



UVJETI ZA PROMJENU OPERATORA

Datum i vremenski okvir prijenosa broja u pokretnoj mreži naznačen je na obrascu Zahtjeva za promjenu operatora (dalje: Zahtjev).

A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: A1 Hrvatska) obavijestit će podnositelja zahtjeva za usluge u nepokretnoj mreži A1 Hrvatska o datumu i vremenskom okviru promjene operatora, pisanim ili elektroničkim putem, u roku od 15 dana od zaprimanja Zahtjeva. Iznimno, 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, A1 Hrvatska će korisnika naknadno obavijestiti o datumu i vremenskom okviru promjene operatora.

Krajnji korisnik ima pravo odustati od Zahtjeva u sljedećim slučajevima:

1. 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,
2. u slučaju tehničke nemogućnosti,
3. 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,
4. ako nije zaprimio potvrdu prihvata zahtjeva za usluge u nepokretnoj mreži A1 Hrvatska d.o.o., sve do realizacije usluge,
5. u slučaju zavaravajuće prodaje,
6. ako je došlo do kašnjenja u postupku prijenosa broja dulje od 8 radnih dana.

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.

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

1. 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,
2. 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),
3. ako su na zahtjevu navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,
4. ako je zahtjev stariji od 30 dana od dana podnošenja,
5. ako nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,
6. ako krajnji korisnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljen zahtjev,
7. ako je krajnji korisnik trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže dulje od 30 dana.

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 obavezan je potvrditi ili odbiti Zahtjev u roku od 5 radnih dana.

Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator obavezan je realizirati najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva, osim ako A1 Hrvatska u navedenom roku ne ishodi pisanu 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. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, 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, a A1 Hrvatska je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi.

Datum prijenosa broja koji je unesen u CABP (Centralna administrativna baza prenesenih brojeva kojom upravlja HAKOM) može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:

1. ako krajnji korisnik u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Zahtjevu za promjenu operatora nije označio da je upoznat s postojanjem obveznog trajanja ugovora s postojećim operatorom, za 5 radnih dana,
2. onemogućen rad CABP-a,
3. ako je datum prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, koji je unesen u CABP, prekratak u odnosu na rokove realizacije veleprodajne usluge.

Zahtjev za prienos broja može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

1. 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 prienos,
2. ako je telefonski broj za koji se traži prienos, trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže postojećeg operatora dulje od 30 dana,
3. ako je datum prijenosa broja kraći od 2 radna dana od dana unosa zahtjeva u CABP,
4. ako je datum prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 60 dana od dana unosa zahtjeva za prienos broja u CABP, a u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 21 dan od dana unosa zahtjeva za prienos broja u CABP,
5. SIM deaktiviran ili SIM neaktivan,
6. 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,
7. ako je telefonski broj za koji se traži prienos FGSM numeracija, a novi operator ne može tehnički omogućiti uporabu iste,
8. 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,
9. ako telefonski broj za koji se traži prienos ne glasi na ime podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora,
10. ako je na telefonskom broju već pokrenuto uključenje ili je u tijeku realizacija veleprodajne/maloprodajne usluge,
11. ako se Zahtjev za promjenu operatora ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN serije ili niza u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Ako 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:

1. u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,
2. u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma,
3. u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.

Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora, za najviše 10 brojeva po Zahtjevu. Zahtjev za isplatom naknade krajnji korisnik podnosi pisanim ili



elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora. Naknada će biti isplaćena najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za isplatom naknade. Ako 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.

Krajnji korisnik ima pravo zatražiti izdvajanje broja iz VPN niza, a ako se broj nalazi u VPN nizu poslovnog korisnika, zahtjev može podnijeti osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe ili opunomoćenik.

Krajnji korisnik ima mogućnost besplatnog uključanja glasovne poruke o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.