

SPLOŠNI POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE MOBILNIH STORITEV IN STORITEV NAJEMA FIKSNE TELEFONIJE

Splošni pogoji opredeljujejo pogoje, pod katerimi izbrani ponudnik (v nadaljevanju: izvajalec) opravlja svoje storitve ter pravice in obveznosti med izvajalcem in naročnikom.

Podrobnejši pogoji uporabe storitev so navedeni v pogodbi in Tehničnih specifikacijah. V primeru, da ti splošni pogoji niso v skladu z določili pogodbe za dostop do določenih vsebin ali storitev, veljajo določila pogodbe in Tehničnih specifikacij.

Splošni pogoji veljajo tako za uporabo storitev, določenih v pogodbi v omrežju izvajalca kot tudi posredno za storitve v omrežju drugih operaterjev, s katerimi ima izvajalec sklenjene pogodbe.

I. Splošne določbe

Pomen izrazov, ki se uporabljajo v teh splošnih pogojih:

- »Izvajalec« je izbrani ponudnik javnega naročila in s katerim je sklenjena pogodba;
- »Uporabnik storitev (v nadaljevanju uporabnik)« - fizična oseba, zaposlena pri naročniku, ki kot končni uporabnik uporablja storitve izvajalca. Stranka pogodbe je naročnik, ki odgovarja za vse svoje uporabnike. Nosilec obveznosti in pravic je naročnik;
- »Kartica SIM« (angl. Subscriber Identity Modul) (oz. eSIM) je kriptografski, identifikacijski modul, ki omogoča priključitev na omrežje in identifikacijo uporabnika;
- »Telefonska številka« (MSISDN) - številka, ki jo naročniku oziroma njegovim uporabnikom dodeli v uporabo izvajalec, v skladu z razpisno dokumentacijo. Telefonska številka je last izvajalca;
- »Oprema« - mobilni telefonski aparat ali modem za prenos podatkov ali telefonski terminal ali katerakoli druga naprava, ki jo sme naročnik uporabljati v elektronskem komunikacijskem omrežju, če ustreza veljavnim predpisom v Republiki Sloveniji.
- »Priključitev na omrežje« - je postopek, s katerim izvajalec naročniku omogoči dostop do storitev in uporabo njegovega javnega elektronskega komunikacijskega omrežja;
- »Gostovanje« (v angleškem jeziku: Roaming) - možnost uporabe omrežij drugih operaterjev, s katerimi ima izvajalec sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev naročniku;
- »Vsebina« - tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavne in druge informacije (npr. digitalna fotografija, video, grafike, glasba, računalniška programska oprema,...), ki so dostopne kot storitve izvajalca ali storitve ponudnikov vsebin;
- »Ponudnik vsebin in/ali storitev (Content Provider)« - pravna ali fizična oseba, s katero izvajalec sklene ustrezno pogodbo za dostop do določenih vsebin ali storitev;

- »Pogodba« - pogodba sklenjena med naročnikom in izvajalcem za dobavo, upravljanje in vzdrževanje omrežne infrastrukture in sistema storitev telefonije na UL FE za obdobje 48 mesecev, skupaj z njenimi prilogami.

Za vse ostale izraze, ki niso izrecno navedeni v prejšnjem odstavku te točke, se za razlago pomena uporablja Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. [130/22](#) in [18/23](#) v nadaljevanju ZEKom-2) in spremembe ostalih predpisov, ki vplivajo na ZEKom-2.

II. Obseg in pogoji zagotavljanja storitev elektronskega komunikacijskega omrežja izvajalca ter izvajalčevih pogodbenih operaterjev

2.1.

Izvajalec mora zagotavljati delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja in vseh pogodbenih storitev v skladu z določili veljavne zakonodaje s tega področja, dovoljenja Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) izvajalcu, ter v skladu s pogoji in zahtevami predmetnega naročila.

Izvajalec mora zagotavljati delovanje vseh pogodbenih storitev tudi v omrežjih pogodbenih operaterjev, kot je to določeno z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater. Naročnik/uporabniki so dolžni uporabljati storitve in vsebine, ki jih izvajalec posreduje, skladno z navodili izvajalca.

2.2.

Izvajalec omogoča naročniku vse storitve določene v Tehničnih specifikacijah, na način določen v Tehničnih specifikacijah, pogodbi in teh pogojih.

III. Oprema in vmesniki

3.1.

Opremo naročniku zagotovi izvajalec v skladu z določili pogodbe ali si jo zagotovi naročnik sam.

Ne glede na način nabave opreme mora naročnik za uporabo storitev v elektronskem komunikacijskem omrežju izvajalca, razpolagati z ustrezno opremo, ki je certificirana skladno z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji.

3.2.

Naročnik bo terminale naročal sukcesivno. Rok dobave je največ 3 delovne dni od prejema posameznega naročila. Dobavni rok začne teči z naslednjim delovnim dnem po prejemu naročila pooblaščenemu predstavniku izvajalca po tej pogodbi. Rok se lahko podaljša zaradi višje sile ali drugih dogodkov, ki vplivajo na izvedbo predmeta naročila iz te pogodbe in jih ni bilo mogoče predvideti ter jih ni povzročil izvajalec. Izvajalec mora naročniku predložiti obrazloženo pisno zahtevo za podaljšanje roka skupaj z ukrepi za odpravo zamud v roku 3 dni, odkar izve za vzroke iz prvega odstavka tega člena, sicer podaljšanja roka ne more več zahtevati.

Prevzem bosta naročnik in izvajalec opravila ob dobavi, na lokaciji dobave s podpisom ustreznega dokumenta.

Izvajalec nove aparate brezplačno dostavi na lokacijo naročnika. Prav tako v času garancijske dobe prevzame okvarjene aparate na lokaciji naročnika in jih po popravilu vrne na isto lokacijo, oboje brezplačno. Naročnik bo ob prevzemu mobilnega aparata postal njegov lastnik.

Izvajalec mora opremo, v navedenem roku, dobaviti naročniku sedež naročnika oziroma drugo lokacijo, ki jo določi skrbnik pogodbe. Prevzem je lahko enkraten ali sukcesiven, odvisno od naročnikovih potreb.

Prevzem opreme, ki jo dobavi izvajalec, se opravi s prevzemnim zapisnikom, ki ga na podlagi pravilno izročene količinsko in kakovostno ustrezne opreme ter spremljajočih dodatkov in listin (kot so garancije, navodila in podobno), podpišeta predstavnik izvajalca ter predstavnik naročnika.

V primeru zapisniško ugotovljenih količinskih pomanjkljivosti in očitnih napak jih mora izvajalec odpraviti najkasneje v 8 dneh od datuma reklamacijskega zapisnika. Če v navedenem roku napak ne more odpraviti, mora izvajalec to opremo zamenjati z novo, ki ima enake ali boljše tehnične lastnosti.

3.3.

Izvajalec za opremo, ki jo dobavi naročniku, zagotavlja garancijo za brezhibno tehnično delovanje za čas, ki je določen v pogodbi. Garancija začne teči z dnem podpisa prevzemnega zapisnika. Če je bila oprema v garancijskem roku zamenjana ali bistveno popravljena, začne teči garancijski rok znova (z dnem zamenjave oziroma z dnem bistvenega popravila) in je izvajalec dolžan izdati nov garancijski list. Taka menjava, oziroma vsaka menjava opreme/aparata v smislu garancijskega izvrševanja obveznosti ne pomeni zamenjavo opreme/aparata, ki jo lahko izvajalec izvede v času trajanja pogodbe. Garancijski roki za posamezne komponente opreme so lahko tudi drugačni, če je tako opredeljeno v pogodbi.

Izvajalec se zaveže, da bo za popravila aparatov, ki so predmet te pogodbe, v času garancijskega roka zagotavljal servis in originalne rezervne dele preko pooblaščenega servisa v Republiki Sloveniji.

Rok za odpravo napake v času garancijske dobe je 45 dni od prijave napake. V času popravila nudi izvajalec naročniku enakovreden nadomestni aparat. Če izvajalec napake ne more odpraviti ali je ne odpravi v roku ali če se na aparatu pojavi ista napaka dvakrat, je izvajalec zavezan naročniku zamenjati aparat z novim aparatom z enakimi ali boljšimi tehničnimi karakteristikami, in sicer v roku 5 dni po poteku roka za odpravo napak in v primeru ponavljajoče se napake, od dneva ugotovitve izvajalca in naročnika, da gre za napako, ki se je pojavila že drugič.

3.4.

Naročnik/uporabnik opremo uporablja v skladu z navodili proizvajalcev.

Naročnik/uporabnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe opreme v primeru nepooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb.

3.5.

Izvajalec mora v svojem omrežju uporabljati vmesnike, ki so predpisani z mednarodno veljavnimi standardi.

IV. Kartice SIM, telefonske številke

4.1.

Kartica SIM je last izvajalca. Naročnik/uporabnik bo v elektronskem komunikacijskem omrežju izvajalca in v omrežjih pogodbenih operaterjev, uporabljal samo originalne kartice SIM.

Kartice SIM prevzame predstavnik naročnika, na način, kot je določen v 3.2 točki teh splošnih pogojev.

Prevzem kartice eSIM se izvede skladno z navodili izvajalca.

4.2.

V primeru uničenja kartice SIM, morebitni stroški izdaje nove kartice SIM, ob vračilu uničene, bremenijo naročnika.

Naročnika bremenijo tudi vsi stroški, ki nastanejo zaradi nepooblaščne rabe kartice SIM, ki nastanejo na njegovi strani.

Naročnika bremenijo tudi stroški, ki bi nastali z uporabo kartice SIM od dne, ko je pogodba nehala veljati do dne, ko bo kartica SIM dejansko izročena izvajalcu.

Naročnik/uporabnik bo skrbno varovati kartico SIM, uničenje, odtujitev ali izgubo kartice SIM pa bo nemudoma sporočil operaterju.

4.3.

Izvajalec naročniku za uporabnike za čas trajanja pogodbe dodeli telefonske številke po izbiri naročnika, v okviru svojih tehničnih zmožnosti in izmed neuporabljenih števil. Izvajalec naročnikom v času trajanja pogodbe omogoča spremembo telefonskih števil.

Izvajalec lahko na podlagi tehničnih in tehnoloških zahtev, naročniku predlaga brezplačno spremembo telefonske številke. Za spremembo telefonske številke mora izvajalec pridobiti naročnikovo pisno soglasje.

Izvajalec naročnikovih števil ne objavlja v telefonskih imenikih, razen z njegovim posebnim soglasjem.

4.4.

Izvajalec je dolžan brezplačno zagotoviti prenosljivost števil za naročniška razmerja za vse uporabnike, v skladu s Splošnim aktom o prenosljivosti števil (Uradni list RS, št. 62/13 in nadaljnje spremembe).

V. Izvajanje in zagotavljanje storitev

5.1.

Izvajalec mora ob normalnih pogojih zagotavljati vse pogodbene storitve, 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Pri tem mora pogodbene storitve zagotavljati na lokaciji naročnika, po potrebi tudi z namestitvijo dodatne opreme.

5.2.

Izvajalec mora v tem času zagotavljati tudi neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne:

- za podporo uporabnikom,
- za posredovanje objavljenih telefonskih števil,
- za prijavo napak,
- ter za vse ostale zahteve, ki izhajajo iz Tehničnih specifikacij predmeta naročila.

5.3.

Izvajalec mora zagotavljati brezplačne klice iz lastnega omrežja na številki 112 in 113 ter na številke vseh služb za podporo uporabnikom in prijavo napak.

Izvajalec mora zagotavljati brezplačne klice na številki 112 in 113 ob vstavljeni SIM kartici, na številko 112 pa tudi, če je kartica SIM blokirana.

Izvajalec mora izven držav Evropske skupnosti, poleg držav navedenih v Tehničnih specifikacijah, zagotavljati gostovanje v vseh državah, v katerih ima urejeno gostovanje.

VI. Medsebojne obveznosti in pravice

6.1.

Izvajalec bo o opuščanju določene storitve naročnika obvestil deset dni pred izključitvijo te storitve. Izvajalec ne sme prenehati z izvajanjem tistih storitev, ki so opredeljene v pogodbi in Tehničnih specifikacijah in za katere je izvajalec pri predmetnem javnem naročilu izrecno ponudil ceno (in se ne obračunavajo po ceniku), razen če to storitev nadomesti z drugo enakovredno ali boljšo in jo obračunava po enaki ceni kot opuščeno storitev. Naročnik lahko v nasprotnem primeru prekine pogodbo brez odpovednega roka.

6.2.

Izvajalec mora v primeru zlonamernih, škodljivih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru tehničnih možnosti omogočiti sledenje klicem oziroma kratkim sporočilom s ciljem odkrivanja kličočega, povzročitelja takih klicev.

6.3.

Izvajalec mora zagotavljati zaupnost komunikacij - vsebine govornih zvez, prenosa podatkov in drugih pogodbenih storitev, v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu z veljavno zakonodajo.

Izvajalec mora zagotavljati zaupnost komunikacij - vsebine govornih zvez, prenosa podatkov in drugih pogodbenih storitev v omrežjih pogodbenih operaterjev, v skladu s pogoji pogodbenih operaterjev in veljavno zakonodajo.

6.4.

Izvajalec odgovarja naročniku za zlorabo ali nedovoljeno uporabo podatkov ali vsebino govornih zvez ali za kakršenkoli nezakonit drug poseg v zaupnost vsebine govornih zvez ali prenosa podatkov ali katerokoli drugo pogodbeno storitev.

Za zagotovitev varne uporabe storitev elektronskega komunikacijskega omrežja lahko izvajalec posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni opremi tujim pogodbenim operaterjem, članom mednarodnega združenja operaterjev.

6.5.

Izvajalec naročniku oziroma njegovim uporabnikom, razen s predhodnim pisnim soglasjem, ne bo pošiljal kakršnihkoli nezaželenih reklamnih sporočil in tudi ne bo posredoval teh sporočil. Prav tako se bo izvajalec v največji meri potrudil, da takšna sporočila ne bodo prihajala do uporabnikov in bo v takem primeru proti pošiljateljem ukrepal v skladu z veljavno zakonodajo.

6.6.

Izvajalec pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

6.7.

Pri storitvi preusmerjanja klicev je posamezen uporabnik odgovoren, da preusmeri klice od svoje telefonske številke le na svoj telefonski nabiralnik ali na telefonsko številko naročnika oziroma uporabnika, ki se s tem strinja.

6.8.

Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM ter številko PIN.

V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je uporabnik dolžan o tem nemudoma obvestiti izvajalca ter v primeru kraje tudi policijo. Sporočilo je lahko ustno ali pisno. V primeru, da je sporočilo ustno, je uporabnik dolžan evidentirati datum, čas sporočila in ime osebe, kateri je posredoval sporočilo. Ustno posredovano sporočilo je naročnik/uporabnik dolžan z vsemi podatki nemudoma oziroma najkasneje v roku 24 (štiriindvajset) ur pisno potrditi, sicer se šteje, da ustnega sporočila ni bilo. Navedeni rok se podaljša v primeru, da je bilo ustno sporočilo posredovano v soboto, nedeljo ali praznik. V tem primeru je naročnik/uporabnik ustno sporočilo pisno potrditi najkasneje do konca prvega delovnega dneva.

V primerih iz prejšnjega odstavka te točke, bo izvajalec le na podlagi pisne zahteve naročnika in po ceni določeni v uradno veljavnem ceniku izvajalca izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

V primerih iz drugega odstavka te točke mora izvajalec onemogočiti uporabo kartice SIM, in sicer nemudoma, najkasneje pa v 6 urah po prejemu ustnem obvestilu s strani naročnika/uporabnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.

6.9.

Naročnik bo izvajalcu takoj sporočil vsako spremembo sedeža, spremembo v zvezi z računi, preko katerih posluje in spremembe drugih relevantnih podatkov in pogojev.

VII. Prijava in odprava napak

7.1.

Izvajalec naročniku zagotavlja brezplačno prijavo napak 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Klici so brezplačni. Izvajalec naročniku ob podpisu pogodbe posreduje kontaktno številko za prijavo napak.

7.2.

Naročnik/uporabnik v prijavi problema oziroma napake praviloma navede naslednje podatke:

- ime in priimek kontaktne osebe oziroma prijavitelja,
- naziv in naslov naročnika ter ime oziroma številko uporabnika,
- datum in čas prijave,
- opis napake,
- opis in oznaka/številka opreme,
- ponovljivost napake.

Kot eno reševanje napake se smatra vsako posamezno vprašanje oziroma napaka, ki predstavlja funkcionalno zaključeno celoto.

7.3.

Izvajalec mora za naročniku dobavljeno opremo, v času garancijskega roka, nemoteno zagotavljati popravilo opreme na lastne stroške.

Opremo, za katero je bila prijavljena napaka, ponudnik prevzame v popravilo pri naročniku in jo po popravilu dostavi k naročniku.

Odzivni čas na prijavo napake je tisti čas, ki preteče od prejema uporabnikove/naročnikove prijave napake do začetka reševanja nastale napake oziroma prevzema opreme v popravilo. Odzivni čas ne sme biti daljši od 2 delovnih.

Izvajalec se zaveže, da bo v primeru, če bo popravilo opreme trajalo dlje kot 5 delovnih dni oziroma, če se bo enaka napaka na posameznem kosu opreme ponovila najmanj 2X, tako opremo zamenjal z enakovredno novo opremo. Ob vsakokratni zamenjavi bo izvajalec na željo naročnika brezplačno izvedel migracijo nastavitev iz opreme, ki bo zamenjana na novo opremo.

V času popravila mora izvajalec, ob prevzemu opreme v popravilo, ponuditi naročniku nadomestno opremo.

Odzivni čas in čas za odpravo napake se šteje v okviru delovnega časa in sicer od ponedeljka do petka med 8.00 in 17.00 uro.

VIII. Kakovost storitev

8.1.

Izvajalec mora zagotavljati storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti in na način kot so dogovorjene s pogodbo in Tehničnimi specifikacijami. Izvajalec mora zagotavljati raven kakovosti storitev v skladu z zakonom in drugimi predpisi, ki urejajo področje storitev, ki so predmet te pogodbe ter pogoji in zahtevami predmetnega naročila.

Izvajalec v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za nivo in kakovost njihovih storitev in vsebin, ki jih samo posreduje ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih izvajalec samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Izvajalec je v teh razmerjih samo ponudnik infrastrukture.

8.2.

V kolikor izvajalec ne zagotovi ravni storitev, kot je določeno v 8.1. točki teh pogojev je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode skladno s pogodbo in Tehničnimi specifikacijami. To določilo velja le za škodo nastalo pri zagotavljanju ravni storitev, ne pa kakršnokoli drugo škodo, ki bi jo naročnik utrpel zaradi izvajalčevih ravnanj.

8.3.

Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika/uporabnika. Dokazno breme neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe, je na strani izvajalca.

IX. Plačilni pogoji

9.1.

Izvajalec izstavlja naročniku račune za opremo po vsakokratnem prevzemu opreme ali mesečno za opremo, dobavljeno v preteklem mesecu.

Izvajalec izstavlja naročniku račune za dejansko opravljene storitve enkrat mesečno. Vse storitve se plačujejo za pretekli mesec. Storitve paketov za prenos podatkov se obračunajo za tisti pretekli mesec, v katerem se je posamezni paket iztekkel.

9.2.

Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih izvajalec prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven meseca, v katerem je bila opravljena, vendar ne več kot 1 mesec preko roka.

9.3.

Naročnik ima pri vzpostavljenih naročniških razmerjih lahko uporabnike prijavljene pod enim ali drugim paketom, tako v Sloveniji, kot v državah Evropske skupnosti. V kolikor uporabnik uporablja storitve in ni prijavljen v podanih paketih, se storitve obračunavajo glede na porabo. Enako se obračunavajo storitve, ki presežejo dogovorjene omejitve v paketih. Ti zneski pa ne smejo biti višji, kot veljajo pri uporabi teh storitev za velike poslovne uporabnike izvajalca.

9.4.

Izvajalec izstavlja račune tako, da je iz računa posebej razvidna oprema in obračunana storitev ter posebej vsaka obračunana skupina storitev (znesek, ločeno za notranje klice, za mednarodne klice, za klice v mobilna javna komunikacijska omrežja, za prenos podatkov, za vrsto in znesek za vse druge opravljene storitve v okviru neposredne pogodbe,...) ter skupni znesek računa. Na zahtevo mora izvajalec določenim uporabnikom posameznega naročnika omogočati dostop do razčlenjenih računov za vsa naročniška razmerja posameznega naročnika, za določeno število obračunskih obdobij, z omogočeno sledljivostjo posameznih dostopov.

Račun mora biti izstavljen za naročnika kot celota in razčlenjen, kot je določeno v prejšnjem odstavku, ter posebej po posameznem uporabniku in prav tako razčlenjen, kot je določeno v prejšnjem odstavku. Po potrebi se razčlenitev uskladi z naročnikom.

Naročnik bo ob podpisu pogodbe izvajalcu lahko dostavil seznam uporabnikov in njihove omejitve uporabe (limite), kar se lahko tekom trajanja pogodbe spremeni. V tem primeru mora izvajalec izstaviti račun tako, da je za posameznega uporabnika, ki je prekoračil omejitev uporabe, razviden znesek prekoračitve uporabe. V znesek omejitve se obračunajo le storitve, ostali stroški kot na primer izguba SIM kartice in podobno, se ne obračunajo v znesku omejitve.

9.5.

Izvajalec mora na pisno zahtevo naročnika, ob predložitvi pisne privolitve uporabnika, naročniku pisno ali v elektronski obliki sporočiti podatke o vsaki posamezni dejansko opravljeni storitvi za posameznega uporabnika za pretekli mesec, na način, kot je določen v 207. členu ZEKom-2.

9.6.

Naročnik ima za vsak račun pravico ugovora oziroma pritožbe, na način, kot je navedeno v teh splošnih pogojih.

Naročnik ima pravico ugovora zoper račun v celoti ali samo del računa. Naročnikov ugovor ne zadrži obveznosti plačila nespornega dela računa v roku plačila. V primeru neupravičenega naročnikovega ugovora je naročnik dolžan poravnati izvajalcu sporni del računa ali cel račun.

V primeru, da je naročnikov ugovor utemeljen, mora izvajalec naročniku povrniti preplačan znesek (v primeru, da je plačan). Izvajalec za preplačan znesek izstavi naročniku dobropis ali/in preplačan znesek odšteje pri naslednjem izstavljenem računu, kar mora biti iz računa jasno razvidno.

Izvajalec mora naročniku v času do odločitve o naročnikovem ugovoru zagotavljati vse storitve, določene v pogodbi.

X. Ugovor/pritožba

10.1.

Naročnik lahko zoper vsako odločitev ali ravnanje izvajalca v zvezi z dostopom do storitev, njihovim izvajanjem ali zaračunavanjem vloži pri izvajalcu ugovor. Ugovor naročnik vloži na način, določen v 209. členu ZEKom-2.

Ugovor naročnika zoper odločitev ali ravnanje izvajalca v zvezi z dostopom do storitev, njihovim izvajanjem ali zaračunavanjem, se rešuje na način, določen v 209. členu ZEKom-2.

XI. Varstvo osebnih podatkov

11.1

Izvajalec lahko podatke v zvezi z naročniškim razmerjem (naziv naročnika, naslov, elektronski naslov, telefonsko številko, davčno in matično številko ter druge informacije in podatke, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja) zbira, obdeluje in uporablja v skladu z veljavnimi predpisi o varovanju osebnih podatkov in jih uporablja le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev pogodbe z naročnikom ter zaračunavanje storitev. Izvajalec lahko pridobljene podatke uporablja le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja.

Izvajalec lahko s posebnim pisnim soglasjem naročnika zbira podatke iz prejšnjega odstavka za potrebe analiziranja podatkov z namenom izboljšanja ponudbe, zbira tudi druge podatke o naročniku/uporabniku (npr. demografske podatke in podobno).

Izvajalec lahko obdeluje podatke samo na način in v skladu z zahtevami veljavne zakonodaje ter določili razpisne dokumentacije, ne glede na lokacijo obdelave podatkov.

11.2

Izvajalec se zavezuje, da bo vse podatke, dejstva in listine naročnika skrbno varoval in jih ne bo razkril tretji osebi.

Za morebitne kršitve obveznosti, določene v prejšnji točki ter v prvem odstavku te točke, je izvajalec odškodninsko odgovoren.

XII. Odklop iz omrežja, omejitev oziroma prekinitev storitev

12.1.

Izvajalec lahko naročniku/uporabniku brez njegovega soglasja začasno omeji oziroma prekine dostop do storitev, dogovorjenih v pogodbi, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja ali če je prišlo do napake ali okvare.

Izvajalec mora o tem vsaj 24 ur prej obvestiti naročnika/uporabnike, v primeru večje omejitve ali prekinitve zaradi okvar ali napak, pa mora naročnika/uporabnika obvestiti nemudoma.

Omejitve oziroma prekinitve smejo trajati le toliko časa, kot je to potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma odpravo napake ali okvare. Izvajalec zagotavlja, da bo dela ali odpravo napake opravljal/odpravljal kontinuirano, da bo s tem čim prej zagotovil normalno uporabo pogodbenih storitev.

12.2.

Izvajalec lahko naročniku/uporabniku začasno omeji oziroma prekine dostop do storitev, dogovorjenih v pogodbi (v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev), če:

- izvajalec ali tuji operater ugotovi, da se kartica SIM uporablja v aparatu, ki je ukraden, zlorabljen, ima spremenjen IMEI ali je odtujen na protipraven način,
- naročnik/uporabnik uporablja kartico SIM za namen, ki ni v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo,
- naročnik/uporabnik moti funkcionalnost omrežja.

Izvajalec mora o začasni omejitvi oziroma prekinitvi dostopa do storitev, dogovorjenih v pogodbi zaradi zgoraj navedenih razlogov, naročnika predhodno pisno opozoriti ter mu določiti razumen rok, v katerem lahko odpravi kršitev.

Izvajalec naročnika ne potrebuje predhodno opozoriti o izvedbi ukrepa začasne omejitve oziroma prekinitvi dostopa do storitev, dogovorjenih v pogodbi, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.

Neplačevanje računov se v nobenem primeru ne sme šteti za kršitev, ki bi zahtevala izvedbo ukrepa začasne omejitve oziroma prekinitve dostopa do storitev, dogovorjenih v pogodbi, brez vnaprejšnjega obvestila.

12.3.

Izvajalec lahko naročniku/uporabniku trajno prepreči uporabo nekaterih ali vseh storitev, dogovorjenih v pogodbi (v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev), če:

- naročnik odpove pogodbo, in sicer po preteku odpovednega roka,
- naročnik/uporabnik kljub opozorilu nadaljuje s kršitvami iz prejšnje točke teh splošnih pogojev.

12.4.

Izvajalec ne odgovarja v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere izvajalec ne more vplivati.