

Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Globaltel d.o.o. Beograd  
(u daljem tekstu: Opšti uslovi)

## I UVODNE ODREDBE

### Član 1 – predmet i primena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Globaltela d.o.o Beograd (u daljem tekstu: Globaltel) za fizička, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za Globaltel i korisnike i primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Globaltel i korisnik ne dogovore drugačije.

Delovi opštih ulova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu korisnika primeniće se samo na nju.

### Član 2 – Javnost, izmene i dopune Opštih uslova i cenovnika

Globaltel je dužan da Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs),

Globaltel ima pravo i obavezu da Opšte uslove i cenovnik dopunjuje i menja radi usklađivanja s promenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba korisnika.

Globaltel će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati korisnike preko navedene internet stranice, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Globaltel i korisnike mesec dana od njihovog objavljivanja na internet stranici.

### Član 3 – Hitni pozivi

Svi korisnici imaju mogućnost da besplatno pozivaju brojeve službi za hitne intervencije u Republici Srbiji.

### Član 4 – Osnovni tipovi ugovora s korisnicima

Korisnici mogu s Globaltelom zaključiti:

- postpejd (pretplatnički) ugovor (u daljem tekstu, korisnik usluga po ovom ugovoru: pretplatnik)
- pripejd ugovor (u daljem tekstu, korisnik usluga po ovom ugovoru: pripejd korisnik)

## II POSTPEJD (PRETPLATNIČKI UGOVOR)

### Član 5 - Zaključenje

Korisnik može s Globaltelom da zaključi pisani postpejd (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor. Pretplatnički ugovor može biti zaključen i kao ugovor na daljinu.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja i aktiviranja dodeljenog broja. Globaltel je dužan da omogući aktiviranje broja za jedan radni dan od potpisivanja ugovora.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik je dužan da se kod Globaltela legitimiše, i to:

- državljanin Republike Srbije sa ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, strani državljanin pasošem, a privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta;
- pravna lica i preduzetnici potpunim izvadom iz registracije Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata.

Radi zaštite pretplatnika a u slučaju da se pretplatniku dostavlja pretplatnička dokumentacija, pretplatnik je saglasan da se identifikacija pretplatnika potvrdi dodatnim identifikacionim dokumentom.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik bira tarifni paket. Naziv izabranog tarifnog paketa 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.

Ukoliko pretplatnik zahteva zaključenje pretplatničkog ugovora za više brojeva ili ukoliko je strano lice, Globaltel zadržava pravo da od njega zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja.

#### **Član 6 – Provera solventnosti**

Prilikom zaključenja ugovora sa Globaltelom, pretplatnik ovlašćuje Globaltel da u narednom roku od 30 dana proveriti podatke u vezi sa solventnošću pretplatnika. Ako je pretplatnik fizičko lice, isti daje posebnu pisanu saglasnost za proveru solventnosti, u kojoj je navedeno od koga se podaci o solventnosti pribavljaju. Ukoliko podaci do kojih dođe Globaltel ukažu na verovatnu insolventnost pretplatnika ili na to da pretplatnik neuredno ispunjava obaveze prema trećim licima, Globaltel će ga o tome obavestiti i zatražiti njegovo izjašnjenje. Po prijemu izjašnjenja pretplatnika ili isteka roka izjašnjenja, Globaltel će odlučiti o zaključenju i/ili raskidu već zaključenog ugovora, i o tome obavesti pretplatnika.

#### **Član 7 - Plaćanje**

Pretplatnik je dužan da plati cenu za Globaltelove usluge na osnovu računa koji će Globaltel ispostavljeti pretplatniku najmanje jednom mesečno.

Račun za usluge pružene u predhodnom mesecu dospeva na 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 članom 32 Opštih uslova i obračuna zakonsku zateznu kamatu.

Za ponovno uključenje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem cenovniku. Račun koji Globaltel ispostavlja sadrži iznos pretplate, naknadu za pružene usluge i iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze.

Za slučaj iz stava 3 ovog člana, pretplatnik koji ima opciju dopune računa, ovu opciju neće moći da realizuje niti da koristi već izvršene dopune do trenutka izmirenja dospelih obaveza.

Račun se može platiti na šalterima pošte i banaka ili elektronski. Globaltel neće naplaćivati naknadu u vezi s načinom plaćanja.

Globaltel ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatničkog 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 će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim i fizičkim licima.

#### **Član 8 – Izostanak računa**

U slučaju da pretplatniku ne bude dostavljen račun za pružene usluge, pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa, a najkasnije 12. dana u mesecu, obavesti Globaltel o njegovom izostanku za predhodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa kroz aplikaciju ili preko Kontakt centra 06771234 zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za predhodni mesec najkasnije 12. dana u mesecu, tj., da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

#### **Član 9 – Otkaz pretplatnika**

Pretplatnički odnos Globaltela i pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza pretplatnika, nakon isteka perioda ugovorne obaveze (ukoliko je takva obaveza bila ugovorena), uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno pretplatničkim ugovorom.

Pretplatnik je obavezan da izmiri svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

#### **Član 10 – Prevremeni raskid i izmena pretplatničkog ugovora**

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.

Naknada štete iz predhodnog stava utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket.

Pretplatnik ima pravo da u toku trajanja pretplatničkog ugovora podnese zahtev za izmenu ugovorenih uslova (promena tarifnog paketa, izmena vremena trajanja ugovora uključujući i prelazak na ugovor na neodređeno vreme i dr.).

Globaltel zadržava pravo da, za slučaj izmena iz predhodnog stava, od pretplatnika potražuje naknadu za promenu uslova koju utvrđuje Globaltel u svakom pojedinačnom slučaju.

#### **Član 11 – Ustupanje ugovora**

Pretplatnik može svoj broj da ustupi trećem licu uz predhodnu saglasnost Globaltela, pod uslovom da je izmirio sve dospele obaveze prema Globaltelu.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja broja izmiri račun za usluge koji je koristio do dana ustupanja.

Globaltel će sa novim pretplatnikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

#### **Član 12 – Sukcesija pretplatnika**

Globaltel će omogućiti promenu korisnikovog broja u slučaju smrti pretplatnika i na pisani zahtev naslednika koji je podnet tokom 60 dana od smrti i s naslednikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

Globaltel će takođe zaključiti novi pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad pretplatnikom pravnim licem, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

### **III PRIPEJD UGOVOR**

#### **Član 13 – način zaključenja**

Korisnik može sa Globaltelom zaključiti pripejd ugovor instaliranjem aplikacije i kupovinom kredita.

Instaliranjem aplikacije korisnik prihvata primenu Opštih uslova.

#### **Član 14 – Mogućnost registracije**

Na zahtev pripejd korisnika, korisnik će moći da registruje svoje lične podatke kroz aplikaciju, nakon čega će korisnik imati prava na dobijanja specifikacije saobraćaja, ustupanje broja drugom korisniku, kao i druga prava za čije korišćenje je neophodna identifikacija korisnika.

#### **Član 15 – Način plaćanja**

Prijezd korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, dopunjava kredit za svoj broj. U suprotnom, Globaltel ima pravo da privremeno isključi broj. U slučaju da ni za 60 dana od privremenog isključenja prijezd korisnik ne izvrši dopunu, Globaltel će trajno deaktivirati broj prijezd korisnika.

Korisnici svih paketa koji ne izvrše prijezd dopunu u vremenskom intervalu određenom u opisu tarifnog paketa, gube kredit i deaktivira im se broj.

U slučaju promena rokova dopuna Globaltel će istu informaciju objaviti na sajtu [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs)

## **V BROJ I PODACI O KORISNIKU**

### **Član 16 – Raspolaganje i zamena broja**

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Globaltel ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljali podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Globaltela, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi. Korisnik nema pravo da na bilo koji način preprodaje ili distribuira Globaltelove usluge čije korišćenje mu je omogućeno.

### **Član 17 – Promena ličnih podataka**

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavesti Globaltel o promeni podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršavanjem ove obaveze.

### **Član 18 – Dodela i prenosivost broja**

Globaltel određuje brojeve koje dodeljuje korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Globaltel bez saglasnosti korisnika može izmeniti dodeljeni broj, uz obavezu da ga o tome obavesti najkasnije 15 dana pre promene broja, ukoliko takva obaveza proizilazi za Globaltel iz propisa ili drugog pojedinačnog pravnog akta.

Globaltel na zahtev korisnika može izmeniti dodeljeni broj, uz naknadu po važećem cenovniku.

Pretplatnik ima pravo da promeni operatora javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja u javnim mobilnim telekomunikacionim mrežama (Službeni glasnik br. 5/2010 i 101/14).

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom za raskid pretplatničkog ugovora korisnika i Globaltela. Ugovor se smatra raskinutim isključenjem

pretplatničkog broja iz Globaltelove mreže. Korisnik je obavezan da izmiri sve obaveze prema Globaltelu do trenutka prenosa broja u drugu mrežu.

Prijezd korisnici, nakon prenosa broja, nemaju pravo da traže od Globaltela naknadu po osnovu preostalog iznosa na svom računu i/ili neiskorišćenog saobraćaja.

Pod istim (navedenim) uslovima, korisnici usluga drugih mobilnih operatera imaju pravo da dodeljene brojeve prenesu u Globaltelovu mrežu.

## **VI PRAVA KORISNIKA**

### **Član 19 – Informisanje**

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

Korisnik je saglasan da ga Globaltel informiše, ponudi mu dodatne usluge i mogućnost da učestvuje u Globaltelovim marketinškim akcijama, putem SMS poruke ili na drugi način.

Korisnik ima pravo da opozove pristanak iz prethodnog stava, u svakom trenutku, putem SMS poruke ili na drugi način.

### **Član 20 – Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i poverljivost**

Globaltel prikuplja, obrađuje i čuva podatke o identitetu i adresama pretplatnika/registrovanih korisnika, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni za obračun i izradu računa, naplatu usluga, oglašavanje i prodaju usluga Globaltela, pružanje usluga sa dodatnom vrednošću, kao i podatke koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Obradu podataka o korisnicima vršiće zaposleni i druga lica koja za te potrebe Globaltela obavljaju poslove izdavanja računa i pretplatničke dokumentacije, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranjem na pitanja i prigovore korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 1, u meri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 1 ovog člana su Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, lica koja se u ime i za račun Globaltela bave naplatom potraživanja od korisnika, kao i nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom. Korisnik je saglasan da Globaltel ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da mu se obraća (lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu) radi naplate potraživanja iz ugovora.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova, korisnik dobrovoljno daje pristanak da Globaltel prikuplja, obrađuje i čuva podatke iz stava 1 ovog člana, pod uslovima iz stava 2 ovog člana. Korisnik Globaltelu takođe daje pristanak da obrađuje njihove lične podatke u marketinške svrhe, istraživačke i druge svrhe radi unapređenja i modernizacije svojih usluga.

Korisnik ima pravo da pristanak iz prethodnog stava ovog člana delimično ili u potpunosti opozove. Opozov pristanka mora biti u pisanoj formi, uz nesumljivu potvrdu identiteta lica koje se podaci odnose. Korisnik koji je opozvao pristanak za obradu njegovih ličnih podataka, ima obavezu da Globaltelu nadoknadi opravdane troškove i štetu, u skladu sa propisima koji uređuju odgovornost za štetu.

Globaltel bez pristanka korisnika može obrađivati lične podatke korisnika koji su nepходni za izvršavanje obaveza iz ugovora zaključenog između Globaltela i korisnika, kao i podatke koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane Globaltela ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun Globaltela, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju Globaltelu.

Globaltel primenjuje organizacione i tehničke mere, koje su primerene postojećim rizicima, u skladu sa industrijskim standardima zaštite tajnosti ličnih podataka korisnika, podataka o saobraćaju, podataka o lokaciji i sadržaju komunikacija, u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Globaltela u skladu sa važećim zakonima.

Globaltel zadržava pravo da u slučaju reklamacije/prigovora korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, proveri podatke o saobraćaju korisnika za kojga se sumnja da je uznemiravanje izvršio odnosno koji je uložio reklamaciju/prigovor.

Globaltel radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i Globaltela preko broja 06771234, o čemu je korisnik upoznat u Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenog broja.

## **Član 21 – Javni telefonski imenik**

Globaltel vodi imenik svojih pretplatnika u koji se unosi njihovo ime, prezime, adresa i broj.

Imenik pretplatnika dostupan je na Globaltelovoj internet stranici.

Pretplatnik može zahtevati da se njegovi podaci i broj unesu u Javni telefonski imenik pretplatnika, na osnovu pisanog pristanka Globaltelu za unošenje podataka u Javni telefonski imenik. Pretplatnik ima pravo da svoj pristanak povuče u svako vreme pisanim putem, nakon čega je Globaltel dužan da podatke izbriše iz imenika.

## **Član 22 – Stalnost i kvalitet usluga**

Globaltel će elektronske komunikacione usluge pružati u kontinuitetu poštujući važeće standarde.

Globaltel zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga. Ukoliko navedene aktivnosti traju duže od 48 sati pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i/ili naknadu štete u visini mesečne pretplate.

### **Član 23 – Reklamacije/Prigovori**

Ukoliko korisnik smatra da obračun usluga nije ispravan ili da usluga nije pružena u ugovorenom kvalitetu, može podneti reklamaciju ili prigovor Globaltelu u roku od 30 dana od dospeća računa, odnosno, počev od dana kada je pružena usluga čiji kvalitet je manji od ugovorenog.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje imajući u vidu zaduženje u tri meseca koja su prethodila računu na koji se prigovor odnosi.

Globaltel je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi pretplatniku odgovor u pisanom obliku.

Globaltel ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluga usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvideti, izbeći ili ukloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.

Korisnik kome je odbijen prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o elektronskim komunikacijama, može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, 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.

Korisnik kome je odbijena reklamacija ili prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o zaštiti potrošača, može pokrenuti spor ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

.

## **VII CENE GLOBALTELOVIH USLUGA**

### **Član 24 – Cenovnik**

Cene usluga i komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Globaltel u skladu sa svojom poslovnom politikom i cenovnikom objavljenim na internet stranici [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs).

### **Član 25 – Izmena cenovnika**

Globaltel može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu je dužan unapred da obavesti korisnika tako što će objaviti izmene na internet stanici [www.globaltel.rs](http://www.globaltel.rs).

Globaltel takođe može promeniti tarifni paket koji je korisnik izabrao ukoliko on više nije u njegovoj ponudi usled promene poslovne politike. U tom slučaju, Globaltel je dužan da obavesti korisnika o



nameravanoj promeni na svojoj internet stranici, kao i da mu automatski omogući korišćenje najslabijeg tarifnog paketa.

Ako se najavljenim izmenama u smislu prethodna dva stava ovog člana bitno manjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na štetu korisnika, korisnik ima pravo da ugovor raskine bez plaćanja penala. O izmenama ove vrste Globaltel će pretplatnika obavestiti, najmanje mesec dana unapred, i uz dostavljeni račun za pružene usluge.

#### **Član 26 – kontrola potrošnje od strane Globaltela i na zahtev korisnika**

Globaltel zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju svojih usluga radi zaštite korisnika.

Globaltel zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima korisnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog ugovora.

Globaltel će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS-om) obavestiti korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava prilikom korišćenja usluga, kao i o opbavezama koje tim povodom korisnik ima.

Globaltel ima pravo da isključi broj ili brojeve na zbirnom ugovoru ili da ograniči druga prava korisnika prilikom korišćenja usluga iz ugovora sve dok se novčane obaveze prema Globaltelu zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

Globaltel zadržava pravo da isključi nedostupan broj ili brojeve na zbirnom ugovoru čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavestiti o učinjenim prekoračenjima na način predviđen stavom 3 ovog člana.

Globaltel će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka, kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog meseca pređu iznos od 10.000,00 dinara.

#### **Član 27-Teret plaćanja**

Od trenutka aktiviranja broja smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljenog broja izvršeni od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u potpunosti odgovoran za sve posledice i troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem dodeljenog broja.

#### **Član 28 – Specifikacija**

Globaltel će na poseban zahtev korisnika čije je lične podatke registrovao pružiti informacije (specifikacija odlaznog saobraćaja ) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem dodeljenog broja korisniku u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 11 predhodnih obračunskih perioda. Prijeđ registrovan korisnik ima pravo na specifikaciju ovog člana

za period nakon registracije. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva korisnik korisnik može ostvariti najkasnije 60 dana od deaktiviranja broja.

Specifikaciju iz predhodnog stava Globaltel će fizičkim licima dostaviti bez naknade, a pravnim licima uz naknadu po važećem cenovniku.

### **Član 29- Odgovornost Globaltela**

Globaltel ne odgovara za štetu koju korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom, fizičkim preprekama ili drugim razlozima na koje Globaltel nema uticaj, usled neovlašćenog korišćenja aplikacije dodeljene korisniku, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko korisnik koristi mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan Globaltelovoj javnoj komunikacionoj mreži ili podešen za korišćenje u njoj ili prouzrokuje smetnje u radu javne komunikacione mreže, Globaltel ne snosi odgovornost za reklamacije/prigovore na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluga.

Korisnik je saglasan da Globaltel ne odgovara za štetu koju on ili drugo lice pretrpe usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže. Globaltel nije odgovoran za štetu koju korisnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namerom ili grubom nepažnjom.

Globaltel je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže koji se koriste za pružanje usluge, u skladu sa članom 22 ovih Opštih uslova.

U svakom slučaju, odgovornost Globaltela ograničava se na iznos od 12 mesečnih pretplata što korisnik prihvata zaključenjem ugovora sa Globaltelom.

### **Član 30- Nedožvoljene radnje**

Postupak korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima, savešću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se distribuira nezatraženi SMS, imejl i druge poruke;
2. ako se distribuira SMS, imejl i/ili drugi sadržaj čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;
3. ako se aplikacija koristi na ukradenom uređaju
4. ako se utvrdi da je korisnik narušio prava korišćenja Globaltelovog portala;
5. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za korisnika;
6. ukoliko se utvrdi bilo kakva zloupotreba poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
7. ukoliko korisnik ili drugo lice s korisnikovog broja i posle Globaltelove opomene nastave da uznemiravaju druge korisnike ili treća lica, u slučaju čega privremeno isključenje traje najmanje 15 dana;

Globaltel ima pravo da odmah, bez predhodne najave, privremeno isključi broj i/ili deaktivira aplikaciju ukoliko korisnik krši odredbe definisane ovim članom. Prava iz ovog člana Globaltel će vršiti na način da ne povređuje tajnost elektronskih komunikacija.

## **Član 31- Isključivanje odgovornosti**

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, treće lice ili sam korisnik.

Korisnik je odgovoran Globaltelu, drugom korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled njegovog nedozvoljenog ponašanja prilikom korišćenja Globaltelovih usluga ne ograničavajući se na slučajevi iz člana 30 Opštih uslova.

Globaltel nije odgovoran korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup trećih lica podacima korisnika, štetu na korisnikovim uređajima nastalu usled virusa i sl. koja nastane nakon priključenja korisnika na Globaltelovu javnu komunikacionu mrežu ili usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Globaltela.

## **IX ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ JAVNE KOMUNIKACIONE MREŽE**

### **Član 32- Privremeno isključenje**

Pored navedenih slučajeva, Globaltel je ovlašćen da privremeno isključi broj dodeljen korisniku:

- na pisani zahtev korisnika zbog dužeg odsustva od najviše 30 dana, i to do dva puta u jednoj kalendarskoj godini ako Globaltel proceni da su razlozi opravdani, i u dužem vremenskom periodu, ali najduže do 6 meseci;
- ukoliko postoji sumnja da mobilni uređaj korisnika ometa rad javne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih korisnika- do otklanjanja smetnji, uz predhodno obaveštenje;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih radova na mreži;
- u slučaju ponovljenog uznemiravanja i
- u slučaju ne plaćanja računa u skladu sa članom 7. ovih Opštih uslova.

Tokom privremenog isključenja pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu, izuzev u slučaju iz stava 1, alineja 3, ako su kvar ili radovi trajali duže od 48 sati, u kom slučaju ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

### **Član 33- Trajno isključenje**

Globaltel može jednostrano raskinuti ugovorni odnos s korisnikom i deaktivirati dodeljeni broj kako je navedeno u Opštim uslovima, uz predhodno obaveštenje kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko korisnik koji nije fizičko lice ne plati račun 30 dana od privremenog isključenja;
- ukoliko korisnik 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, suprotno Opštim uslovima, svoj broj i/ili mogućnost korišćenja Globaltelovih usluga ustupi i/ili preproda odmah pošto je Globaltel saznao za te radnje;

- ukoliko korisnik , po isteku 30 dana od isključenja broja na sopstveni zahtev, u roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključenje svoga 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 30 Opštih uslova ne potpiše i Globaltelu dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje;
- ukoliko korisnik fizičko lice ospori postojanje ili visinu računa za pružene usluge u skladu sa članom 23 Opštih uslova i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, Globaltel ima pravo da trajno isključi broj korisnika nakon okončanja sudskog postupka, pokrenutog po zahtevu Globaltela čiji je predmet osporavana obaveza;
- ukoliko nakon privremenog isključenja korisnika u smislu člana 30 Opštih uslova Globaltel utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika tako da se od njega ne može očekivati savesno korišćenje usluga.

Globaltel će trajno isključiti pretplatnički broj korisnika koji se smatra potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ako korisnik ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Globaltel će pre trajnog isključenja pretplatničkog broja iz predhodnog stava Korisnika u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozoriti na dospele neplaćene obaveze iz pretplatničkog ugovora;
- 2) pozvati da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Globaltel zadržava pravo da korisniku svojih usluga čiji je broj trajno isključen u skladu sa zakonom i opštim uslovima omogući da u roku od 30 dana od trajnog isključenja ponovo korišćenje istog pretplatničkog broja pod uslovom da izmiri eventualna dugovanja.

### **Član 34- Obaveštenja korisnika**

Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili kupovinom pripejd tarifnog paketa, korisnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat sa Opštim uslovima, kao i o:

- 1) osnovnim obeležjima usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Globaltela i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Globaltela;
- 3) 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;
- 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava korisnika fizičkih lica po osnovu saobraznosti;
- 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama korisnika;
- 6) pravu korisnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;

- 7) podršci koju Globaltel pruža korisniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 8) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora;
- 9) minimalnom trajanju ugovorne obaveze korisnika ako je ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- 10) obavezi korisnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Globaltela i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- 11) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa sa korisnikom fizičkim licem;
- 12) da eventualni spor između njega i Globaltela može biti rešen vansudski.

## **X ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 35- Rešavanje sporova**

Za sve sporove Globaltela i korisnika pravnih lica ili preduzetnika nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Za sve sporove Globaltela i korisnika fizičkih lica nadležan je stvarno nadležni sud, u skladu sa zakonom.

### **Član 36-Stupanje na snagu**

Opšti uslovi objavljeni su dana 13.12.2016 na Globaltelovoj internet stranici.

Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 13.12.2016

U beogradu, dana 13.12.2016

Za Globaltel d.o.o  
Direktor Sava Terzić