

## Splošni pogoji uporabe storitev **KabelNET Logatec** podjetja TK Markelj d.o.o.

Veljavnost: 01.09.2017

Dopolnjeno in spremenjeno: 13.05.2018

### I. Splošne določbe

1. Podjetje TK Markelj d.o.o. (v nadaljevanju "TK Markelj ali operater") v okviru svoje dejavnosti razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in opreme.
2. Splošni pogoji uporabe storitev KabelNET Logatec podjetja TK Markelj d.o.o. (v nadaljevanju "Splošni pogoji") dopolnjujejo urejanje pravic, obveznosti in odgovornosti operaterja in naročnika ter so sestavni del veljavne naročniške pogodbe za uporabo storitev KabelNET Logatec podjetja TK Markelj d.o.o. (v nadaljevanju "storitve operaterja"), ki jo skleneta operater in naročnik.
3. Opredelitev pojmov:
  - *AKOS* je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, s sedežem na naslovu Stegne 7, 1000 Ljubljana, ki kot neodvisni organ med drugim ureja in nadzira trg elektronskih komunikacij, upravlja in nadzira radiofrekvenčni spekter v Sloveniji ter opravlja naloge na področju radijskih in televizijskih dejavnosti.
  - *Interna napeljava* je napeljava, ki je namenjena povezavi omrežne priključne točke na uvodu v objekt do komunikacijske opreme operaterja.
  - *Internet* 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.
  - *Komunikacijska oprema* je oprema v lasti TK Markelj, ki je nameščena v objektu naročnika in določa omrežni priključek na katerega naročnik priključi terminalsko opremo. Komunikacijsko opremo predstavlja kabelski modem, optični komunikator, usmerjevalnik, delilni element, ipd.
  - *Naročnik* je vsaka fizična ali pravna oseba, ki s TK Markelj ob upoštevanju Splošnih pogojev sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik storitev operaterja.
  - *Naročnina* je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za uporabo storitev operaterja.
  - *Naročniška pogodba* je pisni dokument, ki skupaj s Splošnimi pogoji, morebitnimi pisnimi aneksi ter veljavnimi ceniki ureja naročniško razmerje med TK Markelj kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom za uporabo storitev operaterja.
  - *Omrežna priključna točka* je fizična točka na strani uporabnika/naročnika, kjer ima dostop do omrežja oziroma točka, kjer se stikata omrežje in interna napeljava uporabnika/naročnika.
  - *Omrežje* je omrežna infrastruktura, ki je namenjena zagotavljanju storitev operaterja.
  - *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.
  - *Storitve operaterja* so vse storitve, ki jih TK Markelj zagotavlja svojim naročnikom na osnovi sklenjene naročniške pogodbe med TK Markelj in naročnikom.
  - *Terminalska oprema* so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabnikom/naročnikom uporabo storitev operaterja (npr. osebni računalnik, telefon, televizijski sprejemnik, ipd.).
  - *Uporabnik* je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve operaterja kot končni oziroma dejanski uporabnik.
  - *VoIP telefonija* je storitev telefonije z uporabo internetnega protokola (IP).

### II. Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja

1. Operater sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično osebo ali pravno osebo, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni spodnji pogoji.  
Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - je polnoletna;
  - točno navede vse zahtevane podatke, predloži identifikacijski dokument ter davčno številko;
  - nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja;
  - na lokaciji priklopa obstaja kabelski priključek;
  - imeti soglasje lastnika objekta za namestitvev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.Naročnik – pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije;
  - nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja;
  - naročniško razmerje sklene 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.
2. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi morajo biti popolni in resnični. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. V primeru, da se pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati operaterju oba izvoda pravilno izpolnjene in podpisane pogodbe. Operater preveri ustreznost podatkov vpisanih na pogodbi s strani naročnika, izpolni ustrezne podatke in podpiše oba izvoda pogodbe ter en izvod pošlje naročniku. V primeru, ko naročnik pošlje operaterju nepopolno izpolnjeni, nepodpisani pogodbi ali le en izvod pogodbe, operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja.
3. Naročniška pogodba začne veljati z dnem, ko so kumulativno izpolnjeni naslednji pogoji:
  - ko naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki;

- ko se izpolnijo pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev omrežnega priključka na katerega naročnik priključi terminalsko opremo in lahko s tem uporablja storitve operaterja.

### III. Zbiranje in varstvo osebnih podatkov

1. Operater se zavezuje, da bo osebne podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu z določili veljavnega Zakona o varstvu osebnih podatkov ter Uredbe o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov - GDPR (Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016), ter da jih bo uporabljal le za namene izvajanja storitev operaterja. Vsi pridobljeni podatki se varujejo kot operaterjeva poslovna skrivnost in so varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.
2. Dolžnost varovanja osebnih podatkov v skladu s temi Splošnimi pogoji, z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (Uredba (EU) 2016/679) zavezuje vse zaposlene pri operaterju, vključno tiste, ki opravljajo delo na drugih pravnih podlagah kot po pogodbi o zaposlitvi, tudi po prenehanju zaposlitve, opravljanja del ali nalog ali izvajanja storitev operaterja in je opredeljena v Politiki upravljanja osebnih podatkov po Uredbi (EU) 2016/679.
3. Operater zbira in vodi v zbirki osebnih podatkov naslednje vrste osebnih podatkov naročnika:
  - ime in priimek za fizične osebe / naziv podjetja za pravne osebe;
  - stalno bivališče naročnika za fizične osebe / sedež podjetja za pravne osebe;
  - telefonsko številko in elektronsko pošto;
  - davčno številko za fizične osebe / davčno in matično številko za podjetja;
  - številko osebne izkaznice in veljavnost le-te;
  - podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika za vzpostavitev plačevanja storitev operaterja preko eRačuna ali Direktne bremenitve);
  - MAC naslov ali serijsko številko terminalske opreme;
  - številka kartice SIM.

S pisnim soglasjem naročnika lahko operater za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev zbira tudi druge podatke o naročniku.
4. Operater lahko zgoraj navedene podatke uporablja za:
  - Upravljanje naročniškega razmerja: sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve naročniške pogodbe;
  - Obračun storitev operaterja;
  - Odpravo napak;
  - Obveščanje o novih storitvah in ugodnostih za naročnika;
  - Za potrebe operaterjevih analiz opravljenih storitev ter za tržne analize, namenjene izboljšanju storitev operaterja.
5. Operater lahko preveri resničnost in točnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika na katere se nanašajo.
6. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe soglaša, da lahko operater z namenom izvrševanja naročniške pogodbe ter varstva pravic in obveznosti obeh pogodbenih strank, pri kateremkoli upravljalcu osebnih podatkov (javnega ali zasebnega prava) preveri resničnost posredovanih osebnih podatkov oziroma zahteva posredovanje aktualnih osebnih podatkov, vse v skladu z veljavnimi predpisi.
7. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe soglaša, da lahko operater z namenom izvrševanja storitev iz naročniške pogodbe, posreduje nujno potrebne osebne podatke naročnika tretji osebi ter jih le-ta lahko obdeluje, vse pod pogojem, da je s takšnimi tretjimi osebami v pogodbeno-poslovnem odnosu ter da ob tem tudi pogodbenega obdelovalca zavezujejo enake dolžnosti in skrbnost glede varovanja osebnih podatkov glede na veljavno zakonodajo kot to velja za operaterja.

### IV. Komunikacijska oprema

1. V kolikor je v skladu z navedeno vsebino paketov storitev operaterja in s specifikacijo v ceniku, je naročniku vročena komunikacijska oprema, ki ves čas trajanja pogodbe ni last naročnika in jo po izteku ali ob prekinitvi te pogodbe naročnik vrne operaterju.
2. Naročnik se zavezuje, da bo s komunikacijsko opremo ravnal kot dober gospodar in je dolžan poravnati škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi.
3. Po prenehanju naročniškega razmerja ali posamezne storitve je naročnik dolžan komunikacijsko opremo, ki jo je prejel v uporabo za čas trajanja naročniškega razmerja ali za čas trajanja posamezne storitve, v roku petnajst (15) dni od prenehanja naročniškega razmerja ali posamezne storitve, vrniti na lastne stroške nepoškodovano in delujočo.
4. V primeru, da komunikacijska oprema po prenehanju naročniškega razmerja ni vrnjena operaterju ali je le-ta poškodovana ali nedelujoča, je le-ta upravičen do odškodnine po veljavnem odškodninskem ceniku objavljenim na spletnih straneh operaterja.
5. Naročnik ima zagotovljen servis in garancijska popravila komunikacijske opreme, ki jo je prevzel v skladu s to pogodbo. V primeru, da je komunikacijska oprema poškodovana zaradi nespoštovanja navodil o uporabi, priporočil operaterja ali kakršnihkoli mehanskih poškodb, ki presegajo okvir običajne obrabe opreme, je naročnik dolžan povrniti vse stroške, ki so nastali zaradi popravila ali zamenjave v zvezi s tem, v skladu z veljavnim odškodninskim cenikom objavljenim na spletnih straneh operaterja.
6. Operater zagotavlja dogovorjeno kvaliteto svojih storitev pod pogojem, da naročnik uporablja s strani operaterja zagotovljeno komunikacijsko opremo.

### V. Storitve VoIP telefonije KabelVoIP – osnovna določila

1. Naročnik je seznanjen, da dostop do telefonskega omrežja ter telefonskih storitev, ki so predmet naročniške pogodbe operaterja, zagotavlja družba Softnet d.o.o., Borovec 2, 1236 Trzin (v nadaljevanju izvajalec VoIP telefonije). Operater TK Markelj 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. 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 operaterja 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 operaterja.

2. 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.
3. Operater zagotavlja naročnikom storitev VoIP telefonije skladno z mednarodnim standardom za multimedijско 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.

## **VI. Storitve VoIP telefonije KabelVoIP – pogoji uporabe**

1. Pogoj za uporabo VoIP telefonije v omrežju operaterja je vzpostavljen in delujoč kabelski priključek, ustrežna komunikacijska oprema (kabelski modem, telefonski vmesnik optični komunikator), ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi operater, izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika in 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 terminalna oprema (telefonski aparat), taka oprema ostane last operaterja. V primeru prekinitve naročniške pogodbe, se naročnik zavezuje nepoškodovano komunikacijska opremo in terminalno opremo v lasti operaterja vrniti operaterju.
2. Terminalna 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.
3. 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, internetne povezave, ter komunikacijske ali terminalne 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) komunikacijske in terminalne opreme.
4. Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve operaterja zaradi nepravilnih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov operaterja.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko opremo (kabelski modem, telefonski vmesnik, optični komunikator), 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 komunikacijska 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 operaterja.
10. 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.

11. 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.

#### **VII. Storitev VoIP telefonije KabelVoIP – Dodelitev telefonske številke in univerzalni telefonski imenik**

1. Ob priključitvi IP telefonije se naročniku dodeli eno ali več telefonskih številk iz nabora telefonskih številk, ki jih je izvajalcu VoIP telefonije v uporabo dodelil AKOS. Operater lahko spremeni naročniško številko, če naročnik izrecno zahteva, vendar le v okviru tehničnih zmožnosti in dodeljenih neuporabljenih številk. 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. Storitve spremembe telefonske številke se naročniku obračuna po veljavnem ceniku.
2. 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 s veljavnim cenikom.
3. 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 dosedanjemu operaterju ne želi več imeti sklenjenega naročniškega razmerja za telefonijo, to tudi sam odpovedati.
4. 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. Naročnik je dolžan 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo operater objavljal telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan operaterju sporočiti pisno. Izvedba izbriša naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti operaterja in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

#### **VIII. Storitev VoIP telefonije KabelVoIP – Pregled porabe telefonskih klicev**

1. Informativni pregled opravljenih klicev je možen 7 dni v tednu in 24 ur na dan. Dostop do portala za pregled porabe je objavljen na spletni strani operaterja.
2. 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.

#### **IX. Obveznosti in pravice operaterja**

1. Operater je dolžan:
  - zagotoviti enak položaj enakovrstnim naročnikom;
  - naročniku omogočiti uporabo vseh naročenih storitev operaterja v skladu z naročniško pogodbo;
  - opraviti vključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev v roku desetih (10) delovnih dni od podpisa naročniške pogodbe s strani obeh pogodbenih strank pod pogojem, da so izpolnjeni vsi pravni in tehnični pogoji za priklop;
  - zagotoviti čas razpoložljivosti storitev od 00.00 do 24.00, sedem (7) dni v tednu, vse dni v letu;
  - zagotoviti naročniku naslovni in domenski prostor v zvezi z izbrano storitvijo v naročniški pogodbi;
  - v primeru načrtovane prekinitve storitev zaradi vzdrževanja omrežja, predhodno obvestiti naročnika 3 dni pred načrtovano prekinitvijo na svojem spletnem mestu in na krajevno običajen način;
  - zagotavljati delovanje službe za prijavo napak v skladu s predpisi. Prijava napak pri delovanju storitev operaterja po naročniški pogodbi je možna v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu na telefonski številki naročniške službe (041)621365 in kadarkoli na elektronska naslova info@kabelnetlogatec.net ali logatec@kabelnet.net;
  - zagotoviti dežurno tehnično službo za odpravljanje napake na omrežju v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu;
  - zagotavljati brezplačno tehnično pomoč po telefonu v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu na telefonski številki naročniške službe (041)621365 in kadarkoli na elektronska naslova info@kabelnetlogatec.net ali logatec@kabelnet.net;
  - pri naročniku nuditi servisno opremo in tehnično pomoč v delavnem času (delavniki 8.00 – 16.00);

- zagotavljati odpravo morebitnih napak na komunikacijski opremi oziroma njeno menjavo v roku dveh (2) delovnih dni, v kolikor omrežje ni v okviru v večjem obsegu zaradi posledic višje sile (žled, prenapetost, izredni atmosferski pojavi, naravne nesreče, ipd.).
- 2. Operater je upravičen:
  - zaračunavati mesečni naročnino in ostale storitve po vsakokratnem veljavnem ceniku;
  - zaračunati nudenje servisne opreme in tehnične pomoči pri naročniku v primeru, da operater ni kriv za napako;
  - po predhodnem opozorilu začasno preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev operaterja v primeru zaznane možnosti zlorabe;
  - po predhodnem opozorilu začasno preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev operaterja v primeru, če naročnik pošilja motnje v omrežje;
  - izvesti začasen ali trajni izklop storitev operaterja v skladu s temi Splošnimi pogoji.
- 3. Operater ni odgovoren za:
  - prekinitve, napake in zmanjšanje dostopnosti do storitev operaterja oziroma zmanjšanje prenosne hitrosti, ki so posledice višje sile (žled, prenapetost, izredni atmosferski pojavi, naravne nesreče ipd.) ali dogodkov (dejanja tretjih oseb, ipd.), ki niso pod njegovim vplivom;
  - za vsebino, obliko ali verodostojnost informacij, ki jih naročnik pridobi z uporabo storitev operaterja;
  - za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali z uporabo drugih storitev operaterja ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi;
  - nedelovanje storitev operaterja, ki so posledica uporabe neustrezne komunikacijske ali terminalske opreme ali ravnanja naročnika;
  - povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitev operaterja in nastale stroške naročniku, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na naročnikovi terminalski opremi ali zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe terminalske opreme s strani naročnika;
  - škodo, ki bi nastala zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe komunikacijske opreme;
  - škodo, ki bi nastala na terminalski opremi v lasti naročnika (osebni računalnik, televizijski sprejemnik, ipd.) zaradi posledic prenapetosti (udar strele);
  - škodo, nastalo zaradi uporabe storitev operaterja ali zaradi naročnikove nezmožnosti uporabe teh storitev;
  - izgubo dobička ali kakršnihkoli drugih stroškov naročnika, nastalih zaradi prekinitve naročniške pogodbe oziroma prekinitve zagotavljanja storitev operaterja v kolikor se naročnik ne drži določil v teh Splošnih pogojih;
  - vsebino in obliko informacij, ki jih tretje osebe objavljani na internetu;
  - zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko omrežja. Zaradi narave omrežja Internet se vsi podatki, ki se prenašajo preko omrežja Internet, smatrajo za javno dostopne, zato je potrebna pazljivost pri prenašanju podatkov;
  - podatke naročnika, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča. Naročnik mora sam poskrbeti, da te podatke shranjuje na svoje pomnilniške medije;
  - kakovost storitev in vsebin, ki jih ponujajo ponudniki storitev in vsebin preko internetnega omrežja, kjer operater nastopa zgolj kot ponudnik infrastrukture;
  - morebitne kršitve avtorskih in sorodnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki storitev iz prejšnje alineje.
- 4. Operater si pridržuje pravico:
  - do občasnih prekinitvev pri dobavi storitev operaterja zaradi izvajanja vzdrževalnih del;
  - da ne daje nikakršnih garancij za datoteke in za podatke, ki jih naročnik prenese z interneta ali drugih sistemov;
  - spreminjati vsebine, količine in cene storitev in v tem primeru obvestiti naročnike vsaj 30 dni pred spremembo na spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge možne načine;
  - da po prekinitvi pogodbe z naročnikom odstrani vse njegove podatke, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča.
- 5. Operater ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti:
  - povezane z dostopom naročnika do interneta;
  - povezane z nedelovanjem storitev, ki ne izhajajo iz operaterje malomarnosti ali krivde.

## **X. Obveznosti in pravice naročnika**

1. Naročnik je upravičen uporabljati z naročniško pogodbo dogovorjene storitve operaterja v dogovorjenem obsegu in kakovosti.
2. Naročnik je odgovoren za uporabo z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev operaterja in za izbor, zaščito in tajnost gesel, ki jih za uporabo teh storitev pridobi. Operater bo takoj po morebitnem obvestilu naročnika o izgubljenem ali ukradenem geslu ali o zlorabi njegovih storitev prekinil oziroma spremenil dostop do teh storitev.
3. Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na omrežje operaterja:
  - ne bo spreminjal konfiguracije ter programske kode na komunikacijski opremi;
  - ne bo postavljajl strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z operaterjem;
  - bo pri uporabi storitev operaterja upošteval veljavne predpise in v internetno omrežje ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi;
  - v internetno omrežje ne bo namerno posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito;
  - ne bo uporabljal interneta za napade ali vdore v računalnike, računalniške sisteme ali omrežja;
  - bo spoštoval avtorske pravice izhajajoče iz intelektualne lastnine;
  - ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili;
  - ne bo v omrežje operaterja pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja;
  - bo storitve uporabljal le za lastno uporabo in ne bo izvajal neavtorizirane nadaljnje prodaje.
  - ne bo dopuščal neavtorizirane priklope tretjih omrežij ali računalnikov;
  - ne bo kot naročnik fizična oseba uporabljal storitev operaterja v komercialne namene;
  - po morebitnem odklopu storitev operaterja iz kakršnihkoli razlogov, ne bo na kakršenkoli način posegal v omrežje operaterja, ki se pri naročniku zaključuje z omrežno priključno točko.

Operater lahko takoj začasno prekine izvajanje storitev, če naročnik kljub pisnemu opozorilu operaterja, krši našete obveznosti.

4. Naročnik je dolžan:
  - pravočasno poravnati svoje obveznosti do TK Markelj po izdajnih računih;
  - tekoče spremljati svojo porabo na servisnih straneh in obvestila objavljena na spletnih straneh operaterja;
  - sam vzdrževati interno napeljavo;
  - skrbeti za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih;
  - uporabljati storitve in vsebine, ki jih operater samo posreduje, skladno z navodili operaterja oziroma ponudnika teh storitev in vsebin, temi Splošnimi pogoji ter veljavnimi predpisi.
5. Naročnik mora za uporabo storitev operaterja zagotoviti ustrezno terminalsko opremo, ki ustreza veljavnim standardom in predpisov v Republiki Sloveniji;
6. Naročnik je odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih terminalskih naprav pred prenapetostnimi učinki (udar strele);
7. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je v celoti prepovedana uporaba storitev operaterja v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno. Naročnik se obvezuje, da storitev operaterja ne bo na kakršenkoli način posredoval tretjim osebam.
8. Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov. Naročnik se obvezuje operaterju najkasneje v roku osmih (8) dni pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja. Dopis mora biti s strani naročnika lastnoročno podpisan ali pa mora biti podpisan s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, v primeru pravne osebe pa s strani zakonitega zastopnika pravne osebe. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko operater odpove naročniško pogodbo. Operater evidentira spremembe z dnem prejema pisnega obvestila in jih upošteva ob prvem naslednjem obračunu storitev operaterja.
9. Pravica do uporabe storitev operaterja po naročniški pogodbi ni prenosljiva in je omejena izključno na podpisnika pogodbe.

#### **XI. Reklamacija storitev in izdanih računov**

1. Naročnik ima pravico do reklamacije opravljenih storitev operaterja oz. izdanega računa v kolikor meni, da storitve niso ustrezno opravljene oz. da račun za opravljene storitve ni ustrezno izstavljen, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema računa operaterja. Vsaka reklamacija mora biti podana v pisni obliki na sedežu operaterja ali po pošti ali v elektronski obliki na elektronski naslov operaterja info@kabelnetlogatec.net. Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve v nespornem delu.
2. Operater se zavezuje pisno odgovoriti na reklamacijo v roku petnajstih (15) dni po seznanitvi z njeno vsebino. Operater ima pravico rok za odgovor iz utemeljenih razlogov podaljšati, s čimer naročnik oz. uporabnik izrecno soglaša. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v operaterjevi moči, da vzrok odpravi, se operater v okviru možnosti zavezuje za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije.
3. Če operater ne ugodi naročnikovemu ugovoru ali če o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh, ima ta možnost vložiti predlog za rešitev spora na AKOS v petnajstih (15) dneh po vročitvi operaterjeve odločitve naročniku. Če naročnik vložil ugovor na AKOS, je o tem dolžan nemudoma obvestiti operaterja.
4. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije ni mogel uporabljati storitve operaterja neprekinjeno več kot osemindeset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost do storitev operaterja mora biti prijavljena in evidentirana v sistemu za spremljanja napak operaterja. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo operater naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitve, tako da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev. 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.
5. Operater se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do pravnomočnega zaključka postopka ne bo prenehal zagotavljati storitve, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter operaterja na dan vložitve ugovora na AKOS o tem obvestil. Določila tega odstavka ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe s strani naročnika, ki izhaja iz obveznosti, za katere naročnik ni vložil ugovora, oziroma ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

#### **XII. Cenik, plačevanje storitev operaterja**

1. Cene storitev operaterja so navedene v veljavnem ceniku, ki je sestavni del pogodbe. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na spletnih straneh operaterja <http://www.kabelnetlogatec.net>, na telefonski številki (041)621365 in na sedežu operaterja.
2. Operater bo stroške zagotavljanja storitve dostopa do omrežja Internet obračunaval mesečno in sicer najkasneje do 10. v mesecu z valutacijo 18. v mesecu. Naročnina bo obračunana za pretekli mesec.
3. Operater prične z obračunavanjem storitev z dnem priklopa ali spremembe storitve. V mesecu v katerem je bil izveden priklop storitev operaterja, naročnik plača le sorazmerni del mesečne naročnine glede na število dni v mesecu od priklopa do konca meseca.
4. Operater si pridržuje pravico do spremembe cenika. Operater bo naročnika obveščal o morebitnih spremembah cenika najmanj trideset (30) dni pred spremembo.
5. Naročnik se zavezuje, da bo račune poravnaval v rokih. Roki za pravočasno plačilo storitev so navedeni na operaterjevih računih za opravljene storitve.
6. V primeru nepravočasnega plačila ima operater pravico obračunati stroške opomina in zakonske zamudne obresti.

7. Naročnika, ki ni plačal računa v določenem roku, se pisno opozori z opominom, kjer so navedene posledice v primeru neplačila in rok plačila. Opomin se šteje se kot obvestilo in opozorilo pred izklopom. V primeru, da naročnik ne poravna zapadlih obveznosti niti v roku, ki je določen v opominu, bo operater naročniku začasno odklopil storitve po naročniški pogodbi do izpolnitve naročnikovih obveznosti.

### **XIII. Storitev VoIP telefonije KabelVoIP – Obračunavanje storitve**

1. 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.
2. 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 dostopen preko spletne strani operaterja. 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.
3. Naročnik ima možnost zahtevati, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice v 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.
4. Operater izdaja naročnikom mesečni račun, ki vsebuje naslednje elemente:
  - obračunsko obdobje;
  - dogovorjena mesečna uporaba (odvisno od izbranega paketa);
  - skupna količina klicev, znesek ter podrobnejša razdelitev na:
    - Notranji promet,
    - Mednarodni promet,
    - Mobilni promet,
    - Premijske storitve;
  - vrsta in znesek drugih opravljenih storitev;
  - skupni znesek vseh storitev.
5. 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. V obdobju prenosa stare telefonske številke, naročnik koristi začasno dodeljeno telefonsko številko iz svojega številčnega bloka po kateri se mu obračunava promet.

### **XIV. Začasni odklop storitev operaterja**

1. Če naročnik ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila storitev po naročniški pogodbi, bo operater začasno odklopil storitve po naročniški pogodbi do izpolnitve naročnikovih obveznosti.
2. Operater sme naročniku začasno odklopiti storitve po naročniški pogodbi - do odprave posledic - tudi v primeru:
  - če povzroča tehnične motnje in ogroža varno delovanje sistema;
  - če sam posega ali dovoli drugemu nedopusten poseg v omrežne elemente operaterja;
  - če ne poravna izdanih računov v dogovorjenih rokih, kljub poslanemu opominu;
  - če ne dovoli dostopa do omrežja ali komunikacijske opreme v svojem ali skupnem objektu ali zemljišču zaradi vzdrževanja ali drugih del;
  - če uporablja storitve v nasprotju z naročniško pogodbo, temi Splošnimi pogoji ali ZEKom-1.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.
3. Operater bo izvedel izklop storitev katerikoli dan v mesecu.
4. Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa po veljavnem ceniku v celoti bremenijo naročnika. Naročniku se obračuna mesečna naročnina do dneva prekinitve storitve in od dneva ponovne vzpostavitve dalje.
5. 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 v primeru pogodbene vezave naročniškega razmerja. 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 (90 dni) od dneva izključitve naročniška 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.
6. 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. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček in hkrati ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti.
7. Na zahtevo naročnika in na njegove stroške je operater dolžan začasno naročniku odklopiti storitve po naslednjim pogoji:
  - naročnik začasno odstopi od pogodbe s podajo pisne izjave o začasnem prenehanju veljavnosti te pogodbe;

- začasen odklop lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema začasnima odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj tri (3) mesece;
- v primeru pogodbene vezave naročniškega razmerja, se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave;
- 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 dnevom 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.

#### **XV. Prekinitev naročniškega razmerja**

1. Naročnik lahko kadarkoli odstopi od naročniške pogodbe s podajo pisne izjave. 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.
2. Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je operater že izvedel določena dela, je dolžan operaterju povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine.
3. Vsi stroški za izključitev po veljavnem ceniku, so v breme naročnika. 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 prekinitev naročniškega razmerja in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe oz. pogodbeno kazen, v primeru pogodbene vezave naročniškega razmerja.
4. Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti in mora vsebovati:
  - podatke o naročniku: ime in priimek/naziv podjetja za pravne osebe, naslov/sedež podjetja za pravne osebe in številko naročniške pogodbe (zaželeno);
  - podatke o naslovu kableskega priključka;
  - navedba storitev operaterja, ki jo želi naročnik odpovedati;
  - želeni datum izključitve;
  - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja naročniškega razmerja;
  - morebitne druge smiselne podatke.
5. Operater lahko naročniku odklopi storitev po naročniški pogodbi in odstopi od naročniške pogodbe v naslednjih primerih:
  - naročnik ne poravnava svojih obveznosti do operaterja v roku 90 dni od dneva začasnega odklopa vseh storitev v skladu z odstavkom te točke;
  - če kljub opozorilu ali začasnemu izklopu, kot je določeno v členu XIV.2., ponovno izvaja kršitve;
  - če izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki;
  - če sam posega ali dovoli drugemu nedopusten poseg v omrežne naprave operaterja;
  - naročnik izvaja neavtorizirano nadaljno prodajo;
  - če zlorabi naročniško razmerje za nezakonite namene;
  - in v drugih primerih skladno s temi Splošnimi pogoji oziroma veljavno zakonodajo.

#### **XVI. Storitve VoIP telefonije KabelVoIP – Prekinitev naročniškega razmerja**

1. 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.
2. 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 številkega 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.
3. 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.

#### **XVII. Ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja**

1. 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.

#### **XVIII. Kakovost storitve**

1. V smislu storitev dostopa do odprtega interneta morajo ponudniki storitev dostopa do interneta naročniku/uporabniku zagotoviti transparentne in enostavno dostopne informacije o storitvah dostopa do interneta ter z njimi povezanih pogojih - Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta. Hitrosti odprtega interneta so po uredbi opredeljene kot:
  - Oglaševana hitrost je tista hitrost, ki se uporablja pri tržni komunikaciji oz. oglaševanju storitev, pri čemer je zaželeno, da je ta čim bolj primerljiva z dejansko maksimalno hitrostjo;
  - Maksimalna hitrost je teoretično najvišja hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik, ki jo lahko končni uporabnik doseže vsaj enkrat dnevno;



- Običajna razpoložljiva hitrost je skupaj z navedenim razmerjem do maksimalne hitrosti, hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje večino časa v dnevnu. AKOS priporoča, da je to 90% časa dneva izven vršnih ur in da znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti;
- Minimalna hitrost je najnižja dejanska hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali večjih motenj.

Glede na zahteve za odprti internet so hitrosti storitve dostopa do interneta TK Markelj opredeljene kot:

- Oglaševana hitrost je naročniku razvidna iz opisa izbranega paketa storitve dostopa do interneta (cenik), ki so objavljeni na spletnih straneh operaterja, oz. iz opisa izbranega paketa storitve dostopa do interneta v posamezni naročniški pogodbi;
- Maksimalna hitrost je enaka oglaševani hitrosti;
- Običajno razpoložljiva hitrost je na voljo vsaj 90% časa dneva izven vršnih ur in predstavlja vsaj 80% maksimalne hitrosti, s čimer operater polno zadosti priporočilu AKOS;
- Minimalne hitrosti ni mogoče ustrezno opredeliti, ker operater nima na razpolago možnosti za zagotavljanje ali merjenje minimalne hitrosti povezave. Delo operaterja je usmerjeno predvsem v zagotavljanje razpoložljivosti maksimalne možne hitrosti in ustreznih prenosnih kapacitet omrežja. Ta dva parametra imata neposreden vpliv na višjo minimalno hitrost povezave.

Navedeno nima nikakršnega vpliva na zasebnost končnih uporabnikov ali varstvo njihovih podatkov.

2. Vršne ure so ure, ko je omrežje najbolj obremenjeno. Za fizične osebe so vršne ure vsak dan v obdobju med 18. in 21. uro, za pravne osebe pa ob delavnikih med 9. in 10. uro ter med 14. in 15. uro. Čas vršnih ur se spreminja +/- 1 uro zaradi različnih letnih časov, vremena, dela prostih dni/praznikov, ipd.
3. Naročnik ima možnost dostopa do mehanizma spremljanja pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta. Za mehanizem izvedbe meritev hitrosti operater določa izvedbo ločenih meritev za hitrosti do 100 Mbit/s ter hitrosti nad 100 Mbit/s.
4. Za meritve hitrosti do 100 Mbit/s naj se uporablja informativen pokazatelj hitrosti, ki je na voljo preko povezave objavljene na operaterjevi spletni strani <http://www.kabelnetlogatec.net> oziroma preko neposredno preko naslova <http://speedtest.softnet.si/>.  
Za izvedbo teh meritev morajo biti pri naročniku/uporabniku obvezno izpolnjeni vsaj sledeči pogoji:
  - dovolj zmogljiv računalnik, brez virusov in aplikacij, ki ga po nepotrebnem obremenjujejo;
  - računalnik mora biti povezan preko UTP kable neposredno na komunikacijsko opremo (kabelski modem, optični komunikator) z izključeno brezžično povezavo (če je na voljo) in mora biti edini priklop na komunikacijsko opremo;
  - storitev KabelVoIP in storitev ogleda televizije z zamikom ni v uporabi.
5. Za meritve hitrosti nad 100 Mbit/s se testi izvajajo individualno s pomočjo usposobljenih tehnikov in uporabo profesionalne merilne opreme.
6. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da na hitrost storitve dostopa do interneta vplivajo tudi storitve, ki niso storitve dostopa do interneta (t.i. specializirane storitve), ki jih uporablja naročnik (OTT storitve, VoD, ipd.). Specializirane storitve znižajo razpoložljivo hitrost dostopa do interneta. Od tovrstnih storitev operater ponuja le storitev ogleda televizije z zamikom, ki zniža prenosno hitrost do 4 Mbit/s.
7. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da se analogna in digitalna televizija prenašata po ločeni pasovni širini in nimata nobenega vpliva na hitrost dostopa do omrežja internet. Na omrežju se ne ponuja IP televizija, ki ima znaten vpliv na hitrost dostopa do interneta. Pri IP televiziji programi v SD (standarna ločljivost) porabijo do 3 Mbit/s, programi v HD (visoka ločljivost) pa do 7 Mbit/s.
8. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da se storitev KabelVoIP prenaša preko ločenih podatkovnih tokov od storitve dostopa do omrežja internet in neposredno nima vpliva na znižanje hitrosti internetne povezave.
9. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da ima hitrost delovanja interneta na strani naročnika/uporabnika lahko več pojasnjevalnih okoliščin, kjer razlog ni na strani ponudnika internetnih storitev:
  - naročnikova strojna oprema, kjer so omejitve pri zmogljivosti mrežnih kartic ter strojne in programske opreme (zmogljivosti trdih diskov, zmogljivosti procesorjev, zmogljivosti pomnilnika, zmogljivosti omrežnih kablov in vse do programskih nastavitvev v strojni opremi);
  - strojna oprema za brezžično omrežje (WiFi) od usmerjevalnika do odjemalcev, uporabljena tehnologija brezžičnega prenosa, oddaljenost od oddajnika, število brezžičnih odjemalcev, ovire v prostoru, gradbeni dejavniki in nenazadnje nepooblaščen uporaba brezžične povezave;
  - število uporabnikov, ki dostopajo sočasno preko istega internetnega dostopa;
  - neželena programska oprema, virusi, ki generirajo poizvedbe in promet;
  - programska oprema (predvsem vsi tisti programi, ki delujejo v ozadju, oblačne storitve, antivirusni programi, ipd.);
  - hitrost spletnih strani ali storitev kjer je naročnik aktiven ter
  - še množica drugih nepovezanih dejavnikov.

Ocena zahtevane hitrosti dostopa oz. zmanjšanje hitrosti dostopa do interneta ob uporabi nekaterih internetnih storitev:

- prenašanje pretočnih video vsebin v SD kvaliteti: od cca. 2 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- prenašanje pretočnih video vsebin v HD kvaliteti: od cca. 5 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- prenašanje pretočnih video vsebin v 4K kvaliteti: od cca. 20 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- uporaba IP telefonije: cca. 100 kbit/s (od in k naročniku);
- igranje spletnih iger: od cca. 5 Mbit/s;
- videoklici: od cca. 4 Mbit/s;
- torrent in njemu podobni protokoli: brez omejitev tudi do maksimalnih hitrosti v obeh smereh.

Upoštevana je uporaba pri neomejeni količini podatkov.

10. V primeru ugotovljenega razhajanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta za 20% ali več, ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo, če ga je možno zagotoviti, ali odstopi od naročniške pogodbe brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja oz. pogodbene kazni. Pravica do odstopa od naročniške pogodbe ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

11. Operater pri dostopu do omrežja internet ne uporablja mehanizmov ali ukrepov za upravljanje prometa, ki bi lahko vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, na zasebnost naročnikov in na varstvo osebnih podatkov naročnikov. V okviru privzete varne povezave za fizične osebe, operater z namenom zaščite naročnika pred računalniškimi virusi in drugimi vrstami zlonamerne programske kode omejuje dostop iz internetne strani do naročniku dodeljene IP številke na računalniških vratih od 1 do 1024, z izjemo računalniških (tcp) vrat 20-21 (ftp), 22 (ssh), 80 (www), 443 (https) ter računalniških (udp) vrat 500 (vpn). Na izrecno zahtevo naročnika so omejitve varne povezave za fizične osebe lahko odstranjene.

#### **XIX. Reševanje sporov**

1. Pogodbeni stranki se sporazumeta, da bosta vse morebitne spore, ki bi nastali v zvezi z izvajanjem storitev operaterja po naročniški pogodbi, reševali v duhu medsebojnega sodelovanja in dobre volje. V primeru, da se stranki ne moreta sporazumeti, je za spore pristojna AKOS in/ali Sodišče v Ljubljani.

#### **XX. Končne določbe**

1. Vsaka določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena naročniška pogodba. Neveljavnost nekaterih določil naročniške pogodbe, ki izhajajo iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil naročniške pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.
2. TK Markelj lahko v skladu s svojo poslovno politiko spremeni te splošne pogoje ter pogoje naročniške pogodbe, o navedenem pa mora seznaniti naročnika z objavo na spletni strani operaterja, ob prejemu računov za storitve, oziroma na drug primeren način. Sprememba mora biti objavljena trideset (30) dni pred pričetkom veljavnosti. Razen, če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1, Uredbami Evropskega parlamenta in Sveta ter ostalimi veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji, ima naročnik pravico v istem roku (30 dni) odstopiti od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja oz. pogodbene kazni, če se s predlaganimi spremembami ne strinja. Ta pravica ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov. Če naročnik pogodbe oziroma posamezne storitve ne odpove pisno v roku trideset (30) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša.
3. Splošni pogoji imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
4. Splošni pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih straneh in sedežu TK Markelj.

#### **XXI. Veljavnost**

1. Splošni pogoji veljajo od 13.05.2018 do spremembe.

TK Markelj d.o.o.