

# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA IZVAJANJE STORITEV DIGITALNE TELEFONIJE DRUŽBE TELEMACH D.O.O.

## 1. ČLEN

Splošni pogoji za uporabo storitev digitalne telefonije družbe Telemach d.o.o. (v nadaljevanju: družba) so splošni pogoji poslovanja družbe in opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja oziroma opravljanja storitev ter pravice in obveznosti pogodbenih strank. Razmerje med družbo in naročnikom poleg veljavne zakonodaje ureja še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi ti splošni pogoji in cenik storitev.

## 2. ČLEN

### **Opredelitev storitve digitalne telefonije**

Storitev digitalne telefonije je telefonija prek protokola IP. Digitalna storitev omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek omrežja IP z uporabo tehnologije IP – protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter kompresira 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.

## 3. ČLEN

### **Za uporabo storitve digitalne telefonije mora naročnik:**

- imeti sklenjeni veljavni naročniški razmerji za storitve KTV (L-paket) in interneta družbe,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na področju uporabnika 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.

## 4. ČLEN

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za KTV in internet, ustrezna komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu s pogodbo za uporabo storitev zagotovi družba, in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve. Če naročnika zaradi tehničnih razlogov ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se družba obvezuje, da bo naročnika o tem obvestila v roku osmih (8) dni. V tem primeru se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

## 5. ČLEN

### **Naročnik je za uporabo storitve digitalne telefonije dolžan:**

- zagotoviti ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj v omrežju družbe ali v drugih omrežjih, ne ogroža delovanja omrežja družbe ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe komunikacijskega prehoda v primeru nepooblaščne uporabe s strani tretjih oseb.

## 6. ČLEN

Družba naročniku v sklopu storitve digitalne telefonije zagotavlja tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internih straneh družbe.

Družba lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestila najmanj sedem (7) dni pred zamenjavo, in sicer preko spletnih strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Naročnik uporabo posamezne storitve vključuje ali izključuje preko posebnega samoskrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

## 7. ČLEN

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo telefonsko številko prenese na družbo Telemach d.o.o.. Ravno tako lahko naročnik telefonsko številko družbe prenese na drugega operaterja, pri čemer mu družba prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

## 8. ČLEN

### **Obveznosti in pravice družbe so:**

- zagotavljati delovanje telefonskih storitev 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 promet ter ostale storitve po ceniku storitev družbe.

## 9. ČLEN

Družba izvaja storitev digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev družbe.

## 10. ČLEN

Družba bo naročnikom digitalne telefonije obračunala predmetne storitve na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih enkratnih plačil v obračunskem obdobju,
- naročnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
- trajanje klicev in število obračunskih enot, ločeno po vrsti klicev,
- vrsto in znesek za druge opravljene storitve,
- skupni znesek računa.

Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od 1. do 31. v mesecu za pretekli mesec. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev družbe.

Obračunsko obdobje za klice traja od 1. do 31. v mesecu in se obračuna za pretekli mesec. Družba sme naročniku naročnino zaračunati tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik morda ni uporabljal storitev družbe ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabo oziroma omejeno uporabo).

## 11. ČLEN

Družba tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja sum, da naročnik zapadlih obveznosti ne bo mogel poravnati, družba naročnika na to opozori in mu lahko začasno - do prejema plačila - prepreči nadaljnjo uporabo storitev. Prejeto plačilo se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu.

## 12. ČLEN

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

## 13. ČLEN

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun, ki ga družba zaračuna po veljavnem ceniku. Razčlenjen račun se lahko zahteva za največ tri mesece za nazaj od podane pisne zahteve. Po oddaji razčlenjenega računa v skladu z zahtevkom in določili te pogodbe družba ne prevzema odgovornosti za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa.

## 14. ČLEN

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež družbe.

Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne rok petnajstih (15) dni iz prvega odstavka tega člena teči ob prejemu razčlenjenega računa.

Če naročnik ugovora ne vloži pravočasno, pravica do ugovora preneha.

## 15. ČLEN

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani družbe, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot dvanajst (12) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila mesečne naročnine, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine. Strošek opravljenih klicev se zaradi nezmožnosti uporabe storitev ne more znižati.

Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti prijavljena in evidentirana v sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitev, tako da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki ga bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

## 16. ČLEN

Družba bo naročnikom zagotovila pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si), in sicer 24 ur na dan, 7 dni na teden, 365 dni na leto.

## 17. ČLEN

Družba bo v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavila v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer bodo objavljeni zgolj naročniki, ki bodo ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podali ustrezno soglasje za predmetno objavo.

S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku se naročnik strinja, da se njegovi podatki objavijo v vseh imenikih, kjer bo družba objavila telefonske številke.

Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je potrebno družbi sporočiti pisno.

## 18. ČLEN

Naročnik je seznanjen, da mu bo družba ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije določila telefonsko številko iz nabora števil, ki ga je družbi v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

## 19. ČLEN

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

## 20. ČLEN

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

V primeru, da se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik pridobi isto telefonsko številko, kot jo je imel pred prenehanjem. Po preteku tega trimesečnega obdobja zahteva po isti telefonski številki ni več mogoča.

## 21. ČLEN

Naročnik soglaša in jamči družbi, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije z namenom zlorabe, prevare ali izvrševanja kakršnih koli drugih nezakonitih dejavnosti.

V primeru, da naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave družbi ali naročnikom telefonskih storitev, oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum zlorabe, sme družba brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev digitalne telefonije.

## 22. ČLEN

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je družba praviloma ne zagotavlja. V primeru, da družba kot del posebne ponudbe, označene na prvi strani te pogodbe, naročniku zagotovi telefonski aparat, za delovanje slednjega ne odgovarja.

Morebitno nedelovanje in popravila aparata se urejajo neposredno s pooblaščenim servisom oziroma z dobaviteljem teh aparatov.

Naročnik 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 družbe, o čemer bo družba naročnike obveščala prek spletnih strani družbe in/ali na informacijskem kanalu družbe.

## 23. ČLEN

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da v primeru motenega delovanja/nedelovanja telefonskega priključka, priključka električnega omrežja in/ali komunikacijskega prehoda, uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Izključena je tudi možnost klica na številke nujne pomoči (112, 113). Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katere od naštetih storitev zaradi nepravilnih obveznosti naročnika.

## 24. ČLEN

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja storitev digitalne telefonije družba ni odgovorna, da nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno.

## 25. ČLEN

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (t. i. komunikacijskim prehodom), ki jo ob vklopu posreduje družba 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 te pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno naroči dodatno telefonsko številko, ki jo družba zaračunava skladno z veljavnim cenikom.

## 26. ČLEN

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da družba iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti podpore varnosti pogovorov. Družba posebej poudarja, da spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh pogovorov kot zasebno. Izjema so primeri, ko odstop od zasebnosti izjemoma zahteva zakon. Družba bo tajnost vsebine govornih zvez in drugih storitev zagotavljala v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu z veljavnimi predpisi.

## 27. ČLEN

Družba naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev, kot to omogoča tehnična opremljenost. Družba ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju telefonskih storitev. Ravno tako družba ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami digitalne telefonije po tej pogodbi.

## 28. ČLEN

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in se strinja, da je preprodaja ali podobno posredovanje telefonskih storitev tretjim osebam prepovedano. Hkrati je prepovedana uporaba neprekinjenega samodejnega klicanja, neprestanega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko družba v primerih iz prejšnjega odstavka, ob utemeljenem sumu zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.

## 29. ČLEN

Naročnik izjavlja, da je seznanjen s splošnimi pogoji za uporabo telefonskih storitev družbe in dovoljuje, da se osebni podatki, navedeni v pogodbi za uporabo storitev družbe ter v splošnih pogojih, zbirajo in obdelujejo skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov.