

SPLOŠNI POGOJI

ZA OPRAVLJANJE STORITEV V OMREŽJU NOVATEL

Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah ZEKom – UPB1 (Uradni list RS, št. 13/2007) in Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij (Uradni list RS, št. 96/2004) objavlja Novatel, d.o.o. (v nadaljnjem besedilu Novatel).

Splošne določbe

1. člen

S Splošnimi pogoji za opravljanje storitev Novatela (v nadaljevanju Splošni pogoji) se ureja opravljanje in zagotavljanje storitev Novatela (v nadaljevanju storitev). Med drugim vsebujejo naslednje določbe:

- naziv in sedež operaterja storitev,
- obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
- pogoje in postopke za vključitev naročniške komunikacijske opreme,
- poškodovanje, uničenje in zamenjavo komunikacijske opreme,
- pogoje sklenitve, spremembe in prenehanje naročniškega razmerja,
- omejitev dostopnosti storitev in prekinitvev naročniškega razmerja,
- povračila zaradi neustreznosti storitev,
- vzdrževanje omrežja in kakovost storitev,
- prijavo napak,
- reševanje ugovorov in sporov,
- nabor osebnih in prometnih podatkov in čas hranjenja,
- končne določbe.

Poleg teh Splošnih pogojev določajo način in pogoje opravljanja storitve tudi Posebni pogoji za posamezno storitev (v nadaljevanju Posebni pogoji), predpisi s področja elektronskih komunikacij in ostala veljavna zakonodaja.

2. člen

V teh Splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- 1.) "Naročnik" je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki ima sklenjeno pogodbo s Novatelom za uporabo storitev Novatela po tej pogodbi.

- 2.) "Naročniška pogodba" določa razmerje med Novatelovim naročnikom za uporabo storitev po tej pogodbi.
- 3.) "Naročniško razmerje" je odnos med Novatelovim naročnikom, ki sklene s Novatelom naročniško pogodbo.
- 4.) "Tretja oseba" je pravna ali fizična oseba, ki nima sklenjenega naročniškega razmerja s Novatelom Slovenije.
- 5.) "Uporabnik" je pravna ali fizična oseba, ki uporablja storitve Novatela kot končni uporabnik.
- 6.) "Novatelova točka " je sredina Novatela, ki ureja naročniško razmerje. Naročniško razmerje se praviloma ureja po naslovu omrežne priključne točke naročnika.
- 7.) "Cenik" pomeni Cenik novatelunikacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu Novatela.
- 8.) "Priključitev" je postopek, s katerim Novatel v omrežni priključni točki poveže napeljavo naročnika z javno dostopnim telefonskim omrežjem.
- 9.) "Priključek" omogoča naročniku dostop do storitev. Možna sta dva tipa priključka, in sicer:
 - TDM-priključek, ki je vodovno komutiran priključek, in
 - IP-priključek, ki je paketno komutiran priključek.
- 10.) "Interna napeljava" je napeljava od omrežne priključne točke na vvodu v objekt do opreme Novatela in/ ali naročniške komunikacijske opreme (strojna in/ali programska oprema) .
- 11.) "Omrežna priključna točka" je definirana kot točka dostopa do omrežja Novatela in predstavlja neposredno fizično priključno točko. Omrežna priključna točka je v omarici ali v dozi praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključi in začne interna napeljava, ki ni v lasti Novatela.
- 12.) "Omrežje" pomeni javno dostopno novatelunikacijsko omrežje Novatela.
- 13.) "Gibljivost " IP-priključka pomeni, da ta ni vezan za eno lokacijo, temveč na ozemlje celotne države v primeru negeografskega oštevilčenja oziroma na ozemlje v okviru geografskega območja ene področne kode v primeru geografskega oštevilčenja, ki se lahko izvaja v okviru skupine naročnika.
- 14.) "Enota digitalnega prenosnega sistema" (v nadaljevanju: EDPS) je vključena na strani naročnika in je potrebna za izvajanje storitev priključka ISDN PA.
- 15.) "Komunikacijska oprema" je naprava ali njen ustrezen del, ki omogoča komuniciranje in je namenjena za posredno ali neposredno priključitev na omrežno priključno točko s katerimi koli sredstvi.
- 16.) "Sodostop" pomeni dostop do krajevne zanke preko negovornega frekvenčnega spektra krajevne zanke.
- 17.) "Frekvenčni razcepnik" je pasivna elektronska naprava, namenjena ločevanju novatelunikacijskega signala na visokofrekvenčno in nizkofrekvenčno komponento. Uporablja se npr. za združevanje in ločitev govornega telefonskega signala od podatkovnega signala xDSL pri prenosu po istem bakrenem paru.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom – UPB1; v nadaljnjem besedilu ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

Naziv in sedež operaterja storitev

3. člen

Naziv operaterja storitev: Novatel, informacijske tehnologije, d.o.o.

Skrajšani naziv operaterja storitev: Novatel, d.o.o.

Sedež operaterja storitev: Mariborska cesta 88, 3000 Celje

Obseg opravljanja storitve in način zaračunavanja

4. člen

Novatel nudi v okviru tehničnih možnosti nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev.

Novatel omogoča dostop do števil 112 in 113 z omejenimi informacijami o lokacijah kličočega, razen v primeru TV komunikatorja oz. giblivosti IP-priključka.

Dodatne oziroma dopolnilne storitve lahko naročnik zahteva v okviru tehničnih možnosti na podlagi pisne vloge oziroma na način, ki je določen v ponudbi posamezne storitve.

Osnovne, dodatne in dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenikom, ki je objavljen na spletnih straneh Novatela **www.novatel.si** in dostopen v dodatnih centrih Novatela.

5. člen

Priključnina je cena priključitve interne napeljave naročnika v omrežni priključni točki na javno dostopno telefonsko omrežje, vključitev naročniške komunikacijske opreme v interno napeljavo ter morebitna priključitev komunikacijske opreme v lasti Novatela. Priključnina ne zajema stroškov izvedbe interne napeljave in vključitve komunikacijske opreme v lasti naročnika v interno napeljavo. Priključnina se zaračuna po izvedeni priključitvi.

6. člen

Naročnina je cena za zagotavljanje dostopa do telefonskih in drugih storitev preko omrežne priključne točke in je določena v ceniku. Višina naročnine je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket.

Novatel bo praviloma enkrat mesečno naročniku izstavljal račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd. in opravljene klice.

Naročnina se obračuna na naslednji način:

- plačuje se praviloma za tekoče obračunsko obdobje,
- na prvem rednem izstavljenem računu se obračuna v skupnem znesku z redno mesečno naročnino tudi za del naročnine iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bil izvršen priklop. Ta del naročnine se obračuna od dne priklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

7. člen

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.),
- izbranega dostopa oziroma 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. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.

8. člen

Cenam Novatel doda davek na dodano vrednost (DDV). Davek na dodano vrednost po tej pogodbi bremeni naročnika. Cene se spremenijo, če se spremeni Cenik, njegove spremembe pa se objavljajo na spletnih straneh Novatela.

9. člen

Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Novatel. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Novatela ne vplivajo na obračun.

10. člen

Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve, pakete in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti. Račun in razčlenjen račun vsebuje vse elemente v skladu z ZEKom.

Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške, ki so nastali z uporabo storitev preko omrežne priključne točke, ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

11. člen

V primeru, da naročnik sklene več naročniških razmerij, lahko Novatel za vsa naročniška razmerja izstavi zbirni račun s specifikacijo posameznih storitev za vsako naročniško razmerje posebej.

12. člen

Naročnik mora račun plačati v osmih (8) dneh po izstavitvi, razen če drug zakonski predpis ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje.

V primeru zamude plačila lahko Novatel naročniku obračuna zakonite zamudne obresti, in sicer na mesečnem računu.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Novatel. Če tega ne stori, se šteje, da je račun prejel po koncu obračunskega obdobja.

Novatel naročnika, ki računa v roku iz prejšnjega odstavka ni plačal, opozori na zamudo in na njene posledice ter ga opomni, naj račun plača. Stroške opomina se zaračuna v skladu s cenikom.

13. člen

Naročnik lahko zahteva, da mu Novatel omogoči vpogled v razčlenjen račun za opravljene klice.

Naročnik prejme uporabniško ime in geslo za dostop do servisnih strani, na katerih je možen vpogled v razčlenjen račun. Razčlenjen račun v tiskani bo Novatel poslal naročniku na posebno zahtevo in ga obračunal v skladu s cenikom.

14. člen

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.

Določene omejitve dostopa do posameznih storitev so lahko opredeljene že z naročniško pogodbo.

Pogoji in postopki za vključitev naročniške komunikacijske opreme.

15. člen

Naročnik se obvezuje Novatelu pred priključitvijo:

- brezplačno zagotoviti primerne prostore za namestitev naročniške komunikacijske in ostale opreme, potrebne za delovanje storitve,
- dovoliti morebitne posege v prostore za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
- omogočiti na svoji nepremičnini izgradnjo in vzdrževanje omrežja in omrežne priključne točke, na katero bo priključeno (vključno z uvodom v objekt),
- pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov,
- zagotoviti elektroenergetske priključke 230 V/50 Hz za napajanje komunikacijske opreme,
- zagotoviti tehnično brezhibno interno napeljavo od omrežne priključne točke do naročniške komunikacijske opreme,
- zagotoviti druge pogoje, določene v naročniški pogodbi.

O izpolnitvi teh obveznosti naročnik pisno obvesti Novatel.

Poškodovanje, uničenje in zamenjava komunikacijske opreme

16. člen

V primeru, da naročnik naročniško komunikacijsko opremo, ki je last Novatela, poškoduje, uniči ali odtuji, jo je dolžan nadomestiti oz. povrniti nastalo škodo v višini, določeni v ceniku.

17. člen

Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Novatela na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Novatela.

Pogoji sklenitve, spremembe in prekinitve naročniškega razmerja

18. člen

Novatel zagotavlja naročnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, o cenah storitev ter o podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja.

Informacije o vrstah in načinih priključitve, o vrstah storitev in cenah ter drugih elementih naročniškega razmerja dobijo naročniki:

- v kontaktnih centrih oz. pristojnih enotah in pri pooblaščenih posrednikih Novatela v njihovem obratovalnem času,
- na javno objavljeni brezplačni telefonski številki Novatela ,
- na spletnih straneh Novatela.

19. člen

Potencialni naročnik vloži praviloma pisno vlogo za sklenitev ali spremembo naročniškega razmerja na kontaktnih centrih oz. pristojnih enotah in pri pooblaščenih posrednikih Novatela. Kot takšna vloga oz. zahteva se šteje tudi izpolnjena pogodba - vloga, ki jo v imenu (potencialnega) naročnika, po njegovi identifikaciji, na osnovi njegovih zahtev izpolnijo na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih in ki jo ta podpiše ter s tem potrdi resničnost podatkov in pravilnost zapisa svojih zahtev.

V zahtevi za sklenitev naročniškega razmerja morajo biti podani:

- a) podatki o naročniku, in sicer: ime in priimek/naziv podjetja, naslov, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oz. identifikacijska številka,
- b) podatki o želeni lokaciji priključitve (naslov),
- c) storitev, vrsta in zahtevano število priključkov;
- d) želeni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev.

Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja so

1. za fizično osebo:

- da je polnoletna oseba oz. mladoletna oseba s soglasjem zakonitega zastopnika (npr. starši, skrbniki ipd.);
- da ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji, oz. če ga nima, da zanj jamči porok, ki je državljan Republike Slovenije in se izkaže z redno zaposlitvijo na območju Republike Slovenije (v tem primeru se naročniško razmerje sklene za čas veljavnosti poroštvene izjave);
- da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja točno navede vse zahtevane podatke ter predloži dokumente, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja,
- da je plačilno sposobna ali da za njeno plačilno sposobnost jamči porok, ki je državljan Republike Slovenije in se izkaže z redno zaposlitvijo na območju Republike Slovenije (v tem primeru se naročniško razmerje sklene za čas veljavnosti poroštvene izjave);
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Novatela iz naslova predhodno sklenjenih naročniških

razmerij oziroma Novatel poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti (ta pogoj mora izpolnjevati tudi porok);

- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev družbe Novatel.

2. za pravno osebo:

- da je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije, ali če tega nima, da zanj jamči porok, ki je državljan Republike Slovenije in se izkaže z redno zaposlitvijo na območju Republike Slovenije (v tem primeru se naročniško razmerje sklene za čas veljavnosti poroštvene izjave);
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje, ali z drugim premoženjem;
- da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja točno navede vse zahtevane podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih je razvidno, da je ustrezno registrirana, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh mesecev);
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Novatela iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali iz drugih naslovov, oziroma da Novatel poplačila zapadlih obveznosti od nje ali njenega pravnega predhodnika ni uveljavljal po sodni poti;
- da naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Stranka je dolžna pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Novatel preveri njeno identiteto in boniteto.

20. člen

Pogodba o naročniškem razmerju za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.

21. člen

Novatel lahko spremeni naročniško telefonsko številko:

- na naročnikovo zahtevo, v okviru dodeljenih števil in če to dopuščajo tehnične možnosti, zaračuna jo skladno s cenikom,
- če pride do spremembe števil, ki jih izvajalcu dodeli Agencija za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju APEK),
- če je to nujno potrebno zaradi tehničnih razlogov (nadgradnja omrežja, sprememba tehnologije, posodobitve omrežja, optimizacije omrežja).

O načrtovani spremembi naročniške telefonske številke Novatel naročnika pisno obvesti.

Naročnik lahko zahteva prenos TDM ali IP telefonske številke drugega operaterja v IP-omrežje Novatela iste področne kode na predpisanem obrazcu, ki ga vloži na pooblaščenem mestu ali po pošti na naslov sedeža Novatela skupaj z obveznimi prilogami.

22. člen

Novatel lahko spremeni nastavitve potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oz. vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.

23. člen

Če pride do spremembe pomembnih tehničnih ali administrativnih podatkov ali podatkov, navedenih v zahtevi za sklenitev naročniškega razmerja, oz. podatkov v pogodbi, mora naročnik o tem takoj pisno obvestiti Novatel, najkasneje pa v tridesetih (30) dneh po nastanku spremembe.

24. člen

Naročnik lahko ob sklenitvi naročniškega razmerja ali ob aktivaciji:

- dovoli objavo podatkov, za katere to predpisuje zakon, v javno dostopnem telefonskem imeniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna;
- ne dovoli objave podatkov v javno dostopnem telefonskem imeniku.

V primeru, da se naročnik v pogodbi ne opredeli za objavo podatkov v javno dostopnem telefonskem imeniku ali proti njej, Novatel šteje, da naročnik objavi podatkov ne nasprotuje.

Na podlagi dovoljenja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi podrobnejše podatke.

Ne glede na to sme naročnik kadar koli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, ter zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.

25. člen

Naročnik je obvezan uporabljati storitev izključno za lastne potrebe in se zaveže, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen če ni s pogodbo o naročniškem razmerju določeno drugače.

26. člen

Novatelj izvede priključitev oziroma spremembo parametrov priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o naročniškem razmerju oz. določenih v Posebnih pogojih.

Novatelj izvede priključitev v rokih, kot so navedeni v Posebnih pogojih in ki začnejo teči, ko ima naročnik na zemljišču in v stavbi zagotovljene potrebne proste kapacitete v tehnično brezhibni interni napeljavi in elektroenergetski priključek, ter po izpolnitvi vseh ostalih naročnikovih obvez iz Splošnih pogojev in Posebnih pogojev ter po prejemu obojestransko podpisane pogodbe.

Rok za priključitev, določen s pogodbo o naročniškem razmerju ali Posebnimi pogoji, se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

Če priključitve ali spremembe parametrov priključkov zaradi tehničnih razlogov, višje sile ali pridobitve upravnih dovoljenj oziroma pravnih upravičenj ni možno izvesti v roku, ki je naveden v naročniški pogodbi, bo Novatelj naročnika o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku pisno obvestil pred potekom pogodbenega roka.

27. člen

Naročniško razmerje se lahko na isti lokaciji na podlagi ustreznega obrazca oz. pogodbe med prejšnjim, novim naročnikom in Novatelom prenese na novega naročnika, pri čemer novi naročnik prevzame pravice in obveznosti prejšnjega naročnika.

Če naročnik - fizična oseba, umre oz. ob prenehanju pravne osebe (pripojitev, spojitve), lahko naročniško razmerje na isti lokaciji prevzame pravni naslednik (npr. družinski član oz. druga pravna oseba), ko ta sklene s Novatelom pogodbo o naročniškem razmerju.

Prenos in prevzem naročniškega razmerja se novemu naročniku zaračuna v skladu s cenikom.

28. člen

Naročnik je za uporabo storitev dolžan:

- zagotoviti ustrezno komunikacijsko, programsko, strojno ali drugo opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati vso opremo v skladu z navodili, predpisi, atesti in dovoljenji proizvajalcev oz. Novatela,
- uporabljati vso opremo na način, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženje,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem vse opreme,
- z nameščeno opremo, ki je last Novatela, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi zaradi poškodovanja, uničenja ali odsvojitve, ki je nastala po njegovi krivdi,
- vzdržati se vseh dejanj in posegov v omrežje Novatela, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na omrežje Novatela in njegove naprave.

Naročnik je odgovoren za:

- vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe opreme in v primeru nepooblaščne uporabe s strani tretjih oseb;

- kakršne koli nepravilnosti ali nezakonitosti, ki bi nastale zaradi neustrezne opreme ali ravnanja naročnika.

29. člen

Po prejemu naročnikove pisne zahteve bo Novatel, na zahtevo naročnika in na njegove stroške, v petih (5) dneh storitev začasno izključil. Začasna izključitev lahko traja največ 6 mesecev. V tem času naročniško razmerje miruje.

30. člen

Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja Novatelu omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal za izvajanje storitve in je last Novatela.

V primeru, da naročnik po prenehanju naročniškega razmerja v roku petih (5) dni ne omogoči vrnitve vse ali dela naročniške komunikacijske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

Omejitev dostopa do storitev in prekinitev naročniškega razmerja

31. člen

Novatel sme začasno in na stroške naročnika omejiti odhodne klice, razen klicev na telefonske številke 112 in 113, oz. storitve omejiti ali začasno prekiniti dostop do njih. Novatel naročnika pred izvedbo omejitve pisno opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu, v petnajstih (15) dneh po prejemu opozorila, mu lahko omeji odhodne klice oz. storitve ali začasno prekine dostop do storitev. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev, in sicer:

- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja,
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu,
- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oz. storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve,
- dokler uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju s predpisi,
- dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Novatel ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali dokazano moti druge naročnike,
- dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
- dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oz. dostopa do storitev v uporabo tretjim osebam,
- če naročnik, ki trži storitve v omrežju Novatela, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave in nudenja informacij, servisov in storitev,
- v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

Novatel sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti odhodne klice, razen klicev na telefonski številki 112 in 113, oz. začasno omejiti storitve ali začasno prekiniti dostop do njih. Novatel naročnika o izvedbi omejitve pisno opozori. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev, in sicer:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Novatela in s tem priti do podatkov, za katerih posedovanje ni pooblaščen,
- če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj,
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja Novatela ,
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev,
- zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe.

32. člen

Novatel lahko naročniško razmerje prekine, če naročnik kljub začasni omejitvi odhodnih klicev oz. začasni omejitvi storitev ali začasni prekinitvi dostopa do storitev na podlagi 31. člena:

- ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja,
- svojega ravnanja niti po prejemu ponovnega opozorila v nadaljnjih (30) dneh ne uskladi z zahtevami Novatela.

Pred nastopom razloga za prenehanje naročniškega razmerja po tem členu bo Novatel naročnika pisno opozoril na posledice njegovega ravnanja in mu določil rok, ki ni krajši od petnajstih (15) dni, da uskladi svoje ravnanje z določili teh splošnih pogojev.

33. člen

V primeru postopkov, predvidenih v členih 31. in 32., naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati obveznosti iz naročniškega razmerja, nastale do dneva izključitve na omrežni priključni točki oz. izključitve storitve.

Povračila zaradi neustreznosti storitev

34. člen

Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani Novatela ni mogel uporabljati storitev in je prekinitve ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindvajset (48) ur, prekinitve ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na javno objavljeno telefonsko številko ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak v Novatel.

Novatel 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 Novatel ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

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

Vzdrževanje omrežja in kakovost storitev

35. člen

Novatel zgradi in vzdržuje dostopovno omrežje do omrežne priključne točke. Novatel vzdržuje komunikacijsko opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Novatela.

Interno napeljave vzdržuje naročnik sam.

Novatel bo:

- zagotavljal kakovostne storitve,
- zagotovil izvajanje storitve od 00.00 do 24.00, sedem (7) dni v tednu,
- zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena,
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo v največji možni meri preprečeval izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb.

36. člen

Novatelj sme prekiniti izvajanje storitev, če je to zaradi napake ali okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov nujno.

Novatelj sme prekiniti izvajanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve, posodobitve ali optimizacije omrežja. Takšno prekinitvev mora napovedati vsaj štiriindvajset (24) ur pred začetkom del.

Prekinitvev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del.

37. člen

Naročnik je dolžan Novatelu ali od Novatela pooblaščenemu izvajalcu omogočiti nemoten dostop do omrežne priključne točke in komunikacijskih naprav v lasti Novatela v primeru, okvar in vzdrževanja, kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko opremo, ki se nahaja pri naročniku in je potrebna za izvajanje storitve.

Naročnik mora po predhodni najavi omogočiti vzdrževalnemu osebju Novatela neoviran dostop do opreme Novatela v objektu naročnika (po potrebi z dovolilnico).

Prijava napak

38. člen

Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oz. storitvah javljal na javno objavljeno telefonsko številko (prijava napak in motenj pri telefoniranju), in sicer okviru objavljenega delovnega časa, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oz. storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.

Reševanje ugovorov in sporov

39. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja z odločitvijo ali ravnanjem Novatela v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev, možnost, da v petnajstih (15) dneh od dne, ko je izvedel za sporno odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v devetdesetih (30) dneh od odločitve ali ravnanja, vloži obrazložen pisni ugovor na sedež podjetja.

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v osmih (8) dneh po prejemu računa vloži obrazložen pisni ugovor na sedež podjetja.

Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči osemdnevni rok za vložitev pisnega ugovora po prejemu razčlenjenega računa.

Če naročnik ugovora ne vloži pravočasno, izgubi pravico do ugovora. Ugovor in pritožba ne zadržita plačila nespornega dela računa.

40. člen

Novatel bo odločil o ugovoru v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev praviloma v sedmih (7) dneh, oziroma če je ugovor vložen zoper račun, v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora.

V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je treba dodatno proučiti določene okoliščine oziroma preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev, Novatel o tem obvesti vlagatelja ugovora v osmih (8) dneh po prejemu ugovora.

41. člen

Če se naročnik z odločitvijo o ugovoru, ki jo je sprejel Novatel, ne strinja, lahko v petnajstih (15) dneh po prejemu vloži ponovni pisni ugovor na sedež Novatela ali na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije – APEK.

Druge morebitne spore iz te pogodbe, za katere Agencija za pošto in elektronske komunikacije ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.

42. člen

O spremembah pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh Novatela, preko javno objavljene telefonske številke in v kontaktnih centrih Novatela. Naročnik lahko v tem roku pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcije, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja.

Nabor osebnih in prometnih podatkov in čas hranjenja

43. člen

Novatel hrani in obdeluje podatke o naročnikih, številki kličočega in klicanega ter o času vzpostavitve in prekinitve zveze v skladu z ZEKom in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Uradni list RS, št. 86/04, 113/05, 51/07, 67/07 – v nadaljevanju ZVOP).

Naročnik je seznanjen z dejstvom, da Novatel podatke o naročniku, ki jih je zbral ob sklenitvi naročniškega razmerja ali registraciji storitev (v nadaljevanju: podatki), uporablja skladno z ZEKom in ZVOP.

Naročnik dovoljuje, da Novatel od upravljavcev zbirk podatkov pridobi podatke, ki jih potrebuje za uveljavljanje obveznosti iz naročniškega razmerja.

V primeru, da se naročnik med sklepanjem naročniškega razmerja ne opredeli za namene trženja storitev Novatela ali proti njim, bo lahko Novatel o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje dovoljujeta ZEKom in ZVOP.

Naročnik lahko kadar koli pisno zahteva, da Novatel podatke trajno ali začasno preneha uporabljati za namen neposrednega trženja. Novatel je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih dneh pisno ali na drug dogovorjeni način obvestiti naročnika. Stroške vseh dejanj Novatela v zvezi z navedeno zahtevo naročnika plača Novatel.

Končne določbe

44. člen

Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz naročniškega razmerja, so opredeljeni v Posebnih pogojih oz. pogodbi. Če so določbe Posebnih pogojev drugačne od določb Splošnih pogojev, se uporabljajo določbe Posebnih pogojev. Če pa so določbe Posebnih pogojev drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe.

45. člen

Splošni pogoji pričnejo veljati 1.1.2009.

46. člen

Splošni pogoji se objavijo v Uradnem glasilu Novatela in na spletnih straneh družbe.

S 1. januarjem 2009 pričnejo veljati tudi novi naslednji dokumenti:

- Posebni pogoji IP in njegovih naprav,
- Posebni pogoji drugih storitev.

Jernej Kenda
direktor

