



## Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev

družbe Telesat, d.o.o., Jesenice, Cesta talcev 20, 4270 Jesenice. – (v nadaljevanju Telesat ali izvajalec) urejajo razmerja z naročniki o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. Predmetna razmerja urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev, navodila za uporabo ter morebitni posebni pisni dogovori. Določene storitve imajo zaradi svoje specifičnosti in posebnih zahtev tudi svoje posebne pogoje uporabe takšnih storitev. Vsi takšni pogoji so naročnikom in drugim uporabnikom dostopni na sedežu družbe Telesat in Telesatovi spletni strani [www.telesat.si](http://www.telesat.si).

### 1. OPREDELITEV POJMOV

Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju SP) elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telesat so splošni pogoji poslovanja Telesata kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.

Izvajalec: družba Telesat, ki je pri Agenciji za pošto in telekomunikacije Republike Slovenije registrirana kot operater za opravljanje storitev po naročniški pogodbi.

Naročnik: vsaka fizična ali pravna oseba, s katero se sklene veljavna naročniška pogodba.

Novi naročnik: naročnik na kablenskem priključku (odjemno mesto), ki še nikoli ni bil priključen na storitve Telemach, in naročnik, ki je na obstoječem kablenskem priključku naročniško pogodbo s Telemachom prekinil pred več kot tremi meseci.

Naročniška pogodba: pogodba med izvajalcem 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.

Naročnina: denarni znesek, ki ga naročnik praviloma mesečno plačuje za izbrano storitev.

Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka: vključuje vzpostavitev povezave med omrežjem Telesat in hišno predajno točko naročnika, če za to obstajajo tehnične možnosti. V ta okvir sodi tudi izvedba hišne napeljave od naročniške omarice do priključnega mesta, kjer je v naročnikovih prostorih nameščena uporabniška terminalna oprema.

Hišna predajna točka je točka, kjer signal iz kablenskega distribucijskega omrežja preide v hišno napeljavo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna serviserjem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih. Telesat naročnikom zagotavlja kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni priključni točki oziroma mestu odjema (opremi CPE).

Priključnina ob aktivaciji že vzpostavljenega, vendar neaktivnega priključka: priključnina vključuje (glede na naročeno storitev):

- Prihod tehnika na lokacijo naročnikovega priključka,
- material za napeljavo (kabel, konektorji, 1m priključne vrvice, pritrdilni material, priključna vrvica UTP),
- delo za izvedbo nadometne napeljave povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika v naročnikovih prostorih (do največ 20 m napeljave); 1x izvedba preboja stene z debelino do 25 cm,
- konfiguracijo komunikacijskega modema,
- izvedbo priključitve telefona izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika,
- preizkus delovanja storitve.

Priključnina za obstoječega naročnika, ki sklene naročniško razmerje za novo storitev, vključuje vse zgoraj navedene storitve operaterja razen materiala za napeljavo.

### 2. POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

2.1. Naročniška pogodba začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:

- naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki in
- izpolnjene so pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave do naročnika. Po izpolnjenih pogojih za priključitev bo operater naročnika priključil najkasneje v 8-ih dneh.

2.2. Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je izvajalec že izvedel določena dela, je naročnik dolžan izvajalcu povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine za predmetno naročeno storitev oz. drugih vnaprej dogovorjenih stroškov izgradnje priključka.

Izvajalec sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s stalnim prebivališčem ali sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni pogoji v nadaljevanju besedila. Fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca.

#### Pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom. Izvajalec 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.

2.3. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti točni in popolni. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. Če se naročniška pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe.

2.4. Naročnik je za ustrezno identifikacijo v okviru podatkov, predvidenih v naročniški pogodbi, dolžan navesti svojo davčno številko. Ob naročnikovi zahtevi za posredovanje podatkov o prometu ali drugih podatkov, ki se nanašajo na naročniško razmerje, se je naročnik dolžan identificirati s svojo davčno številko. Prav tako je predložitev naročnikove davčne številke obvezen element pri zahtevi za spremembe v zvezi z obstoječim naročniškim razmerjem.

2.5. Naročnik se lahko po sklenitvi naročniške pogodbe za ustrezen paket storitev z izvajalcem dogovori za dobavo ali menjavo dodatne opreme, katere prejem naročnik potrdi s podpisom ustreznega aneksa k pogodbi.

2.6. Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, vendar najmanj za obdobje dveh (2) let. Po poteku navedenega obdobja lahko naročnik pogodbo odpove. Naročnik lahko odpove posamezen dostop do storitve. Odpovedni rok je 30 (30) dni in začne teči s prvim naslednjim dnem od prejema odpovedi. Naročniška pogodba se odpove pisмено s podpisom odgovorne osebe oz. žigom podjetja. Naročnik je dolžan do dneva izključitve poravnati vse zapadle obveznosti iz pogodbe.

### 3. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

3.1. Izvajalec bo podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in



prekinitve naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe izvajalčevih analiz opravljenih storitev. Za obračun in za plačila, povezana z medomrežnim povezovanjem, bo izvajalec obdeloval in hranil tudi podatke o količini telefonskega prometa in trajanju posameznih telefonskih pogovorov do prvega mesečnega obračuna storitev naročniku.

3.2. Operater lahko ob zagotavljanju elektronske pošte na svojih poštnih strelnih shranjuje vsebino komunikacij (elektronsko pošto) skladno s členom 147/4ZEKom-1.

3.3. Pridobljeni osebni podatki se varujejo kot izvajalčeva poslovna skrivnost in se uporabljajo le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za tržne analize, namenjene izboljšanju izvajalčevih storitev, ter za obveščanje o novostih v ponudbi izvajalca. Izvajalec zbira podatke o naročnikih na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah in naročniške pogodbe. Pri tem zbira podatke o imenu in priimku oziroma firmi za pravne osebe, stalnem bivališču naročnika, naslovu priključka, telefonski številki, davčni številki oziroma identifikacijski številki za DDV, informacije o bančnih transakcijskih računih, prek katerih naročnik posluje, ter druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja in zagotavljanje storitev. S predhodnim pisnim soglasjem naročnika lahko izvajalec za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev v posameznih primerih zbira tudi druge podatke o naročniku.

3.4. Izvajalec bo elektronski naslov, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja dodelil naročniku, 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 izvajalca. Za predhodno navedene namene bo izvajalec 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 izvajalčevih obvestil na svoj elektronski naslov prekliče.

3.5. Ob podpisu naročniške pogodbe uporabnik soglaša, da se v primeru njegovega neupoštevanja obveznosti sme njegove podatke dati na razpolago tretji osebi z namenom izterjave dolgov.

#### 4. VZDRŽEVALNA DELA NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU

4.1. Za opravljanje storitev po tej pogodbi se izvajalec zavezuje redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika. Vzdrževalna dela zajemajo zlasti zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta, odpravo vseh okvar na omrežju ter vzdrževanje in po potrebi zamenjavo kablov in drugih naprav izvajalčevega omrežja.

4.2. Izvajalec bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi o tehničnih in varnostnih normativih. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo izvajalec opravljal posege po predhodnem dogovoru z naročnikom in po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Naročnik bo na svoji nepremičnini omogočil zgraditev in vzdrževanje omrežne priključne točke, na katero bo priključen naročnikov komunikacijski priključek. Izvajalec lahko za izvedbo vzdrževalnih del pooblasti tudi podizvajalca, za delo katerega v odnosu do naročnika v celoti odgovarja izvajalec.

#### 5. TEHNIČNE ZAHTEVE

5.1. Izvajalec zagotavlja kakovost radijskega in televizijskega signala po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G, standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi toliko sprejemnih naprav, kolikor je določenih v naročniški pogodbi, vendar največ tri sprejemnike. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom. Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav in naprav prejetih v uporabo od ponudnika storitev pred prenapetostnimi učinki (udar strele ali električnega sunka). Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon, router, itd.), je naročnik izvajalcu dolžan povrniti celotno vrednost uničene opreme.

5.2. Naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve priključka na izvajalčevo omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja izvajalcu svoje soglasje, da izvajalec na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti

vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova.

5.3. Izvajalec lahko zavrne priklop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v izvajalčevem omrežju. Izvajalec lahko prekine zagotavljanje storitev po tej pogodbi in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če izvajalec ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v izvajalčevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo izvajalčevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja.

5.4. Naročnik je dolžan za internetni dostop do izvajalčevega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustreznimi atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do izvajalčevega omrežja. Izvajalec zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih izvajalec predhodno potrdi kot tehnično primerne. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika. Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve in stroške naročniku, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebnem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere izvajalec ne odgovarja. V primeru poškodovanja ali uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon, router, itd.), mora naročnik izvajalcu povrniti celotno vrednost te opreme.

#### 6. POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE STORITEV PO TEJ POGODBI

6.1. Izvajalec bo naročniku omogočil uporabo vseh naročenih storitev, ki so na lokaciji naročnikovega priključka tehnično izvedljive.

6.2. Izvajalec zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu s predpisi. V primeru načrtovane prekinitve storitev zaradi vzdrževanja omrežja in pripadajočih naprav bo izvajalec predhodno obvestil naročnika. Izvajalec ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledica višje sile ali dogodkov, ki niso pod njegovim vplivom. Izvajalec zagotavlja storitve na svojem omrežju v skladu z naročniško pogodbo, pripadajočimi dodatki, cenikom in temi splošnimi pogoji. Služba za prijavo napak obratuje v času od 7.00 do 22.00 ure vse dni v tednu.

#### 6.3. Izvajalec:

- si pridržuje pravico do občasnih prekinitvev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- 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 za 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 izvajalčevem omrežju,
- 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 jo priklopi na naprave izvajalca (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi izvajalčevega zunanega trdega diska za snemanje)
- zagotavlja dobavo radijskih in televizijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,



- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji izvajalec dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico spreminjati vsebine in cene naročniških paketov; o morebitnih spremembah bo izvajalec obvestil naročnike najmanj 30 dni pred spremembo na svoji spletni strani in/ali pisno in/ali na druge običajne načine,
- si pridržuje pravico do dodajanja in odstranjevanja programov v programskih shemah, pri čemer se lahko obstoječa programska mesta, ki si jih naročnik nastavi na sprejemnikih, ob tem spremenijo ali pa se spremenijo vrstni red nastavljenih programov tako, da je v takem primeru, odvisno od tipa sprejemnika, potrebna bodisi ročna ali samodejna ponastavitev sprejemnika,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukine določen programski paket,
- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi o vseh spremembah na svojem informacijskem televizijskem kanalu in/ali na spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge ustrezne načine.

6.4. Izvajalec 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 izvajalec ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

## 7. NAROČNIKOVE OBVEZNOSTI

7.1. Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo na omrežje izvajalca:

- predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij,
- zagotovil ustrezen prostor za priključitev in namestitve opreme za komunikacijski priključek oziroma prenos podatkov ali za dostop do internetnega omrežja in po potrebi pridobil soglasja lastnikov zemljišč in prostorov oziroma stavb, kjer bo potekala povezava na izvajalčevo omrežje, da dovoljujejo posege za izvedbo in vzdrževanje priključkov na svojih zemljiščih oziroma stavbah,
- zagotovil električne omrežne priključke z napetostjo 220V za napajanje opreme v skladu s predpisi,
- zagotovil ozemljitvene priključke v skladu s predpisi.

7.2. Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na omrežje izvajalca:

- ne bo spreminjal nobenih naprav izvajalca ali konfiguracije ter programske kode,
- bo z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- ne bo postavil strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z izvajalcem,
- v splet ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- v splet ne bo posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili,
- ne bo v izvajalčevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- bo priključek in vso pripadajočo opremo (digitalni sprejemnik, modem, kartice, modul, routerje in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,

- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in o izvajalčevi zavezi za povrnitev v prejšnje stanje na svojih nepremičninah dopuščal tudi izvedbo vseh posegov, ki bi bili izvajalcu potrebni za vzdrževanje in posodabljanje omrežja ter vzpostavljajanje morebitnih priključkov na sosednjih nepremičninah,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na izvajalčevo 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, števeci za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec 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 izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

7.3. Če bi naročnik opremo, ki jo je prevzel v uporabo za sprejem storitev po tej pogodbi in je v lasti izvajalca, poškodoval, uničil ali neupravičeno odsvojil, se zavezuje izvajalcu na podlagi izstavljenega računa povrniti celotno vrednost takšne opreme.

7.4. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej 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 izvajalčevega 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 izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca.

V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca.

7.5. Ob odklopu naročnika iz omrežja izvajalca 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.

7.6. Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov. Naročnik se obvezuje izvajalcu nemudoma, vendar najkasneje v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravilnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko izvajalec odpove naročniško pogodbo. Izvajalec evidentira spremembe od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

7.7. Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi, pooblašča izvajalca ali katerokoli drugo osebo, ki s cesijo ali kakšnim 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.

## 8. REKLAMACIJE STORITEV

8.1. Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje Telesata v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek Telesat posredujejo naročnikom zunanjim ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Reklamacije glede vsebine, cen in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih Telesat le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.

8.2. Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telesata obravnava ustrezna služba in jih lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telesata.



8.3 Vsaka reklamacija mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo oz. pritožbo kot upravičene za podajanje reklamacije, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis reklamacije. Telesat za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo Telesat naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal povračilo v skladu s Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji. To izplačilo se praviloma opravi tako, da Telesat priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

8.4 Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.

8.5 Ugovor se lahko vložiti tudi s klicem na telefonsko številko 04 5865 251 ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu prvega odstavka tega člena. Šteje se, da je Telesat prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja.

8.6 Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko Telesat s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.

8.7 Če Telesat v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodí, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloží predlog za rešitev spora na Agencijo.

8.8 Naročnik lahko vloží predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Telesat ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik v tem primeru lahko vloží predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

8.9 V primeru, da v zvezi s posameznim ugovorom teče spor pred Agencijo, do končne rešitve spora oziroma do dokončne odločitve agencije Telemach zaradi neplačila obveznosti ne bo omejit dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ali prekinil naročniške pogodbe, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

8.10 Če naročnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

8.11 V primeru ugovora, ki je očitno neutemeljen ali v primeru ponavljajočih neupravičenih ugovorov (npr. zatrjevanja dejstev, ki so objektivno preverljiva in se po preveritvi izkažejo za očitno neresnična ali zlonamerna) lahko Telesat stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Telesat. Telesat nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava kot pristojnega za reševanje določenega potrošniškega spora, ki bi ga naročnik, ki se šteje za potrošnika, lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

## 9. PLAČEVANJE STORITEV

9.1. Naročnik se obvezuje redno in pravočasno plačevati mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Roki za pravočasno plačilo storitev so navedeni na izvajalčevih računih za opravljene storitve.

Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba Telesat, d.o.o., Jesenice, Cesta talcev 20, 4270 Jesenice, vpisana pri Okrožnem sodišču v Kranju, matična številka: 5545803.

9.2. Naročnina za izbrane storitve se obračunava mesečno in za cel mesec. V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna.

Naročnik je dolžan poravnati vse izvajalčeve stroške postopka opominjanja in stroške vseh izvajalčevih dejanj, ki jih v času po zapadlosti obveznosti naročnika izvede zaradi neizpolnitve obveznosti naročnika oziroma zaradi uveljavljanja svoje pravice do poplčila terjatev do naročnika.

9.3. Naročnik ima v primeru svojega nestrinjanja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih dneh (15) od prejema računa oziroma najkasneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa, če operaterju predloži razloge, zakaj se z računom ni mogel seznaniti prej, pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež izvajalca.

Če naročnik zahteva izpis razčlenjenega računa, začne rok iz prvega odstavka tega člena teči ob prejemu razčlenjenega računa.

Če naročnik ugovora ne vloží v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

## 10. CENE STORITEV 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 izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletnih straneh in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu.

## 11. ODKLOP NAROČNIKA IN ODPSTOP OD POGODBE

11.1. Izvajalec lahko kadarkoli odklopi naročnikov priključek iz svojega omrežja in odstopi od pogodbe, zlasti če:

- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo,
- naročnik ravna v nasprotju z določili naročniške pogodbe ali Splošnih pogojev izvajalca,
- naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov komunikacijskega omrežja in izvedbi posegov za vzpostavlanje in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik s svojimi ravnanji povzroča motnje na izvajalčevem omrežju.

11.2. Začasni odklop - Na zahtevo naročnika in na njegove stroške je izvajalec dolžan začasno odklopiti naročnika z omrežja. 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. O zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca najmanj trideset (30) dni pred odklopom. Pogoj za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do izvajalca.

11.3. Odstop od naročniške pogodbe - Naročnik lahko kadarkoli odstopi od naročniške pogodbe s podajo pisne izjave in odpovednim rokom v trajanju enega (1) meseca od dneva podaje odpovedi pogodbe oziroma, v primeru sklenitve pogodbe za določeno minimalno obdobje veljavnosti, po poteku roka vezave veljavnosti naročniškega razmerja. Ne glede na odpoved naročniške pogodbe je naročnik dolžan v celoti poravnati svoje obveznosti do izvajalca nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe in odklopa naročnika iz izvajalčevega omrežja.

11.4. Odklop neplačnika (začasno do poplčila obveznosti)

Če naročnik ne izpolni svojih obveznosti iz naslova plačila storitev skladno z naročniško pogodbo v roku 60 dni od datuma zapadlosti najstarejšega neplačanega računa, bo izvajalec začasno odklopil storitve po tej pogodbi do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa naročnika na omrežje izvajalca v celoti bremenijo naročnika.

Naročnik mora, če želi, da ga izvajalec priklopi nazaj na omrežje, poravnati vse svoje obveznosti in poslati potrdilo o plačilu potrditi po pošti naslovljeni na računovodstvo izvajalca, po elektronski pošti na info@telesat.si. Izvajalec bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času (najkasneje naslednji delovni dan).

11.5. Trajni odklop neplačnika in odstop od pogodbe



Če naročnik po izvedenem začasnem odklopu zaradi neizpolnitve finančnih obveznosti iz naslova plačila storitev skladno z naročniško pogodbo v roku 8 dni ne izpolni svojih obveznosti, ga izvajalec trajno odklopi iz izvajalčevega omrežja in preneha z dobavo naročenih storitev.

V primerih iz prvega odstavka te točke izvajalec odstopi od naročniške pogodbe s podajo pisne izjave o prenehanju veljavnosti predmetne pogodbe.

Stroški trajnega odklopa v celoti bremenijo naročnika.

11.6. Vrnitev opreme - Naročnik je dolžan ob prenehanju naročniške pogodbe izvajalcu vrniti celotno opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi naročniške pogodbe. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 8 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ne bi vrnil izvajalcu, se naročnik zavezuje, da bo izvajalcu na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

## 12. OPREDELITV STORITEV

12.1. Ponudba storitve »Trojček« zajema storitve interneta (tehnologij: Docsis3, ethernet ali Gpon), digitalne televizije in digitalne telefonije.

12.2. Opremo za zagotavljanje storitve pri naročniku zagotovi izvajalec, naročnik opremo dobi v uporabo za celotno obdobje trajanja naročniškega razmerja.

Predajna točka med operaterjem in uporabnikom za zagotavljanje storitve interneta in digitalne telefonije je uporabniški vmesnik. Vsa dodatna dela za namestitve opreme za uporabo storitev interneta in digitalne telefonije naročnik plača izvajalcu v skladu s cenikom storitev.

Dela za odpravo reklamacijskih napak, ki niso posledica nepopolno izvedenega priklopa storitev ali okvare sprejemne opreme, se naročnik zavezuje plačati izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

Nameščena sprejemna oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo ob sklenitvi naročniškega razmerja, je trajna last izvajalca in naročnik se zavezuje, da bo opremo po prenehanju naročniške pogodbe vrnil izvajalcu nepoškodovano oziroma bo, če takšno vračilo opreme ne bo možno, izvajalcu povrnil protivrednost celotne sprejemne opreme.

12.3. V primeru prehoda na drug naročniški paket izvajalca je naročnik dolžan podpisati novo naročniško pogodbo. V primeru prehoda na paket z večjim obsegom storitev se naročniku tak prehod ne zaračuna. Če naročnik znotraj obdobja 24 mesecev od dneva podpisa naročniške pogodbe preide na paket z manjšim obsegom storitev, se izvajalcu za izvedbo takšne spremembe zavezuje plačati znesek, določen v ceniku storitev izvajalca.

## 13. OMEJITEV ODGOVORNOSTI IZVAJALCA

Izvajalec ne odgovarja za nobeno spremembo, motnjo, začasno ali dokončno prekinitve ali nobeno zamudo v distribuciji signala zaradi sončeve in mesečeve konjunkcije (prekrivanja); nobeno težavo pri sprejemu signala zaradi lokacije in pogojev sprejema ali zaradi neprimerne opreme naročnika; nobeno spremembo ali prekinitve, ki nastane zaradi administrativnega, sodnega ali zakonskega sklepa, ki se nanaša na izvajalca; ter nobeno neustrezno namestitve, delovanje, nepooblaščen servis satelitskega sprejemnika ali kakršnokoli uporabo opreme ali satelitske dekodirne kartice s strani naročnika, ki je v nasprotju z določbami teh Splošnih pogojev.

Izvajalec ne prevzema odgovornosti za nobeno zamudo ali neizpolnjevanje svojih obveznosti iz naročniške pogodbe in teh Splošnih pogojev, ki so posledica višje sile, kot tudi dogodkov ali nesreč, ki so izven razumnega nadzora, vključno z, vendar ne omejujoč se na: požar, potres, poplavo, nevihto, veter, točo, neurje, snežni metež, uničenje dobrin, ki jih izvajalec ni mogel preprečiti, izredno stanje, državljanski nemiri, blokade, embargo, akti državnih organov, sabotaza, stavka, naravne katastrofe, prenehanje dela, splošne nevarnosti, pomanjkanje elektrike, karantena, onesnaževanje, zunanji transmisijski vplivi, nezmožnost delovanja satelita, nepravočasna namestitve satelita v orbiti, okvare satelita ali če se pojavi poškodba na zemeljski postaji zaradi sonca, meteoroloških ali astronomskih ovir in podobni dogodki.

Izvajalec ni odgovoren za vsebino programov, ki jih naročnik prejme v okviru programskega paketa, za katerega je naročnik sklenil naročniško pogodbo.

Izvajalec naročniku ne daje jamstev, da izdajatelj posameznega programa ne bo prenehal z oddajanjem programa.

## 14. OBVEŠČANJE NAROČNIKOV

O vseh informacijah, dogodkih in postopkih v okviru naročniškega razmerja je naročnik lahko obveščen s klicem službe izvajalca ali preko elektronske pošte ali preko spletne strani izvajalca.

Telesat sme te pogoje, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh pogojev in/ali posebnih pogojev ali Cenika Telesat obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletni strani [www.telesat.si](http://www.telesat.si).

Od objave obvestila o spremembah od njihove uveljavitve, imajo naročniki v skladu z določili 2. odstavka 129. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEK-1) pravico, da brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopijo od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov."

## 15. KONČNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji so objavljeni 1. 7. 2018 in pričnejo veljati 1. 8. 2018.

Telesat bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.



## SPLOŠNI POGOJI DIGITALNE TELEFONIJE

### 1. OPREDELITEV STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE

Storitev digitalne telefonije je telefonija prek protokola IP. Storitev digitalne telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja izvajalca z uporabo tehnologije IP-protokola. 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. Digitalna telefonija obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

### 2. ZA UPORABO STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE MORA NAROČNIK:

- imeti z izvajalcem sklenjeno naročniško razmerje za storitev digitalne televizije,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na lokaciji priključka naročnika tehnično izvedljiva.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti izvedene v obliki aneksa k naročniški pogodbi, razen kadar gre za spremembe cenika ali teh splošnih pogojev.

### 3. POGOJI ZA UPORABO STORITEV DIGITALNE TELEFONIJE

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustreznost komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi izvajalec, in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika.

### 4. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

#### 4.1. Naročnik je za uporabo storitve digitalne telefonije dolžan:

- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in izvajalca,
- uporabljati terminalsko opremo, in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj,
- uporabljati storitev v omrežju izvajalca ali v drugih omrežjih na takšen način, da uporaba storitev ne ogroža delovanja omrežja izvajalca ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,

4.2. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v primeru nepooblaščenega uporabe komunikacijskega prehoda s strani tretjih oseb.

### 5. DODATNE STORITVE

Izvajalec v sklopu storitve digitalne telefonije naročniku zagotavlja tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internetnih straneh izvajalca. Izvajalec lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestil najmanj sedem (7) dni pred spremembo z objavo na spletni strani [www.telesat.si](http://www.telesat.si). Naročnik lahko uporabo posamezne dodatne storitve vključuje ali izključuje s pisno zahtevo izvajalcu ali samostojno preko lastnega skrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

### 6. PRENOS TELEFONSKIH ŠTEVILK

6.1. Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo obstoječo telefonsko številko prenese na izvajalca. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko izvajalca prenese na drugega operaterja, pri čemer mu izvajalec prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

Prenos telefonske številke je ločena storitev od sklenitve naročniškega razmerja za digitalno telefonijo, 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. Če se naročnik za prenos telefonske številke ne odloči in pri dosedanjem operaterju ne želi več imeti sklenjenega naročniškega razmerja za telefonijo, ga mora tudi sam odpovedati.

6.2. Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca se opravi na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti v omrežje izvajalca, mora biti aktivna oziroma 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 storitve digitalne telefonije v omrežju izvajalca.

Izvajalec v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanem operaterju na podlagi pooblastila, katerega izvajalcu predloži naročnik telefonskih storitev.

Če naročnik izvajalca 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. OBVEZNOSTI IN PRAVICE IZVAJALCA SO:

- zagotavljati čim bolj neprekinjeno delovanje storitev digitalne telefonije 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev digitalne telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev izvajalca.
- če izvajalec storitve nudi prikaz identitete kličočega priključka, ima posameznik možnost prikaza in preprečitve prikaza identitete kličočega priključka in priključka v zvezi.

### 8. PLAČILA STORITEV

8.1. Izvajalec obračunava storitev digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev.

Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba, Telesat, d.o.o., Jesenice. Cesta talcev 20, 4270 Jesenice, vpisana pri Okrožnem sodišču v Kranju, matična številka: 5545803..

8.2. Izvajalec bo naročnikom obračunaval storitve digitalne telefonije na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;
- naročnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
- število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot,
- znesek telefonskega prometa, ločeno za: notranje klice, mednarodne klice, klice v mobilna javna komunikacijska omrežja, klice premijskih storitev, prenos podatkov,
- vrsto in znesek za druge opravljene storitve ter



- skupni znesek računa.

8.3. Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od prvega do zadnjega dne v mesecu za pretekli mesec. V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev izvajalca. Naročnina za storitev digitalne telefonije se zaračunava tudi za obdobje, v katerem naročnik ne uporablja storitev izvajalca ali pa jih uporablja v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabo oziroma omejeno uporabo storitev).

8.4. Opravljene klice ter dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu ob upoštevanju dejanske uporabe storitev v skladu s cenikom storitev izvajalca. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema izvajalca. Morebitna odstopanja od evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence izvajalca ne vplivajo na obračun uporabe storitev izvajalca.

## 9. DOMNEVNA ZLORABA STORITEV ALI PREKORAČITEV DNEVNE OMEJITVE PORABE

Izvajalec tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika in/ali dnevna poraba naročnika naraste preko 100 EUR in/ali če obstaja utemeljena domneva, da naročnik plačilnih obveznosti ne bo mogel poravnati, izvajalec naročnika lahko na to opozori (telefonsko/pisno) in mu lahko začasno, do prejema plačila za storitve, onemogoči nadaljnjo uporabo storitev v celoti ali samo na določene skupine premijskih in/ali mobilnih telefonskih števil.

Za ponovno vzpostavitev celotne storitve lahko izvajalec zahteva predčasno plačilo že nastalih stroškov iz naslova uporabe digitalne telefonije, naročnik pa je dolžan to plačilo izvršiti v postavljenem roku in o tem obvestiti izvajalca. Prejeto plačilo za storitve se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu izvajalca.

## 10. IZPIS VIŠJE STOPNJE RAZČLENJENEGA RAČUNA

Naročnik lahko pisno zahteva višjo stopnjo razčlenjenega računa za storitve digitalne telefonije, ki ga izvajalec zaračuna po ceniku storitev. Razčlenjen račun se lahko zahteva za obdobje največ treh (3) predhodnih mesecev od dneva predložitve naročnikove pisne zahteve izvajalcu. Po izročitvi razčlenjenega računa naročniku izvajalec ne odgovarja več za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa razčlenjenega računa.

## 11. REKLAMACIJE RAČUNA

11.1. Naročnik ima v primeru svojega nestrinjanja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh od prejema računa oziroma najkasneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa, če operaterju predloži razloge, zakaj se z računom ni mogel seznaniti prej, pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež izvajalca. Če naročnik zahteva izpis razčlenjenega računa, začne rok iz prvega odstavka tega člena teči ob prejemu razčlenjenega računa.

Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

11.2. Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve v nespornem delu. V primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca in zaradi katere naročnik ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot dvanajst (12) ur v posameznem tekočem mesecu, se naročniku lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila naročnine na storitve digitalne telefonije, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine.

Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti prijavljena in evidentirana v izvajalčevem sistemu za spremljanje napak.

V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila naročnine bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila tako, da bo priznani znesek znižanja naročnine naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki ga bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

Strošek opravljenih telefonskih klicev se zaradi morebitne nezmožnosti uporabe storitev digitalne telefonije ne more znižati.

## 12. PREGLED UPORABE

Izvajalec omogoča naročnikom pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili in dodeljenim geslom.

## 13. UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

13.1. Izvajalec 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 storitev digitalne telefonije podajo svoje soglasje in zahtevo za objavo v imeniku.

13.2. S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo izvajalec objavljati telefonske številke.

Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan izvajalcu sporočiti pisno. Izvedba izbriša naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti izvajalca in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

## 14. TELEFONSKA ŠTEVILKA

14.1. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost z dejstvom, da bo v skladu s predpisi izvajalec ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije naročniku določil telefonsko številko iz nabora števil, ki ga je izvajalcu v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

14.2. Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju izvajalca. Storitve zamenjave številke se obračuna po ceniku storitev izvajalca.

14.3. V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev digitalne telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku dodeljene številke iz nabora številkega prostora izvajalca sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja.

14.4. 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, kot jo je imel pred prenehanjem, pri čemer izvajalec 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.

## 15. KRŠITEV NAROČNIŠKE POGODBE

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svoje jamstvo izvajalcu, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije v nasprotju s predpisi. Če naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča gospodarske ali operativne težave izvajalcu ali naročnikom telefonskih storitev, oziroma če gre za utemeljen sum zlorabe, lahko izvajalec brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omeji ali prekine izvajanje storitev digitalne telefonije.

## 16. DELOVANJE STORITEV IN TERMINALSKA OPREMA

16.1. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve. Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme ali omrežja izvajalca, o čemer bo izvajalec naročnike obveščal prek spletnih strani in/ali na informacijskem televizijskem kanalu izvajalca.

16.2. 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 izvajalca zaradi neporavnanih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov izvajalca.

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 digitalna telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.

16.3. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja storitev digitalne telefonije izvajalec 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.

16.4. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (t. i. komunikacijskim prehodom), ki jo ob vklopu posreduje izvajalec v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati, omogoča uporabo storitev digitalne telefonije na dveh številkah. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet naročniške pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno izvajalcu naroči zagotovitev dodatne telefonske številke, ki jo izvajalec zaračunava skladno s cenikom storitev.

## 17. VARNOST POGOVOROV

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da izvajalec iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti glede vsebine telefonskih pogovorov. Izvajalec ob tem posebej poudarja, da se izvajalčevi 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. Izvajalec tajnost vsebine telefonskih pogovorov in drugih storitev zagotavlja v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu s predpisi.

## 18. KAKOVOST STORITEV

Izvajalec naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev na takšni ravni, kot jo omogoča tehnična opremljenost. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju storitev digitalne telefonije. Izvajalec ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami digitalne telefonije po tej pogodbi.

## 19. UPORABA STORITVE

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne 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 izvajalec v primerih iz prejšnjega odstavka oziroma ob utemeljeni domnevi zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine zagotavljanje storitev digitalne telefonije.

## 20. RAČUNI ZA STORITVE

Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba, Telesat, d.o.o., Jesenice. Cesta talcev 20, 4270 Jesenice, vpisana pri Okrožnem sodišču v Kranju, matična številka: 5545803.

## 21. OBVEŠČANJE NAROČNIKOV

O vseh informacijah, dogodkih in postopkih v okviru naročniškega razmerja je naročnik lahko obveščen s klicem službe izvajalca ali preko elektronske pošte ali preko spletne strani izvajalca.

Telesat sme te pogoje, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh pogojev in/ali posebnih pogojev ali Cenika Telesat obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletni strani [www.telesat.si](http://www.telesat.si).

Od objave obvestila o spremembah od njihove uveljavitve, imajo naročniki v skladu z določili 2. odstavka 129. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) pravico, da brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov."

## 22. KONČNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji so objavljeni 1. 7. 2018 in pričnejo veljati 1. 8. 2018.

Telesat bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telesat, d.o.o., Jesenice