

POJAŠNJENJE RAČUNA

Saznajte što znači pojedina stavka mjesečnog računa!

1. Račun se može dostaviti na adresu koja se **razlikuje od navedene adrese**. Zahtjev možete podnijeti na prodajnom mjestu ili na našoj web stranici.

2. **Datum dospijeca** je datum do kojega je potrebno podmiriti ukupno zaduženje za navedeno razdoblje. Potrebna su do dva radna dana kako bi se uplata evidentirala u našem sustavu.

3. Svi pretplatnički brojevi su povezani uz identifikacijski broj korisnika odnosno šifru korisnika koju koristite kao **poziv na broj** na nalogu za plaćanje.

4. **Obračun usluga** uključuje mjesečne naknade tarifa, paketa koji se obnavljaju mjesečno, jednokratne i dodatne naknade poput dodatnih paketa ili naknadu za ponovno uključenje i sl., obračun za promet izvan paketa te ostale usluge.

Imate li više pretplatničkih brojeva, na ovom mjestu prikazuje se suma iznosa navedenih stavki. Razrada troškova po pretplatničkom broju vidljiva je u specifikaciji.

5. Mjesečna **rate za uređaj** obuhvaća ukupan iznos za sve uređaje i neplaćene rate iz prethodnih razdoblja. Iznos po svakom uređaju je vidljiv u specifikaciji.

6. **Iznos računa** je zbroj svih telekomunikacijskih usluga koje su navedene iznad, a odnosi se na razdoblje za koje je izdan račun.

7. **Ukupno zaduženje** je zbroj iznosa računa i rate za uređaj i predstavlja ukupan iznos koji je korisnik dužan podmiriti za razdoblje za koje je izdan račun.

telemach

Telemach Hrvatska d.o.o. Josipa Marohnića 1 10000 Zagreb, H.
OIB: 70133616033 telemach.hr / T 095 1000 500

1. **IME I PREZIME**
ULICA I KUĆNI BROJ
POŠTANSKI BROJ I GRAD

Račun broj: 1000000101/R900/900
Datum izdavanja: 31.01.2023.
Mjesto izdavanja: Zagreb
Datum dospijeca: 15.02.2023.
Transakcijski račun / IBAN: HRXXXXXXXXXXXXXXXXXX

3. Šifra pretplatnika: 12345678
OIB: 12345678987
Ime i prezime: **IME I PREZIME**
Adresa: **ULICA I KUĆNI BROJ**
Poštanski broj: **POŠTANSKI BROJ I GRAD**

Opis usluge	Iznos bez PDV-a	PDV stopa	Iznos PDV-a	Ukupni iznos
Mjesečne naknade mobilne usluge	34,24 EUR	25 %	8,56 EUR	42,80 EUR / 322,48 KN
Mjesečne naknade fiksne usluge	7,33 EUR	25 %	1,83 EUR	9,16 EUR / 69,02 KN
Usluge trećih strana (neoporezivo temeljem čl.33. st.3 Zakona o PDV-u)	5,04 EUR		0,00 EUR	5,04 EUR / 37,97 KN
Porezna osnovica po stopi 25%	41,57 EUR		10,39 EUR	
Ukupno PDV po stopi 25%				
Neoporezivo	5,04 EUR			
Iznos računa za siječanj	46,61 EUR		10,39 EUR	57,00 EUR / 429,48 KN

Rate za uređaje 139,81 EUR / 1053,42 KN

Molimo Vas podmirite svoje obveze. 1 EUR=7,53450 KN

Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od datuma dospijeca računa. Prigovor možete podnijeti na stranici <https://telemach.hr/podrska/kontakt>, putem e-maila na adresu prigovori@telemach.hr, na prodajnim mjestima te poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, Vukovarska 31, 31000 Osijek.

U slučaju neispunjenja dospjele novčane obveze, Telemach Hrvatska d.o.o. može zatražiti određivanje ovrhe na temelju vjerodostojne isprave.

Potpis ovlaštene osobe:

Od 1/2023 sve iznose iskazujemo primarno u EURIMA

NALOG ZA NACIONALNA PLAĆANJA

PLATITELJ (naziv/ime i adresa): IME I PREZIME ULICA I KUĆNI BROJ POŠTANSKI BROJ I GRAD		Valuta plaćanja: EUR Iznos: 9. =295,78	
IBAN ili broj računa platitelja:		Model: Poziv na broj platitelja:	
IBAN ili broj računa primatelja: HRXXXXXXXXXXXXXXXXXX		Model: Poziv na broj primatelja: HR01 12345678-9	
PRIMATELJ (naziv/ime i adresa): TELEMACH HRVATSKA D.O.O. JOSIPA MAROHNICA 1 10000 ZAGREB		Šifra namjene: OTLC Opis plaća: 7. Zaduzenje za siječanj: 196,81 EUR Dugovanje: 98,97 EUR 8. Dospjeće zaduzenja za mjesec: 15.02.2023. 2.	
Pečat korisnika PU		Potpis korisnika PU	

Obr. HUB SA -

10.

Primjer računa - ne radi se o vašim iznosima

telemach

telemach

9. **Ukupno iznos za plaćanje** po izdanom računu je zbroj ukupnog zaduženja za razdoblje za koje je izdan račun i duga po prethodnim razdobljima na dan izdavanja računa.

Ako ste u međuvremenu podmirili dug po prethodnim razdobljima, dovoljno je uplatiti samo ukupno zaduženje za razdoblje za koje je izdan račun. U tom slučaju osim iznosa za plaćanje, svi ostali podaci sa uplatnice ostaju isti.

10. **Nalog za plaćanje** odnosno „uplatnicu“ možete koristiti za plaćanje na svim uplatnim mjestima. Uplatnica sadrži i barkod za lakše plaćanje internet ili mobilnim bankarstvom. Za račune koji se plaćaju izravnim terećenjem na nalogu za plaćanje bit će ispisan tekst „Plaćanje izravnim terećenjem“.

Okrenite stranicu kako biste pronašli odgovore na najčešća pitanja



Primjer računa - ne radi se o vašim iznosima

Primjer računa - ne radi se o vašim iznosima

NAJČEŠĆA PITANJA

1. Zašto je iznos računa drugačiji od ugovorenog paketa?

Iznos mjesečne naknade naplaćuje se razmjerno danima korištenja paketa u mjesecu aktivacije. Primjerice, ako ste postali pretplatnik 15. u mjesecu i izabrali paket koji ima mjesečnu naknadu 13,27 EUR | 100 KN, za razdoblje korištenja u mjesecu aktivacije bit će Vam naplaćena polovica mjesečne naknade (6,64 EUR | 50 KN).

Također, ukoliko ste privremeno isključili uslugu, paket će biti naplaćen razmjerno danima korištenja.

Molimo provjerite dodatnu potrošnju na Specifikaciji računa:

USLUGE TREĆIH STRANA - pozivanje brojeva s posebnom tarifom, kupovina sadržaja putem Google play/Apple store, mjesečna premija osiguranja zaslona, SMS parking...

PROMET IZVAN PAKETA - digitalni sadržaj i karte (npr. naknada za slanje SMS poruke za parking), pozivi i SMS prema inozemstvu, odlazni i dolazni pozivi u roamingu, pozivi i SMS prema brojevima s posebnom tarifom

JEDNOKRATNE I DODATNE NAKNADE - za ponovno uključenje privremeno ograničenih usluga, naknada za prijevremeni raskid ugovora, naplata opreme u slučaju da niste izvršili povrat (npr. prijamnik ili modem)

MJESEČNE NAKNADE - ugovorene mjesečne naknade paketa (mobilnih, fiksnih, TV...). Na računu se mjesečne naknade iskazuju s uračunatim popustima i pogodnostima.

2. Podmirio/la sam sva dugovanja iz prethodnih razdoblja, no na računu sam dobio/la zbroj dugovanja prethodnih razdoblja i zaduženja za prethodni mjesec. Što da radim? Na koji način mogu izvršiti uplatu?

Vjerojatno je novi račun već izdan te je nakon toga uplata evidentirana u sustavu.

Ako ste već podmirili dug po prethodnim računima i želite platiti samo iznos ukupnog zaduženja za mjesec na koji se račun odnosi, tada s uplatnice koju ste primili uz račun prepisite iznos koji se odnosi samo na taj mjesec, Poziv na broj odobrenja i Telemach IBAN broj. Te podatke možete koristiti prilikom plaćanja računa općom uplatnicom ili internet bankarstvom.

3. Zaprimio/la sam dva (ili više) računa. Što trebam platiti?

Molimo provjerite o kojim se uslugama radi na pojedinom računu. U slučaju da imate više usluga na različitim korisničkim računima, zaprimite ćete dva (ili više) računa te je potrebno podmiriti sve račune.

4. Imam više usluga/brojeva mobitela. Kako znam koliko mi se koja usluga naplatila?

Ako imate više pretplata na istom korisničkom računu, tj. na jednoj šifri pretplatnika, na osnovnoj stranici računa bit će prikazan ukupan iznos dugovanja po korisničkom računu, a na Specifikaciji i Detaljnom ispisu prometa bit će razdvojena potrošnja za svaku pretplatu zasebno, tj. moći ćete vidjeti obračun potrošnje na razini pojedinog broja kod mobilnih usluga odnosno broja ugovora u slučaju fiksnih usluga.

5. Što ako se SEPA izravno terećenje nije izvršilo?

Izravno terećenje će se izvršiti na datum dospelja računa. Ako je datum dospelja računa neradni dan, izravno terećenje izvršit će se prvi radni dan nakon datuma dospelja. Po primitku informacije od banke uplatitelja da terećenje nije izvršeno, Telemach će Vas o tome obavijestiti SMS porukom. U tom slučaju možete poslati SMS poruku sadržaja RACUN na besplatni broj 13880 i primiti ćete sve podatke za plaćanje računa. Ako ste na računu u trenutku terećenja imali dovoljno sredstava, razlog neprovedene uplate potrebno je provjeriti s bankom.

6. Do kada moram platiti račun prije nego što mi privremeno ograničite usluge?

Preporučujemo uplatu dugovanja do datuma dospelja. Ovisno o instituciji putem koje izvršavate uplatu, ponekad je potrebno i do 2 radna dana kako bi Vaša uplata bila evidentirana u našem sustavu. O točnom datumu privremenog ograničenja Telemach usluga ćemo Vas obavijestiti.

7. Nisam primio/la račun za prethodni mjesec. Koga trebam obavijestiti?

Svi Vaši računi dostupni su na aplikaciji Telemach. Aplikacija Telemach Vam omogućuje jednostavan online pregled svih Vaših računa (tj. obračunskih razdoblja) unatrag 12 mjeseci.

Sve dodatne upite i informacije o računima potražite na <https://telemach.hr/podrska> ili nazovite Službu za korisnike.