

## **Splošni pogoji uporabe storitev**

1. Zavod Kabelske televizije, NHM Sevnica (v nadaljevanju »operater«) je lastnik telekomunikacijskega omrežja in telekomunikacijske opreme, ki omogočata prenos signalov TV in RA programov in z njimi povezanimi informacijami ter druge telekomunikacijske storitve.
2. Splošni pogoji uporabe storitev Zavod Kabelske televizije, NHM Sevnica t.j. zgraditev in priključitev na omrežje operaterja ter delovanje sistema operaterja (v nadaljevanju "Splošni pogoji") dopolnjujejo urejanje medsebojnih odnosov pogodbenih strank - operaterja in naročnika - ter so sestavni del veljavne Naročniške pogodbe za uporabo storitev Zavod Kabelske televizije, NHM Sevnica, ki jo skleneta operater in naročnik (v nadaljevanju "naročniška pogodba"). Splošni pogoji veljajo za vse naročnike priključene na omrežje operaterja.
3. Opredelitev pojmov

Operater: Zavod Kabelske televizije, NHM Sevnica, ki je pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) registrirana kot operater za opravljanje storitev po naročniški pogodbi

Naročnik: je vsaka pravna ali fizična oseba s katero se sklene naročniška pogodba za priključek na območju, kjer sistem deluje ali je načrtovana njegova izgradnja, na podlagi in ob izpolnjevanju obveznosti iz veljavne naročniške pogodbe z operaterjem

Naročniška pogodba: pogodba med operaterjem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, opisi akcijskih ponudb, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe

Naročniško razmerje: je razmerje med naročnikom in operaterjem, ki izhaja iz naročniške pogodbe in splošnih pogojev operaterja

Mesečna naročnina: znesek, ki ga naročnik po naročniški pogodbi plačuje praviloma mesečno, glede na izbrani paket  
AKOS: je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Omrežje: je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve operaterja

Omrežna priključna točka: je točka na strani naročnika, oz. uporabnika kjer ima dostop do javnega komunikacijskega omrežja

VoIP telefonija: (Voice over Internet Protocol) je storitev telefonije preko internetnega protokola

Internet: tudi medmrežje, je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Kot lastno ime je internet javno razpoložljiv mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike

Terminalska oprema (modem, usmerjevalnik, digitalni sprejemnik, dekodirni modul,): so naprave ali njihov ustrezen del, ki naročniku omogočajo normalno uporabo storitev operaterja

Kabelski sistem operaterja je omrežje operaterja zgrajeno po kabelskih vodih in omogoča uporabniku dostop in uporabo elektronskih komunikacijskih storitev

Pogodbena vezava je minimalno obdobje trajanja naročniškega razmerja, ki je določeno z naročniško pogodbo. V primeru prekinitve naročniškega razmerja znotraj trajanja pogodbene vezave nastopijo finančne posledice za naročnika.

### 4. Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja

Operater sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni spodnji pogoji.

Fizična oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je polnoletna,

- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument ter davčno številko, s katero se identificira pri vseh spremembah naročniške pogodbe,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja.

Pravna oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja,
- naročniško razmerje sklone zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek ali postopek prisilne poravnave,
- utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe.

## 5. Pogoji priključitve:

Naročnik se obvezuje:

- zagotoviti prost dostop pooblaščenim osebam operaterja in pooblaščenim izvajalcem del v svoje ali skupne prostore v objektu in na zemljišče oz. pridobi soglasje lastnika teh prostorov ali zemljišča za nemoteno izvedbo vseh del za izgradnjo priključka,
- uporabljati terminalsko opremo, ki je v skladu z veljavnimi standardi in predpisi in bo svojo opremo vzdrževal v skladu s predpisi tako, da ne bo ovirala delovanja omrežja operaterja,
- omogočiti širitev sistema do drugih naročnikov,
- omogočiti operaterju ali pooblaščenemu operaterju del dostop in poseg v opremo operaterja zaradi rednega vzdrževanja in drugih del na omrežju operaterja,
- naročnik bo priključen na omrežje operaterja v točki, ki jo določi operater. Stroške priklopa in izdelave priključka nosi naročnik.

Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je operater že izvedel določena dela, je naročnik dolžan operaterju povrniti stroške za opravljeno delo oz. druge vnaprej dogovorjene stroške izgradnje priključka.

## 6. Obveznosti in pravice operaterja

- zagotoviti enak položaj vsem enakovrstnim naročnikom,
- operater zagotavlja storitev po tej pogodbi,
- podatke v zvezi z naročniškim razmerjem bo zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe operaterjevih analiz opravljenih storitev,
- vsi pridobljeni osebni podatki se varujejo kot operaterjeva poslovna skrivnost in so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov,
- operater se obvezuje, da bo izvedel meritve, z namenom ugotovitve kvalitete signala, pred nastankom obveznosti plačila,
- zagotoviti naročnikom elektronskih komunikacijskih storitev od 00.00 do 24.00 ure, 7 dni v tednu, pod pogojem, da so na lokaciji naročnikovega priključka storitve tehnično izvedljive,
- v primeru načrtovane prekinitve storitev obvestiti naročnika/e 3 dni pred načrtovano prekinitvijo na krajevno običajen način,
- si pridržuje pravico spremembe programske sheme in v tem primeru obvestiti naročnike najmanj 30 dni pred načrtovano spremembo z obvestilom objavljenim na internem kanalu oz. na spletni strani operaterja,
- bo zaračunaval naročnikom storitve po veljavnem ceniku operaterja, z mesečnim računom za pretekli mesec,
- bo opravil storitev: vsa potrebna instalacijska in montažna dela, ki so potrebna za vzpostavitev storitve, ki jo je naročnik izbral v naročniški pogodbi. Storitve se zaračuna naročniku po veljavnem ceniku,
- se zavezuje redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika, kar zajema predvsem zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta ter odpravo vseh okvar na omrežju,
- bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi,
- zagotoviti službo za prijavo napak v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu,
- zagotoviti službo za odpravo napak v sistemu operaterja, da bo sprejela obvestilo v rednem delovnem času in v času dežurstva in organizirala nemudoma vse potrebno za odpravo napake,
- si pridržuje pravico do občasnih prekinitev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- ni odgovoren za napake in prekinitve, ki bi nastale kot posledica naključja ali dogodkov na katere operater ne more vplivati (višja sila kot npr. snežne padavine, žled, prenapetost in drugi izredni atmosferski pojavi). V primeru zmanjšanja dostopnosti do storitev oz. zmanjšanja prenosne hitrosti zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je

posledica naravne ali druge nesreče, drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti ali se jim izogniti, ni odgovoren,

- bo elektronski naslov, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja od naročnika prejel ali mu dodelil, uporabljal za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za obveščanje naročnikov o predvidenih vzdrževalnih delih na omrežju oziroma morebitnih tehničnih težavah v omrežju in za obveščanje o novostih v ponudbi storitev operaterja. Za predhodno navedene namene bo operater uporabljal tudi druge elektronske naslove, ki mu jih bo naročnik pisno ali telefonsko sporočil v okviru naročniškega razmerja. Naročniku bo v okviru vsakega od obvestil omogočeno, da prejemanje nadaljnjih operaterjevih obvestil na svoj elektronski naslov prekliče,
- lahko zavrne prikllop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v operaterjevem omrežju. Operater lahko prekine zagotavljanje storitev po naročniški pogodbi in odstopi od naročniške pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če operater ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v operaterjevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo operaterjevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde,
- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,
- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,
- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- si pridržuje pravico od naročnika zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- si pridržuje pravico omejiti dostop do vsebin na internetu, za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo pristojnega organa ali sodno odredbo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin,
- si pridržuje pravico dočasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v omrežju operaterja,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe,
- ne odgovarja za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če le-to priključuje na naprave operaterja (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi zunanjega trdega diska za snemanje),
- zagotavlja dobavo televizijskih in radijskih programov v skladu s pripadajočo programske shemo,
- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji operater dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukini določen programski paket,
- operater ni odgovoren za vsebino programov, ki jih naročnik prejme v okviru programskega paketa, za katerega je naročnik sklenil naročniško pogodbo. Operater naročniku ne daje jamstev, da izdajatelj posameznega programa ne bo prenehal z oddajanjem programa.
- si pridržuje pravico do spremembe cen in v tem primeru obvestiti naročnike najmanj 30 dni pred načrtovano spremembo z obvestilom objavljenem na internem kanalu oz. na spletni strani operaterja,
- ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček,
- operater lahko takoj prekine izvajanje storitev po naročniški podobi, če naročnik kljub pisnemu opozorilu operaterja, krši naštete obveznosti naročnika,
- zagotovi terminalsko opremo (modem), ki je naročniku dan v uporabo za čas koriščenja internetnih storitev. V primeru prekinitve naročniškega razmerja je naročnik dolžen operaterju vrniti nepoškodovani modem,
- operater zagotavlja naročniku potreben naslovni in domenski prostor v skladu z izbrano storitvijo v naročniški pogodbi,
- operater se zavezuje vzpostaviti povezavo na omrežje operaterja v 15 (petnajstih) delovnih dneh od podpisa naročniške pogodbe pod pogojem, da so izpolnjeni vsi pravni in tehnični pogoji za prikllop,
- operater ne povrne stroškov naročnika, nastalih zaradi prekinitve pogodbe oz. prekinitve zagotavljanja storitev omrežja internet, v kolikor se naročnik ne drži določil v splošnih pogojih,
- operater ne odgovarja za nobeno škodo, nastalo zaradi uporabe storitev omrežja internet ali zaradi naročnikove nezmožnosti uporabe teh storitev,
- operater ni odgovoren za podatke naročnika, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča. Naročnik mora sam poskrbeti, da te podatke shranjuje na svoje pomnilne medije,
- operater si pridržuje pravico, da po prekinitvi naročniške pogodbe z naročnikom odstrani vse njegove podatke, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča,

- zaradi narave omrežja internet se vsi podatki, ki se prenašajo preko storitev omrežja internet, smatrajo za javno dostopne, zato je potrebna pazljivost pri prenašanju podatkov. Operater ni dolžan zagotavljati zaščite in zasebnosti prenesenih podatkov preko omrežja internet,
- operater ne odgovarja za povzročeno škodo naročniku, morebitno nedelovanje storitve in stroške, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere operater ne odgovarja,
- komunikacijska oprema (modem), ki je potrebna za dostop naročnika do omrežja internet je v režimu vzdrževanja. V primeru napake operater zagotavlja naročniku odpravo le-te v najkrajšem možnem času. Operater lahko zahteva opis napake.

Vzdrževalno okno je vnaprej določen čas, v katerem si operater pridržuje pravico prekinitve zagotavljanja storitev omrežja internet zaradi rednega vzdrževanja. Vzdrževalno okno poteka enkrat na teden, dan in ura sta vnaprej določena. Širina vzdrževalnega okna praviloma ne presega štirih (4) ur. Vzdrževalno okno je praviloma izven obdobja delovnega časa, običajno sobota ali nedelja dopoldne. Operater naročnika vnaprej in pravočasno obvesti, kateri dan v tednu in ob katerih urah bo potekalo vzdrževalno okno. V času trajanja vzdrževalnega okna naročnik lahko pričakuje motnje pri zagotavljanju storitev omrežja internet.

## 7. Obveznosti in pravice naročnika

- naročnik se zavezuje, da je podal popolne in verodostojne osebne podatke za sklenitev naročniške pogodbe in je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov,
- naročnik koristi storitev izbrano v naročniški pogodbi za čas veljavnosti naročniške pogodbe,
- naročnik sme na svojo priključno točko priključiti določeno število terminalskih naprav v skladu s sklenjeno naročniško pogodbo in veljavnim cenikom operaterja,
- naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom,
- pametna kartica, ki jo naročnik sprejme v uporabo, je vezana izključno na naročnika in ni prenosljiva, razen v primeru, ko operater izrecno pisno soglašata s prenosom pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe na drugega naročnika,
- naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Operater ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja opreme operaterja v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon itd.), je naročnik operaterju dolžan povrniti celotno vrednost nevrnjene ali poškodovane opreme,
- naročnik odgovarja za svojo terminalsko opremo ter za terminalsko opremo, ki mu je bila ob priklopu dana v uporabo. Posebej priporočamo ob atmosferskih motnjah izklop televizijskega sprejemnika, digitalnega sprejemnika, in kabelskega modema iz električnega omrežja in omrežja digitalne televizije,
- naročnik v nobenem primeru ne sme sam posegati v terminalsko opremo, ki služi za nemoteno delovanje storitev operaterja (digitalni sprejemnik, modem in druga oprema) ali to dopustiti tretji osebi.
- naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve priključka na operaterjevo omrežje,
- naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja operaterju svoje soglasje, da operater na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do operaterja iz tega naslova, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde,
- naročnik ne sme sam posegati v naprave omrežja operaterja ali to dopustiti tretji osebi, uporabljati sme samo take terminalske naprave, ki ne povzročajo motenj in nevarnosti za druge uporabnike storitev,
- naročnik ima v primeru selitve pravico, na podlagi veljavne obstoječe naročniške pogodbe in pod pogoji operaterja, da prenese pravico do priključka na omrežje operaterja na novi lokaciji, če obstaja možnost priključitve,
- naročnik mora vsako spremembo podatkov (naslov, plačnik) navedenih v naročniški pogodbi sporočiti operaterju v roku 8 dni po spremembi,
- naročnik bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- naročnik se posebej zavezuje, da bo otrokom in mladini v vsakem primeru onemogočen dostop do programskih vsebin za odrasle,
- naročnik se obvezuje plačevati mesečno naročnino na osnovi izbora paketa iz naročniške pogodbe po veljavnem ceniku operaterja,
- naročnik mora redno poravnovati izdane račune v predpisanih rokih,
- naročnik bo z opremo, ki je v lasti operaterja, ravnal kot dober gospodar,
- bo priključek in vso pripadajočo opremo (digitalni sprejemnik, modem, pametne kartice, module in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ dva TV sprejemnika,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, naročnik ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na operaterjevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka,
- naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števcji za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji

okolici naročnikovega objekta, za kar operater ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih operater ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev,

- naročnik je seznanjen, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej naročniški pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno,
- naročnik se obvezuje, da bo storitve uporabljal izključno za lastne potrebe in da signala iz operaterjevega omrežja ali opreme za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam. V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo operaterju in bo nemudoma izključen iz omrežja operaterja,
- naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi pooblašča operaterja ali katerikoli drugo osebo, ki z drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika,
- naročnik je dolžan za internetni dostop do operaterjevega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustrezno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do operaterjevega omrežja. Operater zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih operater predhodno potrdi kot tehnično primerne. Operater ne odgovarja za škodo, ki nastane iz naslova neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika,
- v primeru poškodovanja ali uničenja opreme operaterja v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon itd.), mora naročnik operaterju povrniti celotno vrednost te opreme,
- naročnik ne bo postavljaj strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z operaterjem,
- naročnik ne bo v splet pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- naročnik ne bo v splet posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- naročnik ne bo v operaterjevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- naročnik v internet ne bo pošiljal in distribuiral materialov, ki bi kakorkoli lahko vodili h kriminalnim dejanjem ali so v neskladju s slovensko ali mednarodno zakonodajo, prav tako ne bo namerno pošiljal in distribuiral programske opreme, ki vsebuje virus,
- naročnik ne bo uporabljal interneta za napade ali vdore v računalnike, računalniške sisteme ali omrežje,
- ne bo pošiljal elektronske pošte reklamne, verižne ali kakršnekoli druge vsebine na poštno sezname (mailing liste) ali v konferenčne sisteme naslovnikom, ki niso tega izrecno dovolili,
- ne bo dopuščal neavtorizirane priklope tretjih omrežjih oz. računalnikov,
- naročnik se obvezuje, da omrežja, storitev interneta in intraneta ne bo uporabljal zlonamerno.
- naročnik je seznanjen, da pravica do uporabe storitev omrežja internet ni prenosljiva in je omejena izključno na naročnika podpisnika naročniške pogodbe. V primeru neavtorizirane nadaljnje prodaje lahko operater naročnika izključi iz omrežja,
- naročnik je odgovoren za uporabo storitev omrežja internet, določenih v teh splošnih pogojih in za tajnost gesel, ki jih za uporabo teh storitev pridobi. Operater bo takoj po morebitnem obvestilu naročnika o izgubljenem ali ukradenem geslu ali zlorabi njegovih storitev prekinil oziroma spremenil dostop do teh storitev,
- interno napeljavo vzdržuje naročnik sam,
- naročnik se zavezuje, da bo opremo za uporabo storitev operaterja, uporabljal v skladu z določili teh splošnih pogojev in na območju Republike Slovenije. Če naročnik ne izpolnjuje teh obveznosti, lahko operater naročniško pogodbo enostransko prekine.

Izrecno je prepovedano:

- prenašanje kakršnihkoli sporočil, ki ogrožajo javni red, varnost ali moralo oziroma kršijo katerikoli zakon,
- kakršnokoli kršitev zakonov o varovanju podatkov,
- namerno motenje in onemogočanje dela drugih uporabnikov interneta,
- uničevanje in spreminjanje podatkov, ki so v lasti drugih uporabnikov,
- objava in prenos podatkov, ki kršijo avtorske pravice,
- ustvarjanje, pošiljanje ali objavlanje podatkov z žaljivo ali pornografsko vsebino,
- posredovanje lažnih ali zavajajočih osebnih podatkov servisom v omrežju, ki take podatke zahtevajo pri uporabi,
- uporaba servisov, ki niso namenjeni javni uporabi,
- uporaba programov ali postopkov, katerih namen ali posledica je krnjenje integritete in stabilnosti delovanja računalnikov, računalniških sistemov ali omrežja,
- uporaba elektronske pošte in konferenčnih sistemov za odpošiljanje verižnih pisem (denarne piramide, pisma, ki prinašajo srečo),
- uporaba javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje (razen tistih, ki so temu izrecno namenjeni),
- uporaba elektronske pošte za prenos velikih količin ali množičnih sporočil (»spamming«),
- povzročanje ali nagovarjanje k verski, rasni, spolni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti,
- uporaba omrežja in omrežnih servisov za protizakonita dejanja ali pozivanje k protizakonitim dejanjem,
- fizičnim osebam uporabljati storitev interneta v komercialne namene.

Po zakonskih predpisih je prenos, razmnoževanje in izdaja določenih vsebin zakonsko omejena. Naročnik se obvezuje, da bo upošteval zakonske predpise in v zvezi s tem prevzame celotno odgovornost.

## 8. Reklamacije storitev in izdanih računov

Naročnik ima pravico do reklamacije opravljene storitve oz. izdanega računa v kolikor meni, da storitev ni ustrezno opravljena oz. da račun za opravljeno storitev ni ustrezno izstavljen, v roku petnajst (15) dni od dneva, ko se je bila storitev opravljena oz. od dneva prejema računa operaterja. Reklamacija mora biti podana v pisni obliki na sedežu operaterja ali po pošti ali v elektronski obliki na elektronski naslov operaterja: [zavodkatv.sevnica@kabelnet.net](mailto:zavodkatv.sevnica@kabelnet.net)

Operater se zavezuje pisno odgovoriti na reklamacijo v roku petnajstih (15) dni po seznanitvi z njeno vsebino. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v operaterjevi moči, da vzrok odpravi, se operater v okviru možnosti zavezuje poskrbeti za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije. Če operater naročnikovemu ugovoru v 15 dneh ne ugotovi, ima ta možnost vložiti predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije v petnajstih (15) dneh po vročitvi odločitve naročniku.

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve v nespornem delu. Operater se ravna v skladu z določili Samoregulacijskega kodeksa, ki je objavljen na spletni strani operaterja.

## 9. Cene in obračun storitev

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priloga k tem Splošnim pogojem in je objavljen na spletnih straneh in na sedežu operaterja. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno na spletnih straneh in/ali na svojem info kanalu.

Naročnik prične s plačevanjem mesečne naročnine za izbrani paket s prvim dnem v naslednjem mesecu od dneva priklopa ali spremembe paketa naročnika.

V primeru zamude pri plačevanju pogodbenih obveznosti ima operater pravico obračunati zakonske zamudne obresti na zamujena plačila.

## 10. Začasen izklop storitev operaterja

- a Operater sme naročnika začasno izključiti iz sistema - do odprave posledic - v primeru:
  - če povzročita tehnične motnje in ogrožata varno delovanje sistema,
  - če sam posega ali dovoli drugemu nedopusten poseg v naprave omrežja operaterja,
  - če ne poravnava izdanih računov v dogovorjenih rokih, kljub poslanemu opominu
  - če ne dovoli dostopa do opreme operaterja v svojem ali skupnem objektu ali zemljišču zaradi vzdrževanja ali drugih del,
  - če uporablja priključek na omrežje v nasprotju z naročniško pogodbo, temi Splošnimi pogoji ali ZEKom-1.
- b Na zahtevo naročnika pod naslednjimi pogoji:
  - začasen odklop lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema začasnima odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj šest (6) mesecev. V primeru sklenitve naročniške pogodbe za določeno minimalno časovno obdobje veljavnosti pogodbe, se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave veljavnosti pogodbe in se minimalna pogodbeno vezava za to obdobje podaljša,
  - o zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti operaterja najmanj deset (10) dni pred odklopom. Pogoj za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do operaterja,
  - izklop se izvede s prvim dnem v naslednjem mesecu v katerem je bila prejeta zahteva za izklop, razen v primeru izklopa zaradi neplačevanja obveznosti do operaterja pri čemer se lahko izvede izklop katerikoli dan v mesecu,
  - mesečna naročnina se obračuna do zadnjega dne v mesecu v katerem je naročnik zaprosil za izklop iz sistema.

## 11. Začasen izklop storitev zaradi neplačevanja obveznosti do operaterja.

V primeru neplačevanja obveznosti do operaterja bo operater naročnika izključil iz omrežja operaterja do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in ponovnega priklopa v celoti bremenijo naročnika. V primeru izklopa zaradi neporavnanih obveznosti do operaterja se naročniku obračuna mesečna naročnina do dneva prekinitve storitve in od dneva ponovne vzpostavitve dalje. V tem primeru se naročniku obračunajo stroški ponovnega priklopa na sistem po vsakokratnem veljavnem ceniku. Operater bo izvedel izklop iz sistema katerikoli dan v mesecu.

Vsi stroški za izključitev in ponovno priključitev, po veljavnem ceniku, so v breme naročnika. Ob izklopu naročnika iz omrežja operaterja je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

V primeru, da naročnik najkasneje v roku treh mesecev (90 dni) po izključitvi iz sistema plača zapadle obveznosti z obrestmi, odredi operater na zahtevo naročnika, ponoven priklop v sistem operaterja na stroške naročnika. V nasprotnem primeru pa po preteku treh mesecev od dneva izključitve pogodba preneha veljati in operater do naročnika nima več nobenih obveznosti. Naročnik je v tem primeru dolžan operaterju poravnati celoten znesek dolga iz naročniškega razmerja.

V kolikor naročnik želi ponovni priklop storitev na omrežje operaterja, mora predložiti potrdilo o poravnavi vseh obveznosti do operaterja in stroškov ponovnega priklopa po veljavnem ceniku, bodisi osebno na sedežu operaterja, bodisi po pošti ali na elektronski naslov operaterja: [zavodkatv.sevnica@kabelnet.net](mailto:zavodkatv.sevnica@kabelnet.net)

Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček in hkrati ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti.

## 12. Vrnitev opreme

Naročnik je dolžan ob prenehanju naročniške pogodbe ali v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila operaterju vrniti celotno opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi ali pri kasnejših dopolnitvah naročniške pogodbe. Če naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe, oziroma od dne izvedenega odklopa v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila, ne bi vrnil operaterju, se naročnik zavezuje, da bo operaterju na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

## 13. Prekinitve naročniškega razmerja

- a Naročniško razmerje med operaterjem in naročnikom se razdre oz. veljavna naročniška pogodba preneha veljati v primerih:
  - če tehničnih motenj, kljub opozorilom, ne odpravi v roku 10 dni,
  - če zlorabi naročniško razmerje za nezakonite namene,
  - če ne poravna svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 90 dni po datumu začasne izključitve,
  - če zaradi odklonitve soglasja lastnikov parcel preko katerih bi bila vgradnja ali postavitvev kablov in opreme edino možna, ne bi bila mogoča, ali ob drugih podobnih razlogih, ki bi operaterju brez njegove krivde onemogočili izvedbo del.
- b Na željo naročnika:
  - Naročnik, ki je priključen na omrežje operaterja in koristi elektronske komunikacijske storitve lahko odpove pogodbeno razmerje z operaterjem za vse naročniške pakete v celoti.

Odpoved mora biti v pisni obliki. Naročnik je seznanjen, da se naročniško razmerje in s tem mesečna naročnina za izbrani paket prekine z zadnjim dnevom v mesecu v katerem naročnik predlaga odpoved. Vsi stroški za izključitev, po veljavnem ceniku, so v breme naročnika.

V primeru odpovedi v času pogodbene vezave je naročnik dolžan poravnati pogodbeno kazen po veljavni naročniški pogodbi.

Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik dolžan poravnati vse izdane račune iz naslova naročniške pogodbe do dneva prekinitve naročniškega razmerja vključno z računom za mesec v katerem naročnik poda zahtevo za prekinitve naročniškega razmerja in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti (pogodbeno vezava).

## 14. Ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja

Po prekinitvi naročniškega razmerja oz. po prenehanju veljavnosti pogodbe je ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja možna le s sklenitvijo nove naročniške pogodbe z vsemi začetnimi obveznostmi kot za nov priključek in plačilom vseh dodatnih stroškov.

## 15. Končne določbe

Operater lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh operaterja. Naročnik lahko v tem roku naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcij, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, pri čemer se pri morebitnih spremembah cen storitev šteje, da so pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja bistveno spremenjene, če sprememba cen storitev operaterja presega zgolj uskladitev cen z rastjo življenjskih stroškov.

#### 16. IZVAJANJE STORITVE VoIP TELEFONIJE

Naročnik je seznanjen, da dostop do telefonskega omrežja ter telefonskih storitev, ki so predmet naročniške pogodbe za kabelski sistem operaterja zagotavlja družba Softnet d.o.o., Boorovec 2, 1236 Trzin (v nadaljevanju izvajalec VoIP telefonije). Operater pa omogoča izvajanje telefonskih storitev ter odgovarja za vzpostavitev, nadzor ter zagotovitev razpoložljivosti omrežja.

Izvajalec VoIP telefonije kot operater telefonskih storitev skrbi predvsem za strokovno in kakovostno izvajanje le-teh. Prav tako odgovarja za posredovanje informacij ustreznim organom o številki in lokaciji kličočega ob klicu na številko za klice v sili »112« in številko policije »113«, izvaja prenose števil, poskrbi za vključitev naročnika v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo ter sprejema prijave napak storitev s strani operaterja.

Družba Softnet d.o.o., Boorovec 2, 1236 Trzin je pooblastila operaterja, da v svojem imenu in za svoj račun sklepa naročniška razmerja. Naročnik tako s podpisom naročniške pogodbe sklene naročniško razmerje z operaterjem, kateri mu mesečno izstavlja račune za opravljene storitve ter tudi prejema plačila. Operater sprejema prijave napak, reklamacijo računov, pošiljanje razčlenjenih računov ter reševanje sporov v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Prav tako naročniku zagotavlja kakršnekoli informacije ter odgovarja za namestitve in vzdrževanje dane opreme in obveščanje uporabnikov o spremembah, omejitvah in prekinitvah delovanja storitev.

#### 17. Pogodbena vezava storitev VoIP telefonije za kabelski sistem

Naročniška pogodba se sklepa za nedoločen čas z minimalno pogodbeno vezavo 24 mesecev. V primeru predčasne prekinitve naročniške pogodbe s strani naročnika, je naročnik dolžan vrniti terminalsko opremo, ki jo je ob priklopu prejel, ter plačati pogodbeno kazen v višini 10,00 € z DDV za vsak mesec od prekinitve te pogodbe do poteka pogodbene vezave.

Naročnik je seznanjen, da določila splošnih pogojev, ki niso izrecno omejena na posameznega izvajalca Voip telefonije so v splošni veljavi tako za kabelski sistem operaterja.

#### 18. Opis VoIP telefonije

Operater zagotavlja naročnikom VoIP telefonije, skladno z mednarodnim standardom za multimedijško komunikacijo preko komutiranega omrežja. Z naročniško pogodbo se operater zaveže zagotavljati naročnikom vse storitve, ki jih ponuja v zvezi s komunikacijskimi storitvami omrežja VoIP telefonije. VoIP telefonija omogoča prikaz identitete kličočega ali klicanega priključka ali priključka v zvezi. Izvajalec VoIP storitev naročnikom omogoča brezplačni dostop do nujnih števil za klice v sili 112 ali 113. Dodatne storitve se obračunajo skladno s cenikom operaterja.

Storitve VoIP telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja z uporabo tehnologije IP - protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter ustrezno stisne in prenese signal v paket IP za prenos prek omrežja. Storitve VoIP telefonije obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

#### 19. Pogoji za uporabo VoIP telefonije

Pogoj za uporabo VoIP telefonije v kabelskem sistemu operaterja je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustrezná komunikacijska strojna oprema (modem), ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi operater in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika ter uporaba telefonskega aparata s tonskim izbiranjem. Naročnik mora imeti izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika. V kolikor je naročniku vročena terminalska oprema (kabelski modem), taka oprema ostane last operaterja. V primeru prekinitve naročniške pogodbe, se naročnik zavezuje nepoškodovano opremo vrniti operaterju.

- Naročnik ima zagotovljen servis in garancijska popravila terminalske opreme, ki jo je prevzel v skladu z naročniško pogodbo. V primeru, da je terminalska oprema poškodovana zaradi nespoštovanja navodil o uporabi ali kakršnekoli mehanske poškodbe, ki presega okvir običajne obrabe opreme, je naročnik dolžan povrniti vse stroške, ki bi nastali zaradi popravila ali zamenjave v zvezi s tem.



- Če bi bilo ugotovljeno, da naročnika zaradi tehničnih razlogov na lokaciji njegovega priključka ni mogoče vključiti v sistem za uporabo VoIP telefonije, se operater obvezuje, da bo naročnika o tem obvestil v čim krajšem možnem roku (praviloma 30 dni). V primeru podaje takšnega obvestila se šteje, da naročniško razmerje za storitev VoIP telefonije ni bilo sklenjeno.
- Rok za izvedbo priključitve VoIP telefonije je 15 dni od datuma podpisa pogodbe obeh pogodbenih strank. Šteje se, da je vzpostavitev storitve VoIP telefonije uspela, če se uspešno vzpostavi povezava od naročnika do centralne terminalske opreme izvajalca VoIP telefonije.
- Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je operater praviloma ne zagotavlja. Če operater kot del posebne ponudbe naročniku zagotovi tudi telefonski aparat, operater za delovanje telefonskega aparata ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila telefonskega aparata se urejajo neposredno z dobaviteljem (proizvajalcem) telefonskih aparatov oziroma s pooblaščenim servisom za te telefonske aparate.
- Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve VoIP telefonije izključno za lastne potrebe in s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi preprodaje ali podobnega posredovanja telefonskih storitev tretjim osebam. Prav tako naročnik potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi uporabe neprekinjenega samodejnega klicanja, stalnega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti. Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko operater v primerih iz prejšnjega odstavka oziroma ob utemeljeni domnevi zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine zagotavljanje VoIP telefonije.
- Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112,113) ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega omrežja, internetnega priključka ali terminalske opreme. Naročnik si lahko poveča možnost dostopnosti do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja v objektu naročnika s tem, da si zagotovi sistem za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.
- Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve operaterja zaradi neporavnanih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov operaterja.
- Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z okoliščino, da je za potrebe telefonskih klicev v zvezi z varovanjem zdravja in življenja ljudi VoIP telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.
- Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je pogosto nemogoče določiti geografsko lokacijo kličočega uporabnika. To pomeni, da operater reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik to želel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega uporabnika. Uporabnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrivanje geografske lokacije kličočega.
- Zloraba klica v sili je prepovedana. Klic v sili zlorabi, kdor kljub vsakokratnemu opozorilu organa, ki sprejema klice v sili, da vsebina klica ni taka, da bi jo obravnaval katerikoli organ, ki je v Republiki Sloveniji določen za sprejem takih klicev, najmanj trikrat v enem dnevu in z enakim namenom kliče številko za klic v sili.
- V primeru, da naročnik naročniško komunikacijsko opremo, ki je last operaterja, poškoduje, uniči ali odtuji, jo je dolžan nadomestiti oz. povrniti nastalo škodo v višini, določeni v ceniku.
- Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti operaterja na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi operaterja.
- Naročnik lahko s pisno vlogo zahteva omejitev dostopa do posameznih storitev. To so lahko omejitve za klice v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klice za dostop do premijskih storitev itd. Omejitev je možna po skupinah omejitev, ki zajemajo različne kombinacije omejitev. Naročniku se obračuna storitev omejevanja klicev po veljavnem ceniku operaterja.

## 20. Obveznosti in pravice operaterja pri izvajanju VoIP telefonije

- zagotavljati čim bolj neprekinjeno delovanje VoIP telefonije 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev VoIP telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev operaterja,
- operater naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev na takšni ravni, kot jo omogoča tehnična opremljenost,
- operater ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju storitev VoIP telefonije. Operater ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami VoIP telefonije po tej pogodbi, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde,
- operater sme storitev VoIP telefonije prekiniti tudi v primeru vzdrževalnih del, posodobitve, širitve in optimizacije omrežja. Obvestilo o prekinitvi mora poslati vsem naročnikom 24 ur vnaprej. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, je uporabnik seznanjen, da uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Vključno s klici na številke za klice v sili 112 in 113. Operater ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev uporabnika ob klicu na številke nujne pomoči (112,113), če uporabnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti operaterja.

## 21. Obveznosti naročnika za uporabo VoIP telefonije

Naročnik je za uporabo VoIP telefonije dolžan izpolniti naslednje pogoje:

- imeti mora poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za storitev VoIP telefonije,
- storitev VoIP telefonije mora biti na lokaciji priključka naročnika tehnično izvedljiva,
- uporabljati ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in operaterja, zahteve morajo ustrezati tudi predpisom iz veljavne zakonodaje s področja radijske in terminalske opreme ter elektromagnetne združljivosti,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj,
- uporabljati storitev v omrežju operaterja ali v drugih omrežjih na takšen način, da uporaba storitev ne ogroža delovanja omrežja operaterja ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda,
- naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v primeru nepooblaščne uporabe komunikacijskega prehoda s strani tretjih oseb,
- v primeru, da naročnik odstopi od naročniške pogodbe, preden je bila izvedena priključitev, izvedena pa so bila že pripravljala dela, je naročnik dolžan povrniti stroške za opravljeno delo,
- priključitev terminalske opreme na omrežje IP telefonije izvede naročnik sam. Ima pa možnost zahtevati, da to izvede operater, vendar po njegovem uradnem ceniku,
- naročnik je seznanjen, da bo opravljanje klicev onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve operaterja zaradi neporavnanih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov operaterja,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja VoIP telefonije operater ni odgovoren za morebitne primere, ko nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (modem, telefonski vmesnik), ki jo ob vklopu posreduje operater v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati, omogoča uporabo storitev telefonije na dveh številkah. Število telefonskih števil, ki so vštete v posamezni paket je razvidno v ceniku operaterja. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet naročniške pogodbe in jo v soglasju z naročnikom priskrbi operater, v skladu z navodili za uporabo VoIP telefonije. Naročnik lahko pisno operaterju naroči zagotovitev dodatne telefonske številke, ki jo operater zaračunava skladno s cenikom storitev,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da operater iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti glede vsebine telefonskih pogovorov. Operater ob tem posebej poudarja, da se operaterjevi poslovni procesi načrtujejo in izvajajo na takšen način, da se v največji možni meri spoštuje ter varuje zasebnost naročnikov in vsebine telefonskih pogovorov, pri čemer se njihova vsebina lahko posreduje tretjim osebam le v primerih, ki so izrecno predpisani z zakonom ali sodno odredbo. Operater tajnost vsebine telefonskih pogovorov in drugih storitev zagotavlja v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu s predpisi.

## 22. Dodelitev številke

Ob priključitvi IP telefonije se naročniku dodeli eno ali več telefonskih števil iz nabora telefonskih števil, ki jih je izvajalca VoIP telefonije v uporabo dodelil AKOS. Operater lahko spremeni naročniško številko, če naročnik izrecno zahteva, vendar le v okviru tehničnih zmožnosti in dodeljenih neuporabljenih števil. Poleg tega je možna zamenjava tudi v primeru sprememb števil, ki jih je operaterju dodelil AKOS. Ali če je to potrebno zaradi nadgradnje in optimizacije omrežja ter sprememb tehnologije. Storitev spremembe telefonske številke se naročniku obračuna po veljavnem ceniku.

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo obstoječo telefonsko številko prenese na omrežje izvajalca VoIP telefonije. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko prenese na drugega operaterja, pri čemer mu operater prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom. Prenos telefonske številke je ločena storitev od sklenitve naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije, kar pomeni, da je naročniško razmerje sklenjeno ne glede na prenos telefonske številke. Le-ta se izvede na željo naročnika in po pridobitvi vse potrebne dokumentacije s strani naročnika. Naročnik je dolžan v primeru, da se za prenos telefonske številke ne odloči in pri dosedanjem operaterju ne želi več imeti sklenjenega naročniškega razmerja za telefonijo, to tudi sam odpovedati.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca VoIP telefonije se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti, mora biti aktivna oz. ne sme biti izklopljena ali začasno izključena iz omrežja in ne sme biti predmet že sproženega drugega postopka prenosa.

Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu zahteve za prenos. Zahtevo za prenos telefonske številke lahko poda le oseba oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik telefonskih storitev pri operaterju, s katerega se številka prenaša.

Prenos telefonske številke se izvede po izvedbi priklopa naročnika na VoIP telefonijo v omrežju operaterja. Operater v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega operaterju predloži naročnik telefonskih storitev. Če naročnik operaterja za odpoved obstoječega naročniškega razmerja pri drugem operaterju ne pooblasti ali ima ločene storitve, se naročnik zavezuje, da bo aktivna naročniška razmerja pri drugem operaterju odpovedal sam.

### 23. Univerzalni telefonski imenik

Operater v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavlja v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer se v imeniku objavijo podatki o naročnikih, ki ob sklenitvi naročniške pogodbe za storitve VoIP telefonije podajo svoje soglasje za objavo v imeniku. S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo operater objavjal telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan operaterju sporočiti pisno. Izvedba izbrisa naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti operaterja in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

### 24. Pregled porabe telefonskih klicev

Spletni pregled opravljenih klicev je možen 7 dni v tednu in 24 ur na dan, dostop do spletnih strani je objavljen na spletni strani operaterja. V primeru, da opravljeni promet močno presega običajni promet naročnika, operater lahko zahteva takojšnje plačilo za opravljene klice. V kolikor naročnik ne poravnava svojih obveznosti do določenega roka navedenega na zahtevi, ga ima operater pravico začasno izključiti. Vendar le do takrat, dokler ne poplača odprtih terjatev.

### 25. Obračunavanje storitev VoIP telefonije

Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, klici za dostop do informacij o številkah naročniških telefonov, klici za dostop do ponudnikov internetnih storitev itd.),
- naročniškega paketa,
- obdobja opravljanja klica,
- trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku izvajalca VoIP telefonije. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- cene klicev se lahko spremenijo in so objavljene v ceniku klicev izvajalca VoIP telefonije, njegove spremembe pa se objavljajo na spletnih straneh operaterja **SOFTNET D.O.O.** - <https://www.kabelnet.net/portfolio-item/nhm-sevnica/>
- Naročnina na izbrane pakete se obračunava mesečno skladno z naročniško pogodbo. Mesečni klici in dodatne storitve se obračunavajo mesečno po ceniku klicev izvajalca VoIP telefonije, ki je objavljen na spletni strani operaterja **SOFTNET D.O.O.** - <https://www.kabelnet.net/portfolio-item/nhm-sevnica/>

Ti podatki so pridobljeni iz obračunskega sistema izvajalca VoIP telefonije. Morebitna odstopanja od evidence količine ustvarjenega prometa na podlagi naročnikovega internega sistema niso merodajna za obračunavanje ustvarjenega prometa in jih operater ne bo upošteval. Naročnik mora plačati račun v plačilnem roku označenem na računu, ki mu ga pošlje operater.

V primeru zamude plačila računa, se naročniku lahko obračuna zakonite zamudne obresti. Naročnika, ki ni plačal računa v določenem roku, se pisno opozori z opominom, kjer so navedene posledice v primeru neplačila in rok plačila. Šteje se kot obvestilo in opozorilo pred izklopom. V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti niti v roku, ki je določen v opominu, bo operater naročniku onemogočil uporabo storitev, za katere ima sklenjeno naročniško pogodbo pri operaterju.

Naročnik ima možnost zahtevati, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice po elektronski obliki. Naročnik je dolžan plačati vse stroške, ki so nastali pri uporabi IP telefonije, ne glede na to, kdo jih je uporabljal. Če naročnik v roku 15 (petnajstih) dni po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan pisno obvestiti operaterja v roku 8 (osmih) dni.

Kabelski operater izdaja svojim naročnikom mesečni račun, ki vsebuje naslednje elemente:

- dogovorjena mesečna uporaba (odvisno od izbranega paketa);
- obračunsko obdobje za pretekli mesec;
- vrsta in znesek drugih opravljenih storitev;
- skupni znesek vseh storitev.

V primeru, da naročnik prenese v sistem izvajalca VoIP telefonije svojo staro telefonsko številko kasneje, se mu promet obračunava tudi na podlagi prenesene telefonske številke, čeprav le-ta ni navedena ob sklenitvi naročniške pogodbe.

Prav tako je dolžan poskrbeti, da je plačilo izvedeno natančno s podatki, ki so navedeni na računu. V obdobju prenosa stare telefonske številke, naročnik koristi začasno dodeljeno telefonsko številko iz svojega številčnega bloka po kateri se mu obračunava promet.

#### 26. Povračila zaradi neustreznosti storitev

Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani izvajalca VoIP telefonije oz. operaterja ni mogel uporabljati storitev in je prekinitvev ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindeset (48) ur, prekinitvev ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na operaterju ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak operaterja.

Operater naročnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopa do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

#### 27. Izključitev uporabnika iz storitev VoIP telefonije

Začasno lahko operater izključi tistega naročnika, ki ni plačal svojih obveznosti niti v navedenem roku v opominu. Operater lahko v primeru integritete omrežja in zagotavljanja potrebnih kakovosti svojih storitev, naročnika izključi brez opozorila v naslednjih primerih, če naročnik:

- povzroča tehnične motnje v omrežju;
- ne izpolni zahteve po takojšnjem plačilu za opravljene klice;
- ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi;
- poskuša uničiti zaščitne sisteme celotnega omrežja ali drugih uporabnikov;
- s svojo uporabo oz. delovanjem ovira normalno delo ostalim naročnikom;
- s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev.

Operater se obvezuje, da bo uporabnika o razlogih za začasno izključitev pisno obvestil. Operater uporabnika ponovno vključi v omrežje, ko prenehajo vsi razlogi za začasno izključitev.

#### 28. Prekinitvev naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja.

Če se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik poda prošnjo za prejem iste telefonske številke iz nabora številskega prostora izvajalca VoIP telefonije, kot jo je imel pred prenehanjem, pri čemer izvajalec VoIP telefonije ne more jamčiti, da je predmetna telefonska številka še prosta. Po preteku trimesečnega obdobja od prenehanja predhodnega naročniškega razmerja zahteve za prejem iste telefonske številke ni več mogoče podati.

Naročniško razmerje bo lahko prekinjeno v naslednjih primerih:

- če naročnik po začasni izključitvi po tudi v 90 dneh po izstavitvi računa tega ne plača z vsemi pripadajočimi obveznostmi,
- če se začasne izključitve ponovijo več kot dvakrat letno
- če ne plačuje storitev, ki mu jih nudi operater
- na pisno zahtevo naročnika

Prenesene telefonske številke se ob prekinitvi naročniškega razmerja vrne izvirnemu operaterju, če predhodno ni bila podana naročnikova zahteva za prenos le-te številke k drugemu operaterju.

#### 29. Prijava napak storitev operaterja

Prijava napak pri delovanju storitev operaterja je možna na spodaj navedene načine:

- Pisno na naslov operaterja
- V elektronski obliki na elektronski naslov operaterja

- Telefonsko je podpora na voljo na tel. št. 041 721 149, in sicer v delovnem času od 8 do 15 ure, izven delovnega časa med 15 in 22 uro na tel. 041 721 149 vse dni v tednu.

### 30. Reševanje sporov

Pogodbeni stranki se sporazumeta, da bosta vse morebitne spore, ki bi nastali v izvajanju storitev operaterja reševali v duhu medsebojnega sodelovanja in dobre volje. V primeru, da se stranki ne moreta sporazumeti, je za spore pristojna AKOS in/ali pristojno sodišče v Sevnici.

### 31. Druga določila

Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.

Splošni pogoji veljajo od **1.11.2019** dalje in s tem dnem prenehajo veljati splošni pogoji, ki so urejali zagotavljanje posameznih storitev operaterja do tega dne.