržavati:

1. uvodnu obavijest kojom se korisnika obavještava da je na određeni datum i na koji način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora i s kojim operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora na daljinu, za valjanost kojeg je potrebno da korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti i na koje načine može potvrdu dostaviti, a sve sukladno odredbi posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača,
2. informacije o vrsti ugovorene javne elektroničke komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife,
3. informacije o dokumentima koji čine ugovor te gdje ih korisnik može zatražiti i pogledati,
4. informaciju o trajanju ugovora,
5. informaciju o trajanju i posljedicama isteka promotivnog razdoblja, ukoliko ga ima, kao i načinima otkazivanja ugovorene usluge prije isteka promotivnog razdoblja,
6. jasno istaknutu naznaku da ugovor nije sklopljen dok korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti,
7. jasno naveden rok za raskid ugovora sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
8. informaciju o načinima na koje korisnik može podnijeti zahtjev za raskid ugovora, koji uključuju i raskid elektroničkim putem te putem telefona, kao informaciju o podacima koji su potrebni za realizaciju raskida,
9. kontakt broj na koji se korisnik može obratiti ukoliko ima dodatnih pitanja u vezi ugovorene usluge,
10. informaciju da u slučaju povrata robe (uređaja), korisnik mora u roku 90 dana od povrata robe (uređaja) dostaviti operatoru podatke (broj računa, adresu za poštansku uputnicu) temeljem kojih mu operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može izvršiti povrat plaćenog iznosa, a protekom kojeg operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga neće biti odgovoran za neizvršavanje povrata novčanih sredstava.





# VAŽNO!

U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene elektroničke komunikacijske usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjeg korisnika prije aktivacije opcije mora na jasan i transparentan način obavijestiti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije, pri čemu korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju iste. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

## JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI SKOPLJENOG NA DALJINU

Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana njegova sklapanja, a najkasnije u roku od 14 dana.

Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor, i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku godine dana od isteka roka za raskid.



# IZGLED I SADŽAJ RAČUNA



Sadržaj računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv korisniku.

Svaki račun krajnjeg korisnika mora sadržavati jasnu naznaku dospjeća računa, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora i podatke o kontakt službi za korisnike.

Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev korisnika, bez naknade, korisnicima pružiti i/ili ovisno o zahtjevu korisnika nastavljati pružati podroban ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem korisnik prima račun.

## **Podroban ispis računa osobito mora obuhvaćati:**

1. za pozive i SMS/MMS poruke mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva i druge osnove obračuna usluge,
2. za podatkovni promet mora sadržavati količinu prenesenih podataka izraženu najmanje na ukupnoj dnevnoj razini

# PRIGOVORI KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi s zaštitom pristupa otvorenom internetu u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.



Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi s zaštitom pristupa otvorenom internetu u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijek rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštanskom pošiljkom, dan predaje smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.

Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su redovito voditi godišnju evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima te evidenciju o svim zaprimljenim pritužbama (reklamacijama) korisnika, zajedno sa svom dokumentacijom koja se uzimala u obzir prilikom rješavanja prigovora, odnosno donošenja odluke te ih na zahtjev moraju dostaviti Agenciji. Evidencije prigovora i pritužbi (reklamacija) moraju minimalno sadržavati datum primitka prigovora, odnosno pritužbe (reklamacije) te datum otpreme pisanog odgovora krajnjem korisniku i moraju biti vođene na način da se jednostavnim postupkom mogu prikupiti odgovarajući podaci potrebni za razne statističke obrade i analize (npr. statističku obradu prigovora/pritužbi (reklamacija) prema vrsti elektroničkih komunikacijskih usluga, dijelovima elektroničke komunikacijske mreže, razlozima prihvatanja prigovora/pritužbi (reklamacija) te skupinama tehničkih smetnji i njihovu trajanju).

# PRIGOVORI KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Krajnjem korisniku koji podnese prigovor, odnosno pritužbu (reklamaciju) u poslovnici operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ili elektroničkim putem, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan izdati potvrdu primitka s datumom primitka prigovora, odnosno pritužbe (reklamacije).

U slučaju podnošenja prigovora, nadležna služba operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna obaviti provjere iz članka 153. stavka 5. Zakona.

Odgovor krajnjem korisniku u pisanom ili elektroničkom obliku, u slučaju odbijanja prigovora, mora sadržavati detaljno obrazloženje s odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja. Svaki odgovor na prigovor krajnjeg korisnika mora sadržavati i uputu o pravu na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača.

U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na odgovor operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe krajnjeg korisnika. Odgovor u pisanom ili elektroničkom obliku o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača mora sadržavati detaljno obrazloženje s odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja. Svaki odgovor na pritužbu (reklamaciju) krajnjeg korisnika mora sadržavati uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Agenciji.

Za vrijeme postupka rješavanja prigovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, je obavezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.



# PRIGOVORI KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Korisniku koji je podnio prigovor, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom pred operatorom i/ili Agencijom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlorporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.



U slučaju kada je korisnik podnio prigovor na kakvoću obavljene usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je dužan provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene usluge koje osobito uključuju provjeru terminalne opreme krajnjeg korisnika kao i provjeru parice dodijeljene krajnjem korisniku, a putem koje se navedena usluga pruža.

U slučajevima kada se u postupku pred Agencijom utvrdi da je operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga postupio suprotno odredbama Zakona i podzakonskih propisa, Agencija će operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga odlukom naložiti najučinkovitije mjere za uklanjanje utvrđenih povreda.

Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su sustavno analizirati uzroke prigovora korisnika te u skladu s dobivenim zaključcima primijeniti poboljšanja, kako bi uklonili ili smanjili uzroke koji dovode do prigovora.

Ako ste korisnik javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i želite se žaliti na iznos računa, kakvoću pružene usluge, povredu odredaba ugovora ili povredu prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, potrebno je slijediti zakonom utvrđene procedure kako biste u slučaju za Vas nepovoljnog rješenja operatora mogli pisanim putem podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u.



KAKO SE ŽALITI,  
KOME I KADA?

---





# I faza – rješavanje prigovora kod operatora u prvostupanjskom postupku

## **Kako?**

PISANI PRIGOVOR s jasno opisanim razlogom prigovora

## **Kome?**

NADLEŽNOJ SLUŽBI SVOG OPERATORA – upute daje operator

## **Kada?**

ROKOVI:

- 30 dana od dana dospijeća računa
- 30 dana od dana pružanja usluge
- 15 dana u svim drugim slučajevima od saznanja za radnju ili propust operatora

## **Što još svakako trebate učiniti : PLAĆANJE RAČUNA**

U roku dospijeća plaćanja računa uplatiti nesporni dio računa ili prosječni iznos zaduženja u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.

Rok rješavanja!

Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezan je dostaviti pisani odgovor korisniku u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

## **NAPOMENA:**

Ukoliko operator ne odgovori na vaš prigovor u zakonskom roku od 15 dana imate mogućnost uputiti Zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u te je potrebno priložiti prigovor za koji niste zaprimili odgovor.



## II faza - rješavanje prigovora kod operatora u drugostupanjskom postupku


U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora u prvostupanjskom postupku postupite po uputi operatora i uložite **reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije** svog operatora 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora.

### Rok rješavanja!

Povjerenstvo za reklamacije obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove reklamacije.







## III faza - Postupak pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti

U slučaju za Vas neprihvatljivog rješenja Povjerenstva operatora, u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora Povjerenstva možete podnijeti pisani zahtjev:

**a) putem pošte na adresu:**

**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti  
Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9  
10 110 Zagreb**

**b) elektroničkim putem (e-Žalbe)**

**c) Fax. + 385 (0)1 700 70 70**

**Rok rješavanja!**

HAKOM donosi odluku ili rješenje o podnesenom zahtjevu korisnika za rješavanjem spora u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja potpunog zahtjeva za rješavanjem spora.





HUMANITARNA UDRUGA  
**DUGA** Vukovar



SADRŽAJ PUBLIKACIJE ISKLJUČIVA JE  
ODGOVORNOST HUMANITARNE UDRUGE DUGA



EUROPSKA UNIJA  
Fond Europske pomoći za najpotrebitije



FOND EUROPSKE POMOĆI  
ZA NAJPOTREBITIJE



Ministarstvo rada, mirovinskoga  
sustava, obitelji i socijalne politike