

## Registar „NE ZOVI“: Često postavljena pitanja - potrošači

### 1. Što je registar „Ne zovi“?

**O:** Registar „Ne zovi“ je javni registar telefonskih brojeva onih potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju u svrhu promidžbe ili prodaje, bez prethodno pribavljenog pristanka (tzv. privole).

### 2. Tko sve može upisati/ispisati brojeve u/iz registar „Ne zovi“?

**O:** Svi potrošači (fizičke osobe) koji su ujedno i korisnici javne govorne usluge, što uključuje fiksni i mobilni telefon te SMS i MMS poruke. Upis ili ispis broja može tražiti samo potrošač koji je ugovorio uslugu na pojedinom telefonskom broju.

### 3. Kako mogu upisati ili ispisati broj iz registra „Ne zovi“?

**O:** „Vlasnik“ broja treba ispravno ispuniti propisani obrazac zahtjeva i predati ga svome operatoru. Zahtjev se može dostaviti operatoru uvijek na najmanje dva načina: poštom ili osobnom dostavom u poslovnicu operatora. Operator će provjeriti valjanost zahtjeva i temeljem njega, u roku od najviše 7 dana, upisati broj u registar. Napominjemo da operator svojim korisnicima može omogućiti podnošenje zahtjeva i na druge načine (prvenstveno elektronički) ako pri tome može autentificirati/identificirati korisnika koji je podnio zahtjev (primjerice putem korisničkih pretinaca za koje je potrebno unijeti korisničko ime i zaštićeni su lozinkom). Eventualni elektronički način dostave zahtjeva svakako prethodno provjerite sa svojim operatorom.

### 4. Plaća li se upis broja u registar?

**O:** Registar „Ne zovi“ je besplatan.

### 5. Plaća li se mjesečna naknada za zaštitu broja u registru „Ne zovi“?

**O:** Registar „Ne zovi“ je besplatan.

### 6. Mogu li ipak nekom trgovcu dozvoliti da me kontaktira iako sam upisao broj u registar „Ne zovi“?

**O:** Možete! Trgovcima kojima želite dozvoliti kontakt možete dati privolu (trgovci najčešće privole pribavljaju u pisanom obliku gdje se navodi broj potrošača i datum te iskazana Vaša suglasnost da Vas smiju kontaktirati) čime dokazuju da ste nedvojbeno pristali da Vas mogu kontaktirati u svrhu promidžbe i prodaje.

### 7. Zaboravio sam kojim sam sve trgovcima dao suglasnost da me smiju kontaktirati, a ne želim da me itko od trgovaca zove nakon što upišem broj u registar „Ne zovi“. Što mogu učiniti?

**O:** Prilikom podnošenja zahtjeva na obrascu označite kućicu da povlačite sve prethodno dane privole trgovcima. Trgovac s Vašom suglasnosti (tzv. privolom) s datumom prije trenutka kada je Vaš broj upisan u registar Vas neće smjeti zvati.

### 8. Prije upisa broja u registar mnogim trgovcima sam dao privole koje bih sada povukao. Ipak, ne želim baš svim trgovcima povući privole već bih nekolicini i dalje dopustio da me zovu i obavještavaju o promocijama. Kako mogu riješiti ovu situaciju?

**O:** Imate dvije mogućnosti:

- a) Ukoliko znate kome ste sve dali privole tada možete tražiti od određenih trgovaca da vas više ne zovu, odnosno, možete povući privole dijelu trgovaca, a ostalima ne. Prilikom upisa broja u registar „Ne zovi“ označite kućicu da zadržavate sve privole. Tada Vas svi trgovci kojima niste povukli privolu i dalje smiju kontaktirati.

- b) Ako se više ne sjećate kome ste sve dali privole možete na obrascu zahtjeva označiti kućicu da povlačite sve prethodno dane privole. Od trenutka upisa broja u registar niti jedan trgovac vas više ne smije kontaktirati pa naknadno trebate dati privole samo onim trgovcima kojima ćete dopustiti kontakt u svrhu promidžbe i prodaje.

**9. Podnio sam ispravan zahtjev, a broj mi još nije uvršten u registar. Što učiniti?**

**O:** Operator ima rok od 7 dana da po ispravno zaprimljenom zahtjevu broj uvrsti u registar „Ne zovi“ pa razdoblje kraće od 7 dana može biti razlog zašto još ne vidite svoj broj u registru. Ukoliko je period dulji od 7 dana moguće je da je došlo do neke greške pa se treba javiti svome operatoru i provjeriti situaciju. Ukoliko nastalu situaciju ne možete riješiti sa svojim operatorom obratite se nama pa ćemo mi provjeriti o čemu je riječ.

**10. Podnio sam zahtjev za upis broja u registar koji mi je operator odbio jer nisam vlasnik broja. Kako ipak mogu upisati broj?**

**O:** Operator će broj upisati na temelju ispravnog zahtjeva podnositelja koji je ugovorio uslugu, odnosno onoga tko je ovlašten. To znači da ako samo koristite broj, a operator u svojem sustavu ima zabilježenog nekog drugog kao „vlasnika“ broja i odgovornu osobu, onda samo ta osoba može podnijeti zahtjev. Vi eventualno možete dostaviti punomoć uz zahtjev ali je jednostavnije da odgovorna osoba zavedena u sustav dostavi zahtjev i za broj koji Vi koristite.

**11. Imam pre-paid broj bez ugovora, mogu li ga upisati u registar „Ne zovi“?**

**O:** Možete ako ste registrirali broj. Iako imate pre-paid broj, vi ste pod ugovorom za koje vrijede Opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja za Vašu tarifu i cjenik. Ukoliko ste registrirali broj vaš se zahtjev za upisom može identificirati pa će operator uvrstiti i registrirane pre-paid brojeve u registar. Zahtjevi za uvrštenjem neregistriranih pre-paid brojeva, za koje se ne zna vlasnik, neće biti prihvaćeni.

**12. Imam neregistrirani pre-paid broj. Kako mogu uvrstiti svoj broj u registar „Ne zovi“?**

**O:** Samo trebate registrirati broj kod svog operatora i tada zatražiti upis broja u registar.

**13. Na obrascu zahtjeva je predviđen upis samo do tri broja, a ja ih imam više. Kako ih sve mogu upisati?**

**O:** Možete ispuniti i predati svojem operatoru više od jednog obrasca zahtjeva, ovisno koliko brojeva želite upisati u registar.

**14. Kako mogu provjeriti je li mi operator upisao/ispisao broj u/iz registra „Ne zovi“?**

**O:** Na internetskim stranicama [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr) može se postaviti upit o statusu pojedinog broja u registru. Nakon što u tražilicu unesete broj dobit ćete informaciju je li broj u registru (Da/Ne), jesu li povučene sve privole (Da/Ne) i vremensku oznaku kada je broj upisan.

**15. Što se događa s brojem u registru „Ne zovi“ ako mijenjam operatora? Hoću li ponovo morati upisivati broj?**

**O:** Broj je povezan s korisnikom-potrošačem, a trenutni operator je samo način na koji se broj upisuje i ispisuje. Ako vam je je telefonski broj već uvršten u registar on će tamo ostati bez obzira prenesete li broj drugom operatoru.

**16. Imam roditelja starije životne dobi koji se ne snalazi sa zahtjevima, obrascima i slično, a redovito ga nazivaju trgovci. Mogu li ja umjesto njega podnijeti zahtjev?**

**O:** Možete ako imate punomoć, ali je puno jednostavnije (i jeftinije) da pomognete roditelju ispuniti obrazac, a vi se pobrinite da se ispravno popunjen obrazac dostavi operatoru i kasnije provjerite je li broj upisan u registar „Ne zovi“.

**17. Trgovac me nazvao na broj koji sam upisao u registar, a nisam mu nikada dao posebnu privolu. Kome ga prijaviti zbog prekršaja?**

**O:** Situacija u kojima Vas je trgovac nazvao samo jednom, nakon upisa broja u registar, ne bi trebala biti okidač za automatsku prijavu trgovca nadležnoj tržišnoj inspekciji (za inspekcijski postupak nad trgovcima nadležan je Državni inspektorat, a ne HAKOM. Moguće je da je došlo do nekog nesporazuma ili greške pa u ovakvim situacijama predlažemo da se trgovcu prvo jasno kaže da je telefonski broj na koji je nazvao upisan u Registar, da znate da niste dali nikakvu privolu za taj broj te da tražite da vas uklone s bilo kojeg popisa kojeg koristite za pozivanje u svrhu promidžbe ili prodaje. Ukoliko ovakav pristup ne urodi plodom, odnosno ako vas trgovac ponovo bude zvao unatoč vašem upozorenju, uvijek ga možete prijaviti Državnom inspektoratu.

Registar „Ne zovi“ je propisan Zakonom o zaštiti potrošača za čije kršenje je nadležan Državni inspektorat. Njima prijavite trgovca koji ne poštuje Zakon.