

UVJETI ZA PROMJENU OPERATORA

Članak 1. Uvodne odredbe

1. Temeljem Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a sukladno Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge) i Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (dalje u tekstu zajedno: Opći uvjeti), Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: Telemach) utvrđuje Uvjete za promjenu operatora koji su sastavni dio ugovora krajnjeg korisnika sklopljenog s Telemachom, kao novim operatorom. Predmet ovih Uvjeta je utvrđivanje svih informacija vezanih za postupak promjene operatora (razlozi odgode, odbijanja, odustanka, pravo na naknadu u slučaju nepravovremene promjene operatora i dr.) u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
2. Ovi Uvjeti čine sastavni dio Općih uvjeta, a primjenjuju se zajedno s važećim Cjenikom Telemacha i ostalim odredbama Općih uvjeta.

Članak 2. Datum i vremenski okvir promjene operatora

1. Telemach će obavijestiti podnositelja zahtjeva za usluge u nepokretnoj mreži Telemacha o datumu i vremenskom okviru promjene operatora, pisanim ili elektroničkim putem, u roku od 15 dana od zaprimanja Zahtjeva za promjenu operatora (dalje: Zahtjev).
2. Iznimno od navedenog u stavku 1. ovog članka, ako je potrebno izvesti radove na izgradnji priključne točke ili je potrebno uskladiti datum prijenosa broja s datumom realizacije veleprodajne usluge ili ako krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, zbog čega u navedenom roku nije moguće odrediti datum prijenosa, Telemach će korisnika naknadno obavijestiti o datumu i vremenskom okviru promjene operatora.
3. Datum i vremenski okvir prijenosa broja u pokretnoj mreži naznačen je na obrascu Zahtjeva.

Članak 3. Odustajanje od Zahtjeva

1. Krajnji korisnik ima pravo odustati od Zahtjeva u sljedećim slučajevima:
 - a) ako na Zahtjevu nije naznačio da je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem/im operatoru/ima zbog prijevremenog raskida ugovora, ima pravo odustati u roku od 5 radnih dana od dana potpisivanja Zahtjeva;
 - b) u slučaju tehničke nemogućnosti;
 - c) ako je iskoristio pravo na raskid ugovora prema Zakonu o zaštiti potrošača, u kojem slučaju se obavijest o raskidu smatra zahtjevom za odustanak od Zahtjeva;
 - d) ako nije zaprimio potvrdu prihvata zahtjeva za usluge u nepokretnoj mreži Telemacha sve do realizacije usluge;
 - e) u slučaju zavaravajuće prodaje;
 - f) ako je došlo do kašnjenja u postupku prijenosa broja dulje od 8 radnih dana.
2. Zahtjev za odustanak krajnji korisnik podnosi novom operatoru, osim u slučaju kada je korisnik dao očitovanje o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži, a koje očitovanje se smatra zahtjevom za odustanak.

Članak 4. Odbijanje Zahtjeva

1. Postojeći operator odbit će Zahtjev za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u sljedećim slučajevima:

- a) ako na Zahtjevu nije naveden ili je pogrešno naveden bilo koji od sljedećih podataka: naziv ili ime i prezime podnositelja Zahtjeva, OIB podnositelja zahtjeva, ime i prezime ovlaštene osobe podnositelja Zahtjeva,
 - b) ako na Zahtjevu nije navedena informacija iz koje je moguće definirati lokaciju krajnjeg korisnika na kojoj se zahtijeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),
 - c) ako su na Zahtjevu navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,
 - d) ako je Zahtjev stariji od 30 dana od dana podnošenja,
 - e) ako nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,
 - f) ako krajnji korisnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljen Zahtjev,
 - g) ako je krajnji korisnik trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže dulje od 30 dana.
2. Ako u Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik nije označio da je upoznat s postojanjem obveznog trajanja ugovora ili je označio da zadržava određene usluge kod postojećeg operatora, postojeći operator obvezan je potvrditi ili odbiti Zahtjev u roku od 5 radnih dana.

Članak 5. Realizacija promjene operatora

1. Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator obvezan je realizirati najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva, osim ako Telemach, kao novi operator, u navedenom roku ne ishodi pisani suglasnost krajnjeg korisnika za produljenje roka. Ishođenje suglasnosti ne utječe na pravo na naknadu za nepravovremenu promjenu operatora, osim ako je do produljenja roka došlo na zahtjev korisnika.
2. Iznimno od navedenog u stavku 1. ovog članka, rok za realizaciju Zahtjeva ne teče ako je na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, aко krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Telemach je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturni.
3. Postupak promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator obvezan je realizirati u roku koji ne može trajati dulje od 2 radna dana od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP).
4. Iznimno od navedenog u stavku 1. ovog članka, u slučajevima kada je krajnji korisnik odredio željeni datum prijenosa broja koji je dulji od 2 radna dana, kada je novi operator pribavio suglasnost podnositelja zahtjeva za promjenom datuma prijenosa broja ili kada je došlo do odgode prijenosa broja, postupak prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 21 dan od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz CABP bazu.

Članak 6. Odgoda prijenosa broja

1. Datum prijenosa broja koji je unesen u CABP bazu može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:
 - a) ako krajnji korisnik u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Zahtjevu nije označio da je upoznat s postojanjem obveznog trajanja ugovora s postojećim operatorom, za 5 radnih dana;
 - b) onemogućen rad CABP-a;
 - c) ako je datum prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, koji je unesen u CABP, prekratak u odnosu na rokove realizacije veleprodajne usluge.

2. Postojeći operator obvezan je putem CABP-a, u roku od najviše 1 radnog dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, obavijestiti novog operatora o razlozima odgode.
3. Novi operator će po zaprimanju obavijesti iz stavka 2. ovog članka bez odgode dogovoriti s podnositeljem Zahtjeva za promjenu operatora novi datum prijenosa broja.

Članak 7. Odbijanje prijenosa broja

1. Zahtjev za prijenos broja može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:
 - a) ako na zahtjevu nije naveden ili je pogrešno naveden bilo koji od sljedećih podataka: naziv ili ime i prezime podnositelja zahtjeva, OIB podnositelja zahtjeva, ime i prezime ovlaštene osobe podnositelja zahtjeva, broj/brojevi za koje se traži prijenos;
 - b) ako je telefonski broj za koji se traži prijenos, trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže postojećeg operatora dulje od 30 dana;
 - c) ako je datum prijenosa broja kraći od 2 radna dana od dana unosa zahtjeva u CABP;
 - d) ako je datum prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 60 dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, a u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 21 dan od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP;
 - e) SIM deaktiviran ili SIM neaktiviran;
 - f) ako postoji tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži, ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenosa broja,
 - g) ako je telefonski broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija, a novi operator ne može tehnički omogućiti uporabu iste,
 - h) ako je povučen zahtjev za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži, ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenosa broja,
 - i) ako telefonski broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora,
 - j) ako je na telefonskom broju već pokrenuto uključenje ili je u tijeku realizacija veleprodajne/maloprodajne usluge,
 - k) ako se Zahtjev za promjenu operatora ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN serije ili niza u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
2. U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, postojeći operator će putem CABP-a, u roku od najviše 1 radnog dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, obavijestiti novog operatora o svim razlozima odbijanja.

Članak 8. Prigovor na odbijanje ili odgodu roka za promjenu operatora

1. Ukoliko krajnji korisnik smatra da je došlo do neopravdanog odbijanja ili odgode promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju ili odgodi promjene operatora, podnijeti prigovor novom operatoru. Novi operator prigovor proslijedi postajećem operatoru pisanim ili elektroničkim putem.
2. Postojeći operator obvezan je bez odgode odgovoriti na prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti novog operatora, koji je obvezan po primitku obavijesti bez odgode obavijestiti krajnjeg korisnika o stanju postupka promjene operatora.

3. Ukoliko novi i postojeći operator utvrde da se radi o neopravdanom odbijanju ili neopravdanoj odgodi Zahtjeva za promjenu operatora, obvezni su u roku od 1 radnog dana od utvrđivanja neopravdane odgode ili neopravdanog odbijanja, dogovoriti novi datum promjene operatora.
4. U slučaju odbijanja prigovora iz stavka 1. ovoga članka, krajnji korisnik osobno ili putem novog operatora, može podnijeti prijavu inspektoru električnih komunikacija u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora postojećeg operatora iz stavka 2. ovoga članka.

Članak 9. Prava krajnjeg korisnika

1. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti izdvajanje broja iz VPN niza, a ako se broj nalazi u VPN nizu poslovnog korisnika, zahtjev za izdvajanje broja iz VPN niza može podnijeti osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe koja je krajnji korisnik ili opunomoćenik iste.
2. Krajnji korisnik ima mogućnost besplatnog uključenja glasovne poruke o električkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv. Usluga glasovne poruke uključuje se i isključuje na zahtjev korisnika pozivatelja.
3. Ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan:
 - a) u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora;
 - b) u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana želenog datuma;
 - c) u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.
4. Iznos naknade iz stavka 3. ovog članka se obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora te za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Zahtjev za isplatom naknade krajnji korisnik podnosi pisanim ili električkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Isplata naknade bit će realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za isplatom naknade. Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge, odnosno promjena operatora uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom krajnjeg korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu.
5. Novi operator će u roku od 7 radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade iz stavka 4. ovog članka obavijestiti podnositelja zahtjeva o odbijanju ili prihvaćanju zahtjeva te načinu isplate naknade. U slučaju da je nepravovremenu promjenu operatora prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, novi operator proslijedit će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od krajnjeg korisnika, u roku od 3 radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će umjesto novog operatora, u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade, obavijestiti podnositelja zahtjeva o odbijanju ili prihvaćanju zahtjeva te načinu isplate naknade.
6. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade iz stavka 4. ovog članka, odnosno ukoliko korisnik smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ili operator nije odgovorio u roku od 30 dana na zahtjev krajnjeg korisnika, krajnji korisnik može u roku od 30 dana od dana isteka roka za odgovor, podnijeti prijavu inspektoru električnih komunikacija.

Članak 10. Prihvaćanje Uvjeta

1. Potpisivanjem Zahtjeva za uslugu odnosno sklapanjem ugovora s Telemachom, krajnji korisnik potvrđuje da je suglasan s odredbama ovih Uvjeta te da ih prihvati u cijelosti.

2. Telemach nije odgovoran za eventualnu štetu koja krajnjem korisniku može nastati uslijed nepridržavanja ovih Uvjeta.

Članak 11. Završne odredbe

1. Uvjeti za promjenu operatora primjenjuju se sukladno Općim uvjetima na sve ugovore sklopljene s krajnjim korisnicima od dana 01.01.2024. godine, a objavljaju se putem internet stranice Telemacha. U slučaju razlika između odredbi Općih uvjeta i odredbi ovih Uvjeta, prednost u primjeni imaju odredbe ovih Uvjeta za promjenu operatora.