

**Izmene Opštih uslova za pružanje usluga u
javnoj mobilnoj mreži Globaltel d.o.o. Beograd**

Član 19. Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži Globaltel d.o.o. Beograd koji nosi naslov Prenosivost broja menja se tako da glasi:

„19.1. Korisnici usluga javne mobilne mreže Globaltel d.o.o. Beograd i drugih operatora imaju pravo da, na njihov zahtev i pod uslovima predviđenim važećim propisima, Pravilnikom o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (Službeni glasnik Republike Srbije broj 13/22 i 89/22, u daljem tekstu: Pravilnik), prilikom promene operatora zadrže prethodno dodeljeni broj.

19.2. Zahtev za prenos broja ne može da obuhvati i prenos bilo koje od dodatnih usluga operatora davaoca broja korišćenih do podnošenja zahteva. Prijeđ korisnici ne mogu od operatora davaoca broja da zahtevaju naknadu za preostali iznos na svom računu i neiskorišćeni saobraćaj.

19.3. Zahtev za prenos broja podnosi se Globaltel-u ukoliko je Globaltel operator primalac broja, tj. ukoliko korisnik drugog operatora prelazi na korišćenje usluga Globaltel-a uz zadržavanje broja koji mu je prethodno dodeljen od strane drugog operatora. Ovaj zahtev se istovremeno smatra i zahtevom za raskid ugovora sa operatorom čije je usluge korisnik koristio do podnošenja zahteva (operatora davaoca broja). Ugovor između korisnika i operatora davaoca broja raskida se trenutkom isključenja broja iz mreže tog operatora. Postupak prenosa broja počinje podnošenjem zahteva za prenos broja operatoru primaocu broja u pisanoj formi ili elektronskim putem, upotrebom kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije srednjeg i visokog nivoa u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije i zakonom kojim se uređuje elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju. Navedeni zahtev može da se podnese na za to propisanom obrascu i uz omogućavanje uvida u dokumenta potrebna za proveru ličnog identiteta (ličnu kartu, a za strane državljanke putnu ispravu ili ličnu kartu za strance, odnosno drugi odgovarajući dokument). Pored navedenih dokumenata, neregistrovani prijeđ korisnik na uvid daje i SIM karticu i PUK broj. Za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staratelj, a prilikom podnošenja zahteva za pravno lice zahtev podnosi odgovorno lice u pravnom licu na osnovu pisanog ovlašćenja i pored lične karte ili putne isprave podnosioc zahteva na uvid dostavlja i pisano ovlašćenje ukoliko zahtev ne podnosi lice ovlašćeno za zastupanje. Lice koje podnosi zahtev za prenos broja elektronskim putem identifikuje se upotrebom kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije srednjeg i visokog nivoa u skladu sa napred navedenim zakonom.

19.4. Globaltel, kao operator davalac broja, može da odbije zahtev za prenos broja ako je: zahtev podnelo neovlašćeno lice; zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun; prijeđ korisnik

¹ Ove izmene Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži Globaltel d.o.o. Beograd primenjuju se od 01.08.2023. godine.

neregistrovan; utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja korisnika, uključujući sve obaveze prema operatoru davaocu broja koje proističu iz ugovora sa operatorom davaocem broja usled prevremenog raskida tog ugovora, osim u slučaju raskida ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, zbog jednostranih izmena kojima se bitno menjaju uslovi ugovora od strane operatora davaoca broja, na način koji nije na korist pretplatnika; broj već u postupku prenosa, ili je od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od dva meseca; korisnik u mreži davaoca broja kraće od dva meseca; broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja; tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva ili pripada korisničkoj grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja, pogrešno naznačen jedinstveni matični broj fizičkog lica, odnosno matični broj i/ili PIB pravnog lica. Korisnik će o razlozima odbijanja prenosa broja biti obavešten u najkraćem mogućem roku. U slučaju vezane serije brojeva dozvoljeno je prenošenje pojedinačnih celina, kao i pojedinačnih brojeva ukoliko prethodno korisnik istupi iz definisane serije vezanih brojeva kod operatora davaoca broja.

19.5. Operator davalac broja je dužan da korisniku dostavi obračun dospelih i ostalih dugovanja, u roku od 2 (dva) dana od dana podnošenja zahteva za prenos broja, pri čemu je dužan da posebno navede koliko je dugovanje usled prevremenog raskida ugovora, i o tome istovremeno obaveštava operatora primaoca broja, koji je u obavezi da o prijemu navedenog obaveštenja informiše svog korisnika. Ukoliko korisnik ne izmiri sve obaveze u ostavljenom razumnom roku koji ne može biti kraći od 15 (petnaest) i duži od mesec dana, odnosno ne dostavi operatoru primaocu broja dokaz o izmirenju obaveza prema operatoru davaocu broja, biće mu suspendovani odlazni pozivi, osim poziva hitnim službama, i to na rok od 30 (trideset) dana. U slučaju da korisnik izmiri svoje obaveze pre isteka roka suspenzije, aktiviraće se korišćenje broja. Ukoliko korisnik ne izmiri svoje obaveze u toku trajanja suspenzije od 30 (trideset) dana, broj će se isključiti trajno.

19.6. U slučaju da dođe do nepredviđenog kašnjenja u postupku prenosa broja korisnik ostvaruje pravo na naknadu u skladu sa odredbama Pravilnika, i u iznosu datom na zvaničnoj Internet stranici Globaltel-a u delu namenjenom informacijama i podršci korisnicima.

U slučaju neblagovremenog prenosa broja naknada se isplaćuje za svaki dan kašnjenja. Korisnik ostvaruje pravo na naknadu u slučaju da prenos broja nije izvršen ni nakon jednog dana od isteka roka iz člana 10. stav 2. Pravilnika odnosno od trenutka isteka roka od jednog dana od kada je operator davalac broja prihvatio prenos broja.

Korisnik nema pravo na naknadu u slučaju:

- radova na sistemima i na mreži od strane operatora koji su blagovremeno unapred najavljeni putem SMS-a ili mejla. Obaveštenje korisniku dostavlja operator kod kojeg se radovi odvijaju na sistemima i mrežama;
- tehničke nemogućnosti rada centralne baze Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Ratel);

- kada korisnik svojim radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem prouzrokuje da se aktivacija usluge ili dostavljanje i/ili instalacija opreme ne može izvršiti u rokovima predviđenim Pravilnikom.

Korisnik podnosi Zahtev za naknadu (u daljem tekstu: Zahtev) operatoru primaocu u roku od 15 (petnaest) dana od trenutka kada je nastao osnov za ostvarivanje prava na naknadu, odnosno u slučaju da prenos broja nije izvršen ni nakon jednog radnog dana od isteka roka za prenos shodno Pravilniku.

Operator primalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva dostavi odgovor u kojem u slučaju da je kašnjenje prouzrokovano postupanjem od strane:

- operatora primaoca, prihvata zahtev za naknadu kao osnovan i obaveštava korisnika da će mu u roku od 30 (trideset) dana biti isplaćena naknada;

- operatora davaoca, obaveštava korisnika da je kašnjenje prouzrokovano postupanjem operatora davaoca i da je Zahtev prosleđen operatoru davaocu. Obaveštenje o prosleđivanju Zahteva se istovremeno prosleđuje i Ratelu. Operator davalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva od strane operatora primaoca, dostavi korisniku odgovor i ukoliko utvrdi da je isti osnovan u istom roku obavesti korisnika da će mu isplata naknade biti izvršena u roku od 30 (trideset) dana na dati račun, odnosno uvećanjem kredita ili umanjenjem mesečnog računa.

Obaveštenje operatora koji prihvata Zahtev i vrši isplatu naknade obavezno sadrži i poziv korisniku da u slučaju da se opredelio da mu se isplata naknade izvrši na tekući račun, u poslovnicu dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade, pri čemu se korisnik fizičko lice tom prilikom obaveštava o obradi podataka o ličnosti i potvrđuje tačnost podataka koje pruža.

Obaveza naknade za kašnjenje u prenosu broja utvrđuje se na osnovu evidencije datuma prenosa broja u centralnoj bazi Ratela i podataka o mogućnosti korišćenja usluge na prenetom broju. Isplata naknade će biti realizovana najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema osnovanog Zahteva od strane operatora koji je svojim radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem prouzrokovao kašnjenje u prenosu broja.

19.7. Pravo korisnika na prenos broja ne dira u pravo Globaltel-a kao operatora davaoca broja (matičnog operatora broja) da menja korisničku numeraciju u skladu sa Planom numeracije i uz saglasnost Ratela.“