

**OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM I  
KORISNIČKOM ODNOSU  
MOBILNE KOMUNIKACIONE MREŽE GLOBALTEL  
d.o.o. Beograd**

(u daljem tekstu: Opšti uslovi)

**Član 1.  
Predmet i primena**

1.1. Opštim uslovima koji slede utvrđuju se uslovi za korišćenje javnih mobilnih komunikacionih usluga Globaltel d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Globaltel) za fizička i pravna lica (u daljem tekstu: Korisnik).

1.2. Navedeni Opšti uslovi važe za sve usluge koje je Globaltel ovlašćen da pruža korisnicima na osnovu Potvrde o upisu podataka u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga br. 1-03-3450-36/16-6 od 04.07.2016. godine, izdate od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

1.3. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog Ugovora.

1.4. Opšti uslovi su obavezujući za Globaltel i Korisnika, te primenjuju se na sve Ugovorne odnose, osim ako se Ugovorom Globaltel i Korisnik ne dogovore drugačije.

**Član 2.  
Vrste telekomunikacionih Usluga**

2.1. Globaltel će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima, Licencom, Pojedinačnim dozvolama, propisima Republike Srbije i pretplatničkim Ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor).

**Član 3.  
Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno  
trajanje prekida i nivo kvaliteta Usluge**

3.1. Globaltel će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji.

3.2. Zaključenjem Ugovora Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će Globaltel pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti i da stoga Usluge možda neće biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mestu. Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge čak i ako Usluge nisu dostupne na određenim područjima i/ili u određeno vreme, kao i ako Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.

3.3. Globaltel će utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluge u što kraćem vremenskom roku, a najduže za 48 časova. Izuzetak predstavljaju elementarne nepogode ili druge okolnosti, usled kojih bi ovlašćenim licima bio onemogućen pristup komunikacionoj opremi.

3.4. Ako zbog nekog postupka Pretplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji (na primer ukoliko Pretplatnik nije želeo ili nije bio u mogućnosti da navede precizne detalje o problemima koji su predmet žalbe), Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu pretplatu.

3.5. Globaltel će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpljena i dokazana od strane Korisnika kao posledica grube nepažnje ili namere.

3.6. Globaltel nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja mreže drugih operatora gde je tehnički obezbeđena usluga rominga, niti je odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenih od strane drugih operatora prilikom međusobnih razmena podataka o korišćenju mreže.

3.7. Globaltel neće biti odgovoran za štetu ukoliko:

- nivo kvaliteta Usluga bude niži od predviđenog usled loše pokrivenosti Mreže ili njene nepokrivenosti;
- razloga koji tipično uzrokuju smetnje na Mreži (kao što su fizičke smetnje, interferencije, atmosferski uslovi ili drugi tehnički problemi, uključujući i smetnje koje potiču od drugih telekomunikacionih operatora na čije mreže Globaltel može biti povezan ili čije resurse Globaltel može koristiti);
- iz objektivnih razloga koje nije bilo moguće predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila).

3.8. Globaltel neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpljenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluge kao ni za štetu u slučaju ukidanja, izmene ili oduzimanja Licence, deaktivacije SIM kartice ili promene Pretplatničkog telefonskog broja u skladu sa ovim Opštim Uslovima.

**Član 4.  
Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

4.1. Pretplatnik može biti punoletno fizičko ili pravno lice.

Pretplatnik se obavezuje da će prilikom stupanja u Pretplatnički odnos pružiti tačne i potpune podatke koji se isključivo odnose na njegovu ličnost i da će obezbediti da oni budu ažurni.

4.2. Ugovor se smatra zaključenim na dan potpisivanja i predaje SIM kartice Pretplatniku, osim u slučajevima prenosa broja kada se Ugovor smatra zaključenim na dan potpisivanja Ugovora, a počinje primenjivati od momenta pozitivno rešenog zahteva za prenos broja u Globaltel mrežu.

4.3. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa, SIM kartica će ostati u vlasništvu Globaltel-a.

4.4. Prilikom zaključivanja pretplatničkog Ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Globaltel-a identifikuje na sledeći način:

- fizička lica ličnom kartom;
- pravna lica potpunim Izvodom Agencije za privredne registre i Kartonom deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

4.5. Prilikom zaključenja pretplatničkog Ugovora, Pretplatnik bira tarifni paket. Ugovor sadrži i podatke o trajanju Pretplatničkog odnosa, izabranom tarifnom paketu i njegov opis sadržan je u pretplatničkom Ugovoru ili je priložen uz isti, što podrazumeva da je Pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

4.6. Fizičkom ili pravnom licu po pravilu može biti dodeljen jedan pretplatnički broj, a o eventualnom zahtevu za više brojeva odlučuje Globaltel u svakom konkretnom slučaju.

4.7. Globaltel ima pravo da odbije zahtev za zasnivanje pretplatničkog Ugovora.

4.8. Globaltel zadržava pravo da obavesti svoje Pretplatnike putem elektronske pošte i/ili SMS poruke o proizvodima i uslugama, kao i o trenutnim promotivnim ponudama.

Pretplatnikov potpis na Ugovoru o pretplati smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da prima takve informacije od Globaltel-a. Pretplatnik može da odbije da prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati Korisnički servis.

#### **Član 5. Plaćanje**

5.1. Pretplatnik je u obavezi da plaća naknadu za usluge pružene u prethodnom mesecu uredno i u roku naznačenom na dobijenom računu.

5.2. Račun za pružene usluge će biti dostavljen na adresu elektronske pošte do 10. u mesecu ili će biti upućen/ekspedovan poštom na uobičajen način pre 10. u mesecu za prethodni mesec.

5.3. Račun za usluge pružene u prethodnom mesecu dospeva za plaćanje svakog 20. u mesecu, pri čemu je Globaltel ovlašćen da na svaki dospeli neizmireni iznos pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospeća računa. U slučaju da pretplatnik ne plati račun u navedenom roku, Globaltel je ovlašćen da pretplatnički broj privremeno isključi u skladu sa čl.14. Opštih uslova i obračuna zakonsku zateznu kamatu. Pretplatnik koji ima opciju dopune računa ili aktivacije tarifnih dodataka, ovu opciju neće moći da realizuje niti da koristi već izvršene dopune i aktivirane tarifne dodatke do trenutka izmirenja svih dospelih obaveza.

5.4. Globaltel ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima. U slučaju prijema pisanog obaveštenja od strane Globaltela, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Globaltel je ovlašćen u skladu sa čl.12. Opštih uslova da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.

5.5. Pretplatnik je u obavezi da Globaltel obavesti o promeni ličnih i/ili identifikacionih podataka u roku od 8 dana od dana nastale promene. Ukoliko Pretplatnik ne obavesti Globaltel o promeni, račun poslat Pretplatniku na poslednju prijavljenu adresu smatraće se uredno dostavljenim.

5.6. Globaltel nije odgovoran ukoliko JP Pošta Srbije, kurirska služba ili drugo privredno društvo koje je angažovano za dostavu računa ne dostavi blagovremeno Pretplatniku račun za pružene usluge. Istovremeno, Globaltel nije odgovoran ukoliko Pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

5.7. Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, obavesti Globaltel o njegovom izostanku, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici Globaltel-a ili preko Korisničkog servisa (putem telefonskog broja: 06771234) zatraži duplikat računa.

5.8. U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjem za prethodni mesec najkasnije do 10. u tekućem mesecu, tj. da je račun blagovremeno primio.

5.9. Račun koji Globaltel dostavlja sadrži: iznos pretplate, naknadu za pružene usluge i iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze. Račun se može platiti na šalterima JP Pošta Srbije, banaka i drugih platnih institucija. Globaltel neće naplaćivati naknadu u vezi sa načinom plaćanja.

#### **Član 6. Javni telefonski imenik**

6.1. Globaltel vodi imenik svojih Pretplatnika (postpaid i registrovanih prepaid korisnika) koji sadrži sledeće podatke: ime i prezime, adresu i broj. Imenik je dostupan na strani [www.globaltel.rs/telefonski\\_imenik](http://www.globaltel.rs/telefonski_imenik). Pretplatnik može zahtevati da se njegovi podaci unesu u imenik na osnovu pisane saglasnosti za unošenje podataka u javni telefonski imenik. Na pisani zahtev Pretplatnika, Globaltel će bez naknade, izvršiti brisanje ili promenu podataka u imeniku.

#### **Član 7. Korišćenje SIM kartice i obaveze Pretplatnika**

7.1. Pretplatnik će čuvati SIM karticu od oštećenja i nestručne ili neovlašćene upotrebe.

7.2. Pretplatnik će odmah obavestiti Globaltel, telefonom ili e-mailom o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi SIM kartice, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice mora da se potvrdi Globaltel-u odmah ili najkasnije u roku od 48 sati lično potpisanim, pismom poslatim preporučenom ili kurirskom poštom.

7.3. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice Pretplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga koji nastanu, pošto Globaltel primi od Pretplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama Opštih uslova. Globaltel neće biti odgovoran Pretplatniku ili bilo kom drugom trećem licu za bilo kakvu štetu koja može da eventualno nastane kao posledica neistinitog obaveštenja o krađi ili gubitku SIM kartice.

7.4. Pretplatnik će broj SIM kartice, kao i PIN/PUK kodove i ostale identifikacione kodove čuvati kao poverljive. PIN kod će biti deaktiviran samo kod prepaid SIM kartica. U slučaju sumnje da su treća lica neovlašćeno koristila PIN/PUK kodove Pretplatnika, Globaltel će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kao što je definisano Opštim uslovima.

7.5. Ukoliko Pretplatnik stavi drugoj osobi, korisniku Mreže, na raspolaganje bilo koji broj u Mreži registrovan na ime Pretplatnika prema pretplatničkom Ugovoru sa Globaltel-om, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz pretplatničkog Ugovora.

7.6. U slučaju dodatnih usluga ili izmene elemenata vezanih za pretplatnički odnos koje se vrše na zahtev Pretplatnika (na pr. blokada SIM kartice usled krađe, promena lozinke, aktivacija/deaktivacija govorne pošte ili VAS usluga, promena adrese Pretplatnika i dr.) koje je moguće izvršiti putem Korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se poziv Korisničkom servisu ili govornom automatu sa zahtevom za izvršenje dodatnih usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje takvih dodatnih usluga, odnosno izmena elemenata vezanih za Pretplatnički odnos.

7.7. Nakon prestanka ugovornog odnosa sa Pretplatnikom, Globaltel ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom Pretplatniku. Pretplatnik je dužan da odmah nakon prestanka Pretplatničkog odnosa obavesti sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka, jer Pretplatnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi sa tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom Pretplatniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji Pretplatnik. Pretplatnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi Pretplatnik i da mu u vezi sa tim, bez krivice i odgovornosti Globaltel-a mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

#### **Član 8.**

##### **Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga**

8.1. Cene telekomunikacionih Usluga, utvrđuju se Cenovnikom.

8.2. Globaltel zadržava pravo da promeni cene Usluga. Pravo na navedenu promenu cena, Globaltel zadržava i u slučaju kada je pretplatnički odnos zasnovan za određeni minimalni vremenski period, odnosno uz ugovornu obavezu.

8.3. Globaltel će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, putem računa koji se šalje Pretplatniku ili putem SMS-a kao i putem web stranice, o nameri jednostrane izmene cena, kao i pravu Pretplatnika na raskid pretplatničkog odnosa pre isteka perioda na koji je zaključen.

8.4. Pretplatnik ima pravo da po prijemu pomenutog obaveštenja raskine pretplatnički odnos bez obaveza plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim promenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i

uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

#### **Član 9.**

##### **Ustupanje Pretplatničkog odnosa i promena vlasništva pretplatničkog broja**

9.1. Globaltel može da dozvoli Pretplatniku da ustupi svoj Pretplatnički odnos sa Globaltelom nekom trećem licu (u daljem tekstu: Novi Pretplatnik), prihvatanjem zahteva Novog Pretplatnika za stupanje u Pretplatnički odnos sa Globaltel-om, pod uslovom da Novi Pretplatnik nastavi da koristi Pretplatnikovu SIM karticu.

9.2. Ustupanje Pretplatničkog odnosa se vrši na zahtev Pretplatnika, s tim da se prava i obaveze iz tog Ugovora prenose na Novog Pretplatnika tek pošto Globaltel prihvati zahtev Novog Pretplatnika. Pre prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika, Globaltel ima ovlašćenje da preduzme u pogledu Novog Pretplatnika bilo koju radnju za koju inače ima ovlašćenje po ovim Opštim uslovima u vezi sa uspostavljanjem Pretplatničkog odnosa.

9.3. Pretplatnički odnos se ustupa Novom Pretplatniku u trenutku prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluga korišćenih do tog trenutka, a novi Pretplatnik za naknade i Usluge korišćene od trenutka prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Globaltel će izdati račun prethodnom Pretplatniku za Usluge za koje je on odgovoran.

9.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospeli iznos do roka naznačenog na računu, Novi Pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug prethodnog Pretplatnika i biće u obavezi da taj dug izmiri u skladu sa računom koji izda Globaltel.

9.5. Globaltel će omogućiti i promenu vlasništva pretplatničkog broja u slučaju smrti Pretplatnika i na pisani zahtev naslednika podnet u roku od 30 dana od smrti sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor.

9.6. Odredbe ovog Člana shodno će se primenjivati i u slučaju promene vlasništva pretplatničkog broja pravnog lica usled gašenja pravnog lica kao i u slučaju drugih statusnih promena usled kojih više ne postoji pravni kontinuitet između ranijeg Pretplatnika i novog pravnog lica.

9.7. Ustupanje Pretplatničkog odnosa, kao što je iznad opisano, može da se izvrši samo jednom za jednu aktiviranu SIM karticu.

#### **Član 10.**

##### **Prepaid paket**

10.1. Globaltel pruža mogućnost pristupa Mreži i korišćenje ponuđenih usluga kupovinom prepaid paketa.

10.2. Korisnik, u smislu ovih Opštih uslova, je bilo koje lice koje ima pristup Mreži na osnovu kupovine Globaltel prepaid paketa. Odredbe Opštih uslova koje važe za Pretplatnika primenjuju se istovetno na

Korisnika, osim ukoliko iz konteksta ne proizilazi drugačije.

10.3. Korisnik plaća cenu prepaid paketa po obavljenoj kupovini, u skladu sa Globaltel Cenovnikom koji je dostupan na strani [www.globaltel.rs/freepaid](http://www.globaltel.rs/freepaid) i [www.globaltel.rs/globaltel-prepaid-sim](http://www.globaltel.rs/globaltel-prepaid-sim).

10.4. SIM kartica i prepaid kredit mogu imati poseban (kraći) rok trajanja u skladu sa uslovima važeće Globaltel ponude. U slučaju isteka roka trajanja SIM kartice Korisnik nema pravo na povraćaj neiskorišćenog prepaid kredita.

10.5. Pripaid Korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, dopunjava kredit za svoj broj. Svaka pojedinačno izvršena dopuna od strane pripaid Korisnika važi tri (3) meseca od dana izvršene dopune. Ukoliko pripaid Korisnik ne dopuni kredit u roku od tri (3) meseca od dana poslednje izvršene dopune, preostali iznos kredita se gubi. U slučaju promena rokova dopuna Globaltel će istu informaciju objaviti na sajtu: [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs).

10.6 Na pisani zahtev pripaid Korisnika, uz priloženi važeći identifikacioni dokument, Globaltel će registrovati njegove lične podatke, nakon čega će Korisnik imati prava i obaveze kao Pretplatnik i to pravo na zamenu izgubljene ili ukradene SIM kartice, dobijanje specifikacije saobraćaja, izjavljivanje reklamacije, kao i druga prava za čije korišćenje je neophodna identifikacija Korisnika.

#### **Član 11. Podnošenje prigovora**

11.1. Prigovori i zahtevi za odštetu ili refundiranje se podnose u pisanoj formi Sektoru za brigu o korisnicima, Globaltel d.o.o., Makenzijeva 24/I, 11000 Beograd ili putem e-mail adrese: [podrska@globaltel.rs](mailto:podrska@globaltel.rs) ili usmenim putem pozivom na broj Korisničkog servisa 06771234.

11.2. Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese Globaltelu prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa.

11.3. Globaltel je dužan da u roku od 8 dana za fizička lica, odnosno u roku od 15 dana za pravna lica, od dana podnošenja prigovora dostavi Pretplatniku odgovor u pisanom obliku. U odgovoru, Globaltel će ili prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog ili odbiti zahtev. Ukoliko Globaltel odbije zahtev, navešće činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene Usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

11.4 Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora. Navedene radnje Pretplatnik može preduzeti, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor,

odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

11.5. U slučaju kupovine mobilnog telefona u poslovnici Globaltel-a ili putem internet stranice, uz svaki kupljeni mobilni telefon, Korisnik ostvaruje pravo na zakonom propisanu garanciju od dve (2) godine. Svi eventualni prigovori u pogledu nesaobraznosti ili neispravnosti mobilnog telefona se podnose ovlašćenom servisu.

#### **Član 12. Obrada podataka o ličnosti Pretplatnika**

12.1. Globaltel vrši obradu podataka o ličnosti Pretplatnika na način i u skladu sa Politikom zaštite ličnih podataka koja je dostupna na internet stranici: [www.globaltel.rs/politika-zastite-podataka-o-licnosti](http://www.globaltel.rs/politika-zastite-podataka-o-licnosti) i koja se smatra sastavnim delom ovih Opštih uslova.

12.2. Saglasnost za informisanje u cilju naplate dugovanja:

Pretplatnik zaključenjem Ugovora daje saglasnost i prihvata da podatke Pretplatnika date u Zahtevu/Ugovoru i ostale relevantne podatke prikupljene tokom Pretplatničkog odnosa (uključujući, bez ograničavanja, podatke o neplaćanju i zakasnelom plaćanju obračunatih iznosa, podatke o generisanju netipičnog saobraćaja, itd.) Globaltel može da dostavlja i razmenjuje sa licima koja u okviru svoje registrovane delatnosti mogu da preuzimaju aktivnosti koje su usmerene na informisanje Pretplatnika o stanju duga, informisanje Pretplatnika o posledicama nepoštovanja Ugovora, savetovanje Pretplatnika kako da izvrši uplatu na ispravan način i sa licima koje Globaltel ovlasti u svrhu naplate dospelih, a neizmirenih potraživanja po osnovu Ugovora o Pretplatničkom odnosu.

#### **Član 13. Netipični saobraćaj i kontrola potrošnje od strane Globaltel-a i na zahtev korisnika**

13.1. Globaltel zadržava pravo da radi zaštite interesa Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare) vrši kontrolu potrošnje i korišćenja usluga odnosno da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje. Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim premašuje utvrđene dnevne, nedeljne ili mesečne limite potrošnje.

13.2. U slučaju netipičnog saobraćaja koji odstupa od prosečne potrošnje Pretplatnika, a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim, slanjem SMS-a Pretplatniku ili putem telefona, Globaltel će biti ovlašćen da od Pretplatnika zahteva obeštećenje ili će imati pravo da momentalno ograniči svoje Usluge u cilju sprečavanja nastanka štetnih posledica, kao i zaštite Pretplatnika. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare).

13.3. U smislu realizacije politike pravedne upotrebe Globaltel svoje usluge pruža na sledeći način i u obimu kako sledi:

- Internet saobraćaj u jednom kalendarskom mesecu je ograničen na 40GB po maksimalnoj brzini. Ukoliko Korisnik potroši više od 40GB do kraja meseca može da koristi internet sa umanjenom brzinom protoka.

- Besplatni pozivi u okviru Globaltel mreže potpadaju pod mehanizam kontrole i zaštite od zloupotrebe. Ukoliko Globaltel utvrdi da pojedini Korisnik prevazilazi okvire podrazumevane upotrebe mreže zadržava pravo da mu pošalje upozorenje i primeni naplatu ove usluge.
- Tarife sa neograničenim saobraćajem namenjene su korisnicima u svrhu razmene saobraćaja na korisničkom broju isključivo sa mobilnog uređaja i nisu namenjene, niti se mogu koristiti za obavljanje delatnosti oglašavanja, pozivnih centara, dispečera, konferencijskih poziva, poziva sa visokim troškovima međupovezivanja, niti na drugi način koji se u smislu Opštih uslova smatraju zloupotrebom odnosno nelegalnim radnjama.
- korišćenje SIM kartice u uređaju koji je ukraden;
- ukoliko korisnik ili drugo lice sa Korisnikovog broja i posle opomene nastavi da uznemirava ili vređa druge Korisnike ili treća lica;
- slanje neželjenih ili nezatraženih poruka drugom Korisniku usluga Globaltel-a, odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim Globaltel korisnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahteva;

13.4. Globaltel će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva, slanja elektronskih poruka i prenosa podataka kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog obračunskog perioda pređu iznos od 5.000,00 dinara.

13.5. Globaltel ima pravo da isključi broj ili da ograniči druga prava korisnika prilikom korišćenja usluga iz Ugovora sve dok se obaveze prema Globaltelu zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

13.6. Globaltel zadržava pravo da se isključi nedostupan broj čiji se vlasnik ili odgovorno lice ne može obavestiti o učinjenim prekoračenjima na prethodno opisan način.

#### **Član 14.**

##### **Privremeno ograničavanje usluge i deaktiviranje**

14.1. Globaltel može da odmah pristupi privremenoj deaktivaciji SIM kartice koja je Pretplatniku/Korisniku predana na korišćenje kao i da ograniči Usluge koje Pretplatnik/Korisnik koristi u slučaju neplaćanja računa u skladu sa čl.5. Opštih uslova, ako primi obaveštenje o gubitku SIM kartice, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika u skladu sa zakonskim propisima.

14.2. Pretplatnik/Korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže Globaltel, ne uznemirava druge Pretplatnike/Korisnike i da ne koristi Uslugu i/ili omogućava i/ili pomaže trećim licima da koriste Uslugu na način koji može prouzrokovati smetnje drugim Pretplatnicima/Korisnicima, ili za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalnih radnji uključujući, ali se ne ograničavajući na:

- neovlašćenu terminaciju međunarodnog saobraćaja;
- kršenje prava intelektualne svojine neovlašćenom distribucijom ili neovlašćenim preuzimanjem sadržaja, posebno preko Interneta;
- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste Globaltel-u, Korisniku, Pretplatniku ili trećem licu;
- distribuciju SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;

14.3. U slučaju kršenja gore navdenih obaveza Globaltel zadržava pravo da trajno obustavi usluge Pretplatniku/Korisniku i raskine Ugovor.

14.4. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili druga zloupotreba u skladu sa zakonom utvrđena od strane ovlašćenog nadležnog organa, mere privremenog obustavljanja Usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

14.5. Pretplatnikova SIM kartica može biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje Usluge i privremenu deaktivaciju.

14.6. Tokom privremenog isključenja Pretplatnik je dužan da plaća Ugovorenu pretplatu.

#### **Član 15. Trajno isključenje**

15.1. Globaltel može jednostrano raskinuti Ugovorni odnos s Korisnikom i deaktivirati dodeljenu SIM karticu i/ili broj kako je navedeno u Opštim uslovima, uz prethodno obaveštenje kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Pretplatnik ne plati račun 30 dana od privremenog isključenja;
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja prilikom korišćenja usluga tokom 30 dana počev od privremenog isključenja;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice s Korisnikovog broja budu uznemiravali druge Korisnike ili treća lica nakon što je Korisnik jednom već privremeno isključen;
- ukoliko Korisnik zbog krađe SIM kartice u roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključivanje svog broja;
- ukoliko Globaltel utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Korisnik prema njemu počinio prevaru ili koristio lažna dokumenta;
- ukoliko Korisnik u roku od 15 dana od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu Člana 15. Opštih uslova ne potpiše i Globaltel-u dostavi Izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave Izjave ponovi nedozvoljene radnje;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu Člana 15. Opštih uslova Globaltel utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava Korisnika tako da se od njega ne može očekivati savesno korišćenje Usluga.

#### **Član 16.**

## **Odustanak i raskid Pretplatničkog odnosa**

16.1. Prvih 14 dana od dana zaključenja Ugovora i/ili iniciranja Ugovora i prenosa broja u Globaltel mrežu smatraće se probnim periodom u okviru kojeg Pretplatnik ima pravo da u slučaju nezadovoljstva uslugom raskine Ugovor. Pretplatnik nije u obavezi da plati preostale mesečne pretplate računajući od dana raskida do isteka ugovorne obaveze ukoliko Ugovor raskida u probnom periodu, ali će biti u obavezi da ukoliko je Uslugu koristio, plati račun koji će biti obračunat prema broju dana korišćenja Usluge i ostvarenom saobraćaju.

16.2. Pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos nakon isteka perioda ugovorne obaveze (ukoliko je takva obaveza bila ugovorena) uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno Pretplatničkim ugovorom. Jednostrani raskid se može učiniti pisanim obaveštenjem poslatim Globaltel-u preporučenom poštom ili predatom Globaltel-u od strane Pretplatnika na prodajnom mestu Globaltel-a. Raskid Pretplatničkog odnosa stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kom je podnet, računajući od dana podnošenja pisanog obaveštenja o raskidu Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom Pretplatničkog odnosa.

### **Član 17.**

#### **Prevremeni raskid/Naknada štete zbog neizvršenja obaveza**

17.1. Ukoliko Pretplatnik raskine ili uzrokuje raskid pretplatničkog ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, pretplatnik se obavezuje da Globaltelu isplati naknadu štete zbog prevremenog raskida ugovora.

17.2. Naknada štete, za pretplatnika koji je pravno lice i svako drugo lice koje se ne smatra potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača, utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket.

17.3. Naknada štete, za pretplatnika koji je fizičko lice-potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket, ili - razlike između pune cene usluge i popusta/pogodnosti koje su ostvarene kroz ugovornu obavezu.

17.4. Globaltel zadržava pravo da za slučaj prevremenog raskida pretplatničkog ugovora iz stava 1. ovog člana u slučaju promene tarifnog paketa, od pretplatnika potražuje naknadu za promenu paketa koju utvrđuje Globaltel u svakom pojedinačnom slučaju.

### **Član 18.**

#### **Ostali razlozi za raskid**

18.1. Ugovor o Pretplatničkom odnosu takođe može da se raskine iz razloga opisanih kako sledi:

U slučaju smrti Pretplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Globaltel o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od dana njegove smrti. Ako naslednik ili član porodice Pretplatnika propusti da obavesti Globaltel o smrti Pretplatnika, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti Pretplatnika. Naslednici preminulog Pretplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do vrednosti Pretplatnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti, kao i za Globaltel-ova potraživanja nastala od tog datuma nadalje do trenutka stvarne deaktivacije SIM kartice preminulog Pretplatnika.

18.2. Globaltel će prestati da pruža svoje usluge u slučaju ukidanja ili oduzimanja Licence ili Pojedinačnih dozvola dodeljenih Globaltel-u od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. U tom slučaju svi Ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan prekida važnosti Licence.

### **Član 19.**

#### **Prenosivost broja**

19.1. Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne mobilne komunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i Opštim uslovima. Po prijemu Zahteva za prenos broja, Globaltel će dodeliti Pretplatniku SIM karticu sa brojem iz numeracije Globaltel-a, za koji broj će Pretplatnik zasnovati Pretplatnički odnos sa Globaltel-om. U slučaju odobrenja Zahteva za prenos broja, dodeljeni broj iz Globaltel numeracije će biti promenjen u broj koji je Pretplatnik imao u mreži operatora davaoca broja. Ukoliko Zahtev za prenos broja ne bude odobren Pretplatniku, a kartica sa brojem iz numeracije Globaltel je bila aktivirana, Pretplatnički odnos zasnovan između Pretplatnika i Globaltel-a će se nastaviti, do trenutka podnošenja Zahteva za raskid Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika.

19.2. Globaltel može da odbije Zahtev za prenos broja ako je:

- Zahtev podnelo neovlašćeno lice;
- Zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun;
- neregistrovan prepaid Pretplatnik (Korisnik);
- utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja Pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz Pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida Ugovora prema operatoru davaocu broja;
- broj već u postupku prenosa ili je od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od tri (3) meseca;
- Pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od tri (3) 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.

19.3. U slučaju aktivacije više brojeva na jednom Pretplatničkom ugovoru, Zahtev za prenos jednog broja može biti odobren od strane Globaltel-a ukoliko

su od strane Pretplatnika izmirene obaveze za sve brojeve sa tog Pretplatničkog ugovora.

## **Član 20. Isključenje odgovornosti**

20.1. Globaltel ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koje pretrpi Korisnik usled preuzimanja signala elektronske komunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

Globaltel nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili treće lice. Korisnik je odgovoran Globaltel-u, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled njegovog nedozvoljenog ponašanja prilikom korišćenja Globaltel-ovih usluga uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve iz Člana 14. Opštih uslova.

20.2. Globaltel nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup trećih lica podacima Korisnika, štetu na Korisnikovim mobilnom telefonu koja nastane nakon priključenja Korisnika na Globaltel-ovu javnu komunikacionu mrežu.

## **Član 21. Informisanje i obaveštavanje Korisnika**

21.1. Korisnik se o dostupnim uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim uslugama, može informisati u svako doba pozivom Korisničkog servisa na broj 06771234 ili na internet stranici [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs), kao i u Globaltel poslovnici.

21.2. Potpisom na Pretplatničkom ugovoru ili kupovinom pripaid tarifnog paketa, Korisnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Globaltel-a i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Globaltel-a;
- prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se Korisniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret Korisniku;
- načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Korisnika po osnovu saobraznosti;
- načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama Korisnika;
- pravu Korisnika na jednostrani raskid Ugovora ili odustanak od Ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- podršci koju Globaltel pruža Korisniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- vremenu na koje je Ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je

zaključen na neodređeno vreme o uslovima za raskid Ugovora;

- minimalnom trajanju ugovorne obaveze korisnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog Ugovora/Aneksa sa Korisnikom fizičkim licem;
- detaljnim informacijama o dostupnosti rezervnih delova tehničke robe/proizvoda Korisnik može dobiti od servisnog centra označenog u garantnom listu, a koji daje mogućnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
- relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Globaltel ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Globaltel ima saznanja;
- da eventualni spor između njega i Globaltel-a može biti rešen vansudski.
- pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine mobilnog aparata preko internet stranice Globaltel-a ili telefonskim putem, Korisnik fizičko lice potvrđuje i da je pre zaključenja Ugovora/Aneksa upoznat:
  - sa cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
  - da ima mogućnost odustanka od Ugovora/Aneksa pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu uz ugovornu dokumentaciju predati u pisanoj formi Obaveštenje i Obrazac o odustanku;
  - da stupa u ugovorni odnos sa Globaltel-om i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;
  - da će Globaltel u slučaju odustanka Korisnika od Ugovora/Aneksa najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca za odustanak, vratiti iznos koji je primio na osnovu Ugovora/Aneksa;
  - da Globaltel pruža postprodajnu podršku Korisnicima, u skladu sa uslovima iz ugovorne garancije koji se prilažu uz svaki Proizvod/robu koja je predmet Ugovora/Aneksa, kao i da Globaltel prema Korisniku ima zakonsku odgovornost za nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog Ugovora/Aneksa;
  - da je minimalno trajanje ugovorne obaveze je definisano u Ugovoru/Aneksu;
  - da je Korisnik obavezan da plati Globaltel-u razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije, ako ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa;
  - da Korisnik fizičko lice koji ima status potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Korisnika pre isteka roka za odustanak (uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak) ako je usluga iz

Aneksa/Ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od Ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.

21.3. Podaci iz ovog Člana su sastavni deo Ugovora/Aneksa koji Korisnik zaključuje sa Globaltel-om.

**Član 22.**  
**Izmene i dopune Opštih uslova**

22.1. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Opštim uslovima ukoliko nastavi korišćenje Usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

**Član 23.**  
**Rešavanje sporova**

23.1. Globaltel i Korisnik usluga će nastojati da sporove rešavaju sporazumno. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno, rešavaće se pred nadležnim sudom.

**Član 24.**  
**Stupanje na snagu**

24.1. Opšti uslovi objavljeni su na Globaltel-ovoj internet stranici [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs) 18.07.2022. godine.

Opšti uslovi stupaju na snagu 18.08.2022. godine.