



Splošni pogoji

UPORABE STORITEV DRUŽB V SKUPINI TELEMACH

(Telemach d.o.o., Telemach Rotovž d.d., Telemach Tabor d.d.,
Telemach Tezno d.d. in Telemach Pobrežje d.d.)

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družb v skupini Telemach (Telemach d.o.o., Telemach Rotovž d.d., Telemach Tabor d.d., Telemach Tezno d.d. in Telemach Pobrežje d.d. - v nadaljevanju Telemach 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 Telemachovih prodajnih mestih in na Telemachovi spletni strani www.telemach.si.

1. OPREDELITEV POJMOV

Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju SP) elektronskih komunikacijskih storitev družb v skupini Telemach (v nadaljevanju Telemach) so splošni pogoji poslovanja Telemacha kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.

Izvajalec: družba v skupini Telemach, 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.

Naročniška pogodba: pogodba med izvajalcem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

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

Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka:

Vključuje vzpostavitev povezave med omrežjem Telemach in hišno predajno točko naročnika, če za to obstajajo tehnične možnosti. V ta okvir sodi tudi izvedba hišne inštalacije od naročniške omarice do priključnega mesta, kjer je v naročnikovih prostorih nameščena uporabniška terminalna oprema.

Hišna predajna točka je točka, kjer preide signal iz kabelskega distribucijskega omrežja na hišno inštalacijo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna servisermem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih.

Priključnina ob aktivaciji že vzpostavljenega priključka:

Vključuje (glede na naročeno storitev):

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

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
- se izpolnijo pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave do naročnika.

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. druge vnaprej dogovorjene stroške izgradnje priključka.

2.3.

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 spodnji pogoji.

Fizična oseba izpolnjuje 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 izpolnjuje naslednje pogoje:

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

2.4.

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. V primeru, da se naročniška pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe. V primeru, ko naročnik Telemachu predloži nepopolno izpolnjen in/ali nepodpisan izvod pogodbe, naročniško razmerje ni sklenjeno.

2.5.

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.

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 prekinitev naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe izvajalčevih analiz opravljenih storitev.

3.2.

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 (Ur. l. RS 13/2007, št. 110/2009) 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 DDV identifikacijski številki, 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 dobavo 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.

3.3.

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.

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 zamenjava 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 katerega delo 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 le toliko sprejemnih naprav, kolikor jih je določenih v naročniški pogodbi. 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 pred prenapetostnimi učinki (udar strele). 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, itd.), je naročnik izvajalcu dolžan povrniti še neamortizirano vrednost te 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 vzpostavljanju odškodninskih zahtevkov 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 dobavo 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 ustrežno 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 iz naslova 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 osebem 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 itd.), mora naročnik izvajalcu povrniti še neamortizirano vrednost te opreme.

6. POGOJI ZA DOBAVO 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 posledice 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 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu.

6.3.

Izvajalec:

- si pridržuje pravico do občasnih prekinitvev pri dobavi 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 do začasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika v primeru, da 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,
- 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 radiofuzni 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 odvzemanja programov v programskih shemah, pri čemer se obstoječa programska mesta, ki si jo naročnik nastavi na sprejemnikih, lahko ob tem spremenijo ali pa se spremeni vrstni red nastavljenih programov tako, da je v takem primeru, odvisno od tipa sprejemnika, potrebna bodisi ročna ali samodejna ponastavitev sprejemnika,

- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi ter 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 postavljajl 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, module in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,
- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in ob 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 vzpostavljajne 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.

V primeru, da 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.

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 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 nepravočasnega 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.

7.6.

Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova naročniške pogodbe pooblašča izvajalca oziroma katerokoli drugo pooblaščen osebo s strani izvajalca, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o bivališču in zaposlitvi ter drugih v skladu s predpisi razpoložljivih podatkih o naročniku.

8. REKLAMACIJE STORITEV

8.1.

Izvedbo izvajalčevih storitev ali izvedbo del njegovih morebitnih podizvajalcev lahko fizična oseba reklamira v roku tridesetih (30) dni, pravna oseba pa v roku petnajstih (15) dni od izvedbe storitve. Vsaka reklamacija mora biti podana v pisni obliki z navedbo podatkov o naročniku. Izvajalec se zavezuje pisno odgovoriti na reklamacijo v roku osmih (8) dni po seznanitvi z njeno vsebino. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v izvajalčevi moči, da vzrok odpravi, se izvajalec v okviru možnosti zavezuje poskrbeti za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije.

8.2.

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot oseminštirideset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila, pri čemer takšno morebitno znižanje v skupnem znesku ne more preseči pogodbene višine mesečnega plačila. Prekinitve ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti na ustrezen način prijavljena in evidentirana v izvajalčevem sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila, bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitve tako, da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

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.

9.2.

Plačilo storitev izvajalec naročniku zaračunava mesečno v skladu s svojo poslovno politiko. Naročnik je dolžan poravnati svoje obveznosti za celotni mesec, če ima storitev pavšalni mesečni znesek in je bil morebitni odklop narejen po petnajstem (15.) dnevu v posameznem mesecu oziroma je bil priklop naročnikovega komunikacijskega priključka izveden pred in vključno s petnajstim (15.) dnevom v posameznem mesecu. 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 poplačila terjatev do naročnika.

9.3.

Naročnik ima pravico ugovarjati na izstavljeni račun v roku petnajstih (15) dni od izstavitve računa pisno, po telefaksu ali osebno na izvajalčevem sedežu. Izvajalec bo na vsak morebitni pisni ugovor naročnika v pisni obliki odgovoril v roku osmih (8) dni od prejema naročnikovega ugovora.

9.4.

Če naročnik v petnajstih dneh (15) po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa za dobavo storitev po tej pogodbi, se zavezuje, da bo o tem obvestil izvajalca v nadaljnjem roku osmih (8) dni. V kolikor naročnik tega ne bi storil, se bo štelo, da je račun prejel petnajsti (15) dan po zaključku obračunskega obdobja.

10. CENE STORITEV IN OBRAČUN STORITEV

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je v prilogi 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 na omrežje izvajalca in odstopi od pogodbe, zlasti če:

- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku dobavlja skladno z naročniško pogodbo,
- naročnik ravna v nasprotju z določili naročniške pogodbe ali Splošnih pogojev izvajalca,
- naročnik ne poravnava svojih obveznosti do izvajalca v roku šestdesetih (60) dni od prvega pisnega opomina,
- naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov komunikacijskega omrežja in izvedbi posegov za vzpostavlanje in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik s svojimi ravnanimi povzroča motnje na izvajalčevem omrežju.

Če naročnik ne bo izpolnjeval svojih obveznosti plačila storitev skladno z naročniško pogodbo, bo izvajalec začasno odklopil storitve po tej pogodbi do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa naročnika na omrežje izvajalca v tem primeru v celoti bremenijo naročnika. V primerih iz prvega odstavka te točke izvajalec odstopi od naročniške pogodbe s podajo pisne izjave o prenehanju veljavnosti predmetne pogodbe.

11.2.

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.

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 od dneva prenehanja veljavnosti pogodbe in odklopa naročnika iz izvajalčevega omrežja.

11.4.

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 15 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. KONČNE DOLOČBE

12.1.

Izvajalec lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te Splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh izvajalca. Naročnik lahko v tem roku naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcij, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, pri čemer se pri morebitnih spremembah cen storitev šteje, da so pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja bistveno spremenjene, če sprememba cen storitev izvajalca presega zgolj uskladitev cen z rastjo življenjskih stroškov. Spremembe cen klicev v posamezna omrežja drugih operaterjev, tako v Sloveniji kot tujini, se spreminjajo dnevno, zato se spremembe teh cen ne štejejo kot spremembe, ki bi bistveno posegale v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja.

12.2.

Za odnose med pogodbenima strankama, ki niso urejeni z naročniško pogodbo ali Splošnimi pogoji, se uporabljajo določila Obligacijskega zakonika.

Za vse morebitne spore, ki jih stranki ne bi uspeli rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani.

12.3.

Splošni pogoji uporabe storitev družb skupine Telemach začnejo veljati dne 1. 7. 2011. Z dnem začetka veljavnosti teh splošnih pogojev preneha veljavnost splošnih pogojev, ki so urejali dobavo storitev družb v skupini Telemach do tega dne.

DIGITALNA TELEFONIJA

1. OPREDELITEV STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE

Storitev digitalne telefonije je telefonija prek protokola IP. Storitve digitalne telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja izvajalca z uporabo tehnologije IP – protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter ustrezno stisne in prenese signal v paket IP za prenos prek omrežja. Digitalna telefonija obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

2. ZA UPORABO STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE MORA NAROČNIK:

- z izvajalcem imeti 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 storitev digitalne televizije, ustreza 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.

Če bi bilo ugotovljeno, da naročnika zaradi tehničnih razlogov na lokaciji njegovega priključka ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se izvajalec obvezuje, da bo naročnika o tem obvestil v čim krajšem možnem roku (praviloma 30 dni). V primeru podaje takšnega obvestila se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

4. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

4.1. 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 in izvajalca,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod 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,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda.

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.telemach.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.

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.

6.2.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti v omrežje izvajalca, mora biti aktivna oz. 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 dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega izvajalcu predloži naročnik telefonskih storitev. V primeru, da 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 opravljene telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev izvajalca.

8. PLAČILA STORITEV

8.1.

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

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. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev izvajalca. Naročnina za storitev digitalne telefonije se zaračunava tudi za (vmesno) 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. ZLORABA STORITEV

Izvajalec tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja utemeljena domneva, da naročnik plačilnih obveznosti ne bo mogel poravnati, izvajalec naročnika na to opozori (telefonsko/pisno) in mu lahko začasno - do prejema plačila za storitve - onemogoči nadaljnjo uporabo storitev. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v postavljenem roku in o tem obvestiti izvajalca. Prejeto plačilo za storitve se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu izvajalca.

10. IZPIS RAZČLENJENEGA RAČUNA

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun za storitve digitalne telefonije, katerega izvajalec zaračuna po ceniku storitev. Razčlenjen račun se lahko zahteva za obdobje največ treh 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.

Razčlenjen račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica,
- čas vzpostavitve posameznega klica,
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, pri čemer se izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil,
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve in
- plačilo za storitev.

Izvajalec v skladu s predpisi ob izdaji razčlenjenega računa izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil.

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 po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež izvajalca.

Če naročnik zahteva izpis razčlenjenega računa, začne rok petnajstih (15) dni 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 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, objavljenimi na spletnih straneh www.telemach.si.

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 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 objavljala telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan izvajalcu sporočiti pisno. Izvedba izbrisa 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. Storitev 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.

V primeru, da 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.

V primeru, da 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 v primeru, da 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.

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je izvajalec praviloma ne zagotavlja. V primeru, da izvajalec kot del posebne ponudbe naročniku zagotovi tudi telefonski aparat, izvajalec za delovanje telefonskega aparata ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila telefonskega aparata se urejajo neposredno z dobaviteljem (proizvajalcem) telefonskih aparatov oziroma s pooblaščenim servisom za te telefonske aparate.

16.2.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko nedelovanje ali neustrezno delovanje katerekoli 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.

16.3.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112, 113), ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega omrežja, 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.

16.4.

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.

16.5.

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 upo-

števanje 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 dobavo storitev digitalne telefonije.

VIDEO NA ZAHTEVO (VIDEO SCENA)

1. POGOJI, OBSEG IN NAČIN OPRAVLJANJA STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

1.1.

Izvajalec omogoča svojim naročnikom, ki imajo ustrezno opremo in prejema digitalni signal prek omrežja izvajalca ter so na območju omrežja, kjer obstajajo tehnične možnosti za ponujanje storitev video na zahtevo, možnost sklenitve naročniške pogodbe, ki vsebuje tudi dodatno storitev video na zahtevo, oziroma sklenitev dodatka k predhodno že sklenjeni naročniški pogodbi za storitve izvajalca.

Pri tem naročnik s sklenitvijo pogodbe za predmetno storitev potrjuje svojo privolitve z objektivno okoliščino, da iz tehničnih razlogov izvajalec ne more v vsakem trenutku s popolno gotovostjo zagotoviti dostopa do izbranih oziroma naročenih vsebin, saj je uspešen dostop pogojen z različnimi tehničnimi dejavniki, podanimi v posameznih časovnih obdobjih, kot so: trenutna obremenitev strežnika, razpoložljivost prenosnih kapacitet ipd., tako da občasno lahko pride do delnega časovnega zamika pri dobavi naročenih vsebin.

1.2. SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA IN VKLOP STORITEV

Za vklop storitve video na zahtevo morajo biti kumulativno izpolnjeni naslednji pogoji:

- obstoj tehničnih možnosti za ponujanje storitev video na zahtevo na lokaciji naročnikovega priključka,
- sklenjena naročniška pogodba za storitve trojček, dvojček ali digitalno televizijo,
- naročnik v uporabo prevzame ustrezno opremo za sprejem storitve video na zahtevo,
- sklenitev naročniške pogodbe ali dodatka k naročniški pogodbi za storitev video na zahtevo.

1.3.

V sklopu storitve video na zahtevo (**Video Scena**) so naročnikom na voljo prosto dostopne in plačljive vsebine.

Za prosto dostopne vsebine (**Prost Vstop**) se štejejo tiste, katerih ogled in uporaba se naročniku dodatno ne obračuna in so hkrati vseskozi na voljo za neomejen ogled.

Za plačljive vsebine (**Hit Scena**) se štejejo tiste, katerih ogled in uporaba se naročniku obračunata po ločenem ceniku. Hit Scena je storitev video na zahtevo, pri kateri si naročnik s potrditvijo izbora video vsebine in potrditvijo nakupa ogleda izbranih video vsebin omogoči ogled teh izbranih video vsebin za obdobje 24 ur od trenutka nakupa, pri čemer je naročnik dolžan poravnati vrednost nakupa ogleda, ki se bo zaračunal pri mesečnem računu za storitve skladno s cenikom izvajalca.

V primeru, da naročnik po potrditvi izbora in nakupa med ogledom izbrane video vsebine za dlje časa vklopi funkcijo pavza, se po časovnem obdobju 15 minut storitev samodejno deaktivira, pri čemer si naročnik vsako izbrano in odkupljeno video vsebino v časovnem obdobju 24 ur od nakupa lahko ponovno vzpostavi za ogled.

Naročnik lahko po potrditvi izbora in nakupa vsebine iz nabora vsebin Hit Scene izbrano vsebino gleda le preko sprejemnika, na katerem je izbor potrdil.

Naročnik lahko z uporabniškim imenom in geslom na internetni strani www.telemach.si pregleduje porabo in seznam že naročenih vsebin iz nabora vsebin video na zahtevo za največ tri mesece za nazaj.

1.4. DODATNI PAKETI (KLUB SCENA, POP PLUS PAKET, ...)

Dodatni paketi na storitvi video na zahtevo so tisti paketi, pri katerih ima naročnik možnost neomejenega ogleda vseh vsebin iz izbranega dodatnega paketa, pri čemer je naročnik dolžan poravnati mesečno naročnino za izbrani paket skladno s cenikom izvajalca. Naročniško razmerje za storitev Klub Scena je vezano in se sklepa za en digitalni sprejemnik.

1.5. OGLED VIDEO VSEBIN ZA ODRASLE

Za pregledovanje in ogled video vsebin iz ponudbe video na zahtevo, ki so namenjene izključno odraslim gledalcem, lahko naročnik s številko PIN, ki je predhodno nastavljena in jo naročnik lahko kasneje samostojno spreminja, zaklene določene video vsebine. Z vnosom številke PIN za ogled vsebin za odrasle uporabnik storitve video na zahtevo potrjuje, da:

- je starejši od 18 let,
- bo preprečil ogled vsebin pod to kategorijo osebam, mlajšim od 18 let,
- je seznanjen z načinom produkcije in naravo video vsebin za odrasle.

2. CENE IN NAČIN ZARAČUNAVANJA UPORABE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

2.1.

Uporaba storitve video na zahtevo se zaračunava bodisi za vsak ogled posamezne video vsebine posebej po ceni, ki je navedena ob opisu izbrane video vsebine (Hit Scena), bodisi kot mesečna naročnina na dodatne pakete storitve video na zahtevo (Klub Scena, ...). Cene posameznih storitev video na zahtevo so navedene tudi v ceniku izvajalca, objavljenem na spletni strani www.telemach.si in na sedežu izvajalca.

2.2.

S sklenitvijo dodatka k naročniški pogodbi za storitev video na zahtevo in s potrditvijo izbora video vsebine v digitalnem sprejemniku naročnik storitve video na zahtevo soglaša:

- s temi splošnimi pogoji in s ceno za ogled izbrane video vsebine iz nabora vsebin video na zahtevo,
- da se mu za ogled posamezne video vsebine iz nabora vsebin storitve video na zahtevo ali mesečna naročnina zaračuna skupaj z ostalimi storitvami izvajalca na mesečnem računu za preteklo obračunsko obdobje,
- da mu lahko izvajalec onemogoči uporabo storitve video na zahtevo, če ne plača izvajalčevega računa za storitve video na zahtevo.

3. PROMOCIJSKO OBDOBJE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

3.1. KLUB SCENA

V primeru, da naročnik sklene naročniško razmerje za promocijsko obdobje storitve video na zahtevo in po preteku promocijskega obdobja nadaljuje s sprejemanjem storitev in uporabo opreme, se promocijsko naročniško razmerje samodejno spremeni v redno naročniško razmerje za storitev KLUB SCENA, pri čemer se naročnik s tem hkrati zavezuje, da bo plačeval mesečno naročnino in mesečno uporabnino za sprejemno opremo skladno s cenikom storitev izvajalca.

V primeru, da naročnik ne želi nadaljevati s sprejemanjem storitve KLUB SCENA, se zavezuje, da bo pisno ali prek obrazca, ki ga dobi na spletni strani www.telemach.si (po pošti, faksu ali e-pošti), odjavil storitev in najkasneje na zadnji dan promocijskega obdobja izvajalcu v najbližji poslovalnici vrnil pripadajočo sprejemno opremo v njeni originalni embalaži.

Z morebitnim prenehanjem sprejema storitve KLUB SCENA naročnik ne spreminja vsebine svojega naročniškega razmerja za preostale naročene storitve izvajalca.

V kolikor naročnik odpove sprejem storitev KLUB SCENA in kljub temu pri sebi obdrži pripadajočo sprejemno opremo, se mu še naprej mesečno zaračunava uporabnina opreme skladno s cenikom storitev izvajalca.

4. PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA ZA STORITEV VIDEO NA ZAHTEVO

V primeru, da naročnik želi prekiniti naročniško razmerje za storitev video na zahtevo –Video Scena, se zavezuje, da bo najmanj 30 dni prej pisno ali prek obrazca, ki ga dobi na spletni strani www.telemach.si (po pošti, faksu ali e-pošti) odjavil storitev in pripadajočo sprejemno opremo v originalni embalaži (sprejemnik skupaj z daljinskim upravljalnikom, kabel HDMI, navodila za uporabo ...) vrnil v najbližjo poslovalnico izvajalca. V primeru, da naročnik sprejemne opreme izvajalcu ne vrne, se mu mesečno še naprej zaračunava uporabnina opreme skladno s cenikom storitev izvajalca.

V primeru, da naročnik prekine naročniško razmerje tudi za ostale storitve, je celotno sprejemno opremo, ki jo je naročnik prevzel v uporabo, dolžan vrniti izvajalcu. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja naročniške pogodbe ne vrne izvajalcu, mu izvajalec izda račun v višini vrednosti še ne amortiziranega dela predmetne opreme, naročnik pa se zavezuje izvajalcu poravnati svoje obveznosti iz tega naslova.

5. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

5.1.

Pri izvajanju storitve video na zahtevo izvajalec na naročnika ne prenese nikakršnih avtorskih pravic na predvajanih video vsebinah, razen pravice do ogleda vsebin v skladu z naročniško pogodbo in temi pogoji. Video vsebine, ki jih izvajalec ponuja v okviru storitve video na zahtevo, so izposojene za namen predvajanja izključno le v zasebne (nejavne) namene.

V primeru kršitve določb tega poglavja je naročnik odgovoren za morebitne zahteve, ki bi jih zaradi njegovega ravnanja lahko uveljavljali avtorji vsebin, distributerji, producenti ali drugi nosilci avtorskih pravic pri posamezni video vsebini.

5.2.

Naročnik se obvezuje, da preko digitalnega sprejemnika prejete vsebine storitve video na zahtevo ne bo kopiral, snemal na zunanje nosilce, prenašal ali razmnoževal. Naročnik se tudi obvezuje, da ne bo na nikakršen način poskušal spreminjati video vsebin iz ponudbe storitve video na zahtevo ali poskušal vdirati v sistem ali spreminjati nastavitve digitalnega sprejemnika z namenom neupravičene uporabe ali kakršnekoli nadaljnje distribucije video vsebin.

6. KONČNE DOLOČBE

6.1.

Izvajalec si pridržuje pravico, da brez predhodnega obvestila kadarkoli spremeni ponudbo vsebin v sklopu storitve video na zahtevo. Enako velja za tehnično izvedbo storitve video na zahtevo.

6.2.

Izvajalec ni odgovoren za škodo, ki bi lahko nastala naročnikom zaradi uporabe storitve video na zahtevo, in ne odgovarja za vsebine, ki jih naročnik izbere za predvajanje.

TELEMACH TOTALNI TROJČEK

Družba Telemach d.o.o. opravlja storitev Telemach Totalni trojček pod pogoji in na način, kot je določen z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo in temi Splošnimi pogoji v sodelovanju z družbama Total TV d.o.o. in Telekom Slovenije d.d.

1. OPREDELITEV STORITVE

Ponudba storitve Telemach Totalni trojček zajema storitve interneta (tehnologiji ADSL in VDSL), satelitske televizije in digitalne telefonije.

2. OPREMA ZA UPORABO STORITEV INTERNETA (TEHNOLOGIJI ADSL IN VDSL) IN DIGITALNE TELEFONIJE

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 modem. Vsa dodatna dela za namestitev opreme za uporabo storitev interneta in digitalne telefonije naročnik plača izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih 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 v primeru, da takšna vrnitev opreme ne bo možna, izvajalcu povrnil protivrednost še ne amortizirane sprejemne opreme.

3. OPREMA ZA UPORABO STORITEV SATELITSKE TELEVIZIJE

Satelitska oprema obsega sprejemno opremo, ki jo naročnik potrebuje za uporabo storitve satelitske televizije: digitalni satelitski sprejemnik, satelitsko anteno s priborom in pretvornik LNB.

V povezavi s sprejemno opremo za satelitsko televizijo se naročnik lahko odloči za eno od možnosti, opisanih v naslednjih točkah 3.1. in 3.2.:

3.1.

Naročnik lahko sklene naročniško razmerje in se odloči za brezplačno uporabo satelitske sprejemne opreme, navedene v prvem odstavku te točke, za celotno obdobje trajanja naročniškega razmerja ter se pri tem zavezuje podpisati reverz, ki je priloga teh Splošnih pogojev.

Namestitev sprejemne opreme za storitev satelitske televizije lahko opravi le izvajalčev pooblaščen podizvajalec.

Naročnik se obvezuje izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu plačati nadomestilo za uvodno namestitev satelitske sprejemne opreme v znesku, ki je določen v ceniku storitev izvajalca.

Vsa dodatna dela, ki niso zajeta v znesku uvodne namestitve satelitske sprejemne opreme, se naročnik zavezuje plačati izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

Nameščena satelitska sprejemna oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo ob sklenitvi naročniškega razmerja, je trajna last družbe Total TV d.o.o. kot izvajalčeve pogodbene partnerke in naročnik se zavezuje, da bo opremo po prenehanju naročniške pogodbe vrnil izvajalcu nepoškodovano oziroma bo v primeru, da takšna vrnitev opreme ne bo možna, izvajalcu povrnil protivrednost še ne amortizirane sprejemne opreme.

V obdobju 24 mesecev od dneva priključitve storitev satelitske televizije se v primeru okvare ali poškodbe satelitske sprejemne opreme (satelitski sprejemnik, monoblok LNB, satelitska antena s priborom), do katere ni prišlo po naročnikovi krivdi, naročniku brez dodatnih plačil zagotovi nadomestna sprejemna oprema za zamenjavo. Prav tako se naročniku brez dodatnih plačil v začetnem 24-mesečnem obdobju zagotovi odprava reklamacijskih napak, ki se nanašajo na nepopolno izvršena dela izvajalčevega pooblaščenega podizvajalca.

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

Po izteku začetnega obdobja 24 mesecev od priklopa storitev satelitske televizije se naročnik za izvedbo vseh del pri zamenjavi, namestitvi, odstranitvi in vzdrževanju satelitske sprejemne opreme zavezuje plačati izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

3.2.

Naročnik lahko sklne naročniško razmerje in se odloči za nakup sprejemne opreme za storitev satelitske televizije pri družbi Total TV d.o.o. kot pooblaščenemu prodajalcu tovrstne opreme, pri čemer mora sprejemna oprema ustrezati tehničnim karakteristikam, navedenim v prvem odstavku 3. točke teh Splošnih pogojev.

Namestitev sprejemne opreme za storitev satelitske televizije lahko opravi le izvajalec pooblaščen podizvajalec.

Naročnik se obvezuje izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu plačati nadomestilo za uvodno namestitev satelitske sprejemne opreme v znesku, ki je določen v ceniku storitev izvajalca.

Vsa dodatna dela, ki niso zajeta v znesku uvodne namestitve satelitske sprejemne opreme, se naročnik zavezuje plačati izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

Naročnik ima v primeru odkupa sprejemne opreme v skladu s točko 3.2. možnost naročniško pogodbo kadarkoli prekiniti brez pogodbene kazni pod pogojem, da je poravnal vse svoje obveznosti iz naslova naročniškega razmerja in izvajalcu vrnil satelitsko dekodirno kartico.

Družba Total TV d.o.o. za odkupljeno satelitsko sprejemno opremo zagotavlja garancijo, ki velja 24 mesecev od dneva nakupa.

V primeru okvare ali poškodbe satelitskega sprejemnika v garancijskem roku se naročnik zavezuje, da bo okvarjeni sprejemnik dostavil po pošti na naslov: Total TV d.o.o., Kidričeva ulica 22a, SI-1233 Dob. Pod pogojem, da so garancijski pogoji izpolnjeni, bo v roku 8 dni od dne prejema okvarjenega sprejemnika na predhodno navedeni naslov naročniku dostavljen nadomestni satelitski sprejemnik.

V primeru, da do okvare ali poškodbe satelitskega sprejemnika pride izven garancijskega roka ali v garancijskem roku, vendar pa garancijski pogoji niso izpolnjeni, se naročnik zavezuje, da bo sam plačal stroške popravila sprejemnika ali stroške zamenjave satelitskega sprejemnika v skladu s cenikom družbe Total TV d.o.o..

V obdobju 24 mesecev od dneva priključitve storitev satelitske televizije se v primeru okvare ali poškodbe ostale satelitske sprejemne opreme (satelitski sprejemnik, monoblok LNB, satelitska antena s priborom), do katere ni prišlo po naročnikovi krivdi, naročniku brez dodatnih plačil zagotovi nadomestna sprejemna oprema za zamenjavo. Prav tako se naročniku brez dodatnih plačil v začetnem 24-mesečnem obdobju zagotovi odprava reklamacijskih napak, ki se nanašajo na nepopolno izvršena dela izvajalčevega pooblaščenega podizvajalca.

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

Po izteku začetnega obdobja 24 mesecev od priklopa storitev satelitske televizije se naročnik za izvedbo vseh del pri zamenjavi, namestitvi, odstranitvi in vzdrževanju satelitske sprejemne opreme zavezuje plačati izvajalčevemu pooblaščenemu podizvajalcu v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

4. ODTUJITEV SATELITSKE SPREJEMNE OPREME

Naročnik se zavezuje, da bo v primeru kraje satelitske sprejemne opreme (celotne ali kateregakoli njenega dela), ki jo je naročnik dobil v uporabo v času trajanja naročniškega razmerja, najkasneje v roku 24 ur od dogodka obvestil izvajalčevo naročniško službo. Naročnik se zavezuje, da bo v primeru kraje satelitske opreme, o kateri so organi pregona po naročnikovem obvestilu sestavili zapisnik (katerega naročnik izvajalcu predloži), izvajalcu povrnil 80 % vrednosti protipravno odtujene sprejemne opreme. Po plačilu povračila za odtujeno opremo in plačilu nadomestila za ponovno uvodno namestitev satelitske sprejemne opreme v znesku, ki je določen v ceniku storitev izvajalca, bo naročniku omogočena uporaba nove satelitske sprejemne opreme. Naročnik, ki izvajalcu ne predloži uradnega zapisnika organov pregona o protipravni odtujitvi opreme, je dolžan izvajalcu povrniti protivrednost satelitske sprejemne opreme ali njenega dela v polnem znesku.

5. SATELITSKA DEKODIRNA KARTICA

Satelitska dekodirna kartica, ki se izroči naročniku v uporabo za obdobje trajanja naročniške pogodbe in je nameščena v satelitskem sprejemniku, je trajna last izvajalca. Pogoji za aktivacijo satelitske dekodirne kartice bodo izpolnjeni po sklenitvi naročniške pogodbe in uvodni namestitvi satelitske sprejemne opreme ali satelitskega sprejemnika, ki jo bo pri naročniku opravil izvajalčev pooblaščen podizvajalec. Pooblaščen podizvajalec bo izvajalcu predložil obvestilo o namestitvi opreme.

Naročnik odgovarja za pravilno uporabo in varovanje satelitske dekodirne kartice. Naročnik je dolžan s kartico ravnati s skrbnostjo dobrega gospodarja in je ne sme izpostavljati neugodnim vremenskim vplivom (vlaga, vročina), pregibati, čistiti ali na kakršenkoli način uporabljati v nasprotju z določbami teh Splošnih pogojev. Vsak poskus razmnoževanja ali kakršnekoli uporabe kartice v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev in naročniške pogodbe bo sankcioniran v skladu z določbami teh Splošnih pogojev.

V primeru neustreznega delovanja kartice naročnik ne sme poskušati samostojno odpravljati težav, temveč je o ugotovljenih težavah dolžan obvestiti izvajalčevo naročniško službo, ki bo naročniku podala ustrezna navodila za nadaljnje ravnanje.

V primeru izgube ali kraje dekodirne kartice je naročnik dolžan v čim krajšem možnem času, vendar v vsakem primeru najkasneje v roku 24 ur od dogodka, o tem obvestiti izvajalčevo naročniško službo, ki bo na tej podlagi izvedla takojšen izklop dekodirne kartice. V primeru, da naročnik posreduje obvestilo o tem dogodku po telefonu, je dolžan naknadno izvajalcu izgubo ali krajo kartice še pisno potrditi.

V obdobju, ko kartica ni aktivna, naročniška pogodba ostaja veljavna, kot tudi vse obveznosti naročnika, ki izhajajo iz naročniške pogodbe, teh Splošnih pogojev in cenika storitev izvajalca. V takih primerih bo izvajalec po prejemu naročnikovega plačila nadomestila za izdajo nove dekodirne kartice v skladu s cenikom storitev izvajalca naročniku po pošti dostavil oziroma odpremil pošiljko z novo satelitsko dekodirno kartico. Po prejemu satelitske dekodirne kartice je naročnik dolžan poklicati naročniško službo izvajalca za ponovno aktivacijo dekodirne kartice.

V primeru poškodb kartice, za nastanek katerih ni odgovoren naročnik, je naročnik dolžan kartico dostaviti na naslov izvajalca. Izvajalec bo v takšnem primeru naročniku brez plačil dodatnih nadomestil po pošti dostavil oziroma odpremil pošiljko z novo satelitsko dekodirno kartico.

Satelitska dekodirna kartica, ki jo naročnik sprejme v uporabo ob sklenitvi naročniške pogodbe, je vezana izključno na naročnika in ni prenosljiva, razen v primeru, ko izvajalec izrecno pisno soglaša s prenosom pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe na drugega naročnika.

Po prenehanju naročniške pogodbe je naročnik dolžan satelitsko dekodirno kartico s priporočeno pošiljko vrniti na naslov izvajalca v roku 15 dni od prenehanja naročniške pogodbe. V kolikor naročnik izdajatelju ne vrne kartice v danem roku, se obvezuje plačati izvajalcu pogodbeno kazen v višini 40 EUR.

Naročnik se zavezuje, da bo po postopku, navedenem v prejšnjem odstavku, na zahtevo izvajalca vrnil satelitsko dekodirno kartico tudi v drugih primerih, ki so predvideni v naročniški pogodbi. V primeru nevrčila dekodirne kartice se upoštevajo določbe o plačilu pogodbene kazni iz predhodnega odstavka.

6. SATELITSKI SPREJEMNIKI HD DVB-T/HD DVR

Naročnik ima s posebno satelitsko sprejemno opremo HD DVB-T/HD DVR možnost uporabe programskih paketov HD oziroma storitve HD DVR. Navedena satelitska oprema naročniku omogoča spremljanje izbranega programskega paketa oziroma uporabo storitve HD DVR prek satelitskega sprejemnika HD DVR.

Naročnik lahko opremo prevzame v uporabo ob plačilu mesečnega nadomestila skladno s cenikom storitev izvajalca ali pa ustrezno opremo odkupi pri Total TV d.o.o. kot pooblaščenemu prodajalcu tovrstne opreme, pri čemer mora sprejemna oprema ustrezati tehničnim karakteristikam, navedenim v prvem odstavku 3. točke teh Splošnih pogojev.

V primeru, da se naročnik odloči za uporabo sprejemne opreme s plačilom mesečnega nadomestila, se zavezuje, da bo opremo po prenehanju naročniške pogodbe vrnil izvajalcu nepoškodovano v delujočem stanju oziroma bo v primeru, da takšna vrnitev opreme ne bo možna, izvajalcu povrnil protivrednost še ne amortizirane sprejemne opreme.

Namestitev navedene satelitske sprejemne opreme pri naročniku izvrši izvajalčev poplačeni podizvajalec v skladu s cenikom podizvajalčevih storitev.

V kolikor naročnik izvajalcu v danih rokih ne poravnava vseh nadomestil v skladu z določbami teh Splošnih pogojev, ima izvajalec pravico izvršiti deaktivacijo satelitske dekodirne kartice, zaradi česar satelitski sprejemnik HD DVB-T/HD DVR ne bo deloval, izvajalec pa ima v takšnem primeru kljub deaktivaciji dekodirne kartice pravico zaračunati mesečno najemnino za sprejemno opremo, vse do prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe.

7. PREHOD NAROČNIKA MED POSAMEZNI MI NAROČNIŠKIMI PAKETI STORITEV TELEMACH TOTALNI TROJČEK

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.

8. TEHNIČNI POGOJI UPORABE STORITVE SATELITSKE TELEVIZIJE

Satelitska platforma deluje na obstoječih satelitskih transponderjih B2, B3, 116, 118, 121, 119 in 119 na satelitski lokaciji 16° East z naslednjimi parametri oddajanja:

Transponder B2

- Satelit: Eutelsat W2M (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 10972,17 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.500 MSymbol/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard

Transponder B3

- Satelit: Sesat 1 (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 11094,61 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.300 MSymbol/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=2/3
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard

Transponder 116

- Satelit: Eurobird 16 (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 10834,26 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard

Transponder 118

- Satelit: Eurobird 16 (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 10872,62 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard

Transponder 121

- Satelit: Eurobird 16 (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 10930,16 MHz

- Polarizacija: horizontalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.500 MSymbol/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard Transponder 119
- Satelit: Eurobird 16 (15,8° E)
- Frekvenca oddajanja: 10891,80 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Število simbolov v sekundi (symbol rate): 27.500 MSymbol/s
- Koeficient zaščite podatkov (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem pogojnega dostopa s programom: NDS Videoguard.

9. PREKINITEV SIGNALA ZA STORITVE SATELITSKE TELEVIZIJE

Izvajalec lahko prekine distribucijo signala za storitve satelitske televizije v primeru nujnih popravil, vzdrževanja, širitve in izboljšanja storitve.

Izvajalec bo naročnike o prekinitvi distribucije signala za storitve satelitske televizije zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja obvestil najmanj en dan vnaprej na svoji spletni strani, o večjih prekinitev zaradi okvar ali napak pa v sredstvih javnega obveščanja in na spletni strani izvajalca.

V primeru prekinitve distribucije signala za storitve satelitske televizije v skladu s predhodnim odstavkom tega člena in v primeru prekinitve distribucije signala zaradi vzrokov, navedenih v 11. točki teh Splošnih pogojev, se takšna prekinitev ne bo štela kot kršitev naročniške pogodbe ali kot temelj za zahtevo nadomestila morebitne škode, povzročene naročniku. V takšnih primerih se bo štelo, da so pogoji naročniške pogodbe izpolnjeni, in naročnik je dolžan plačati mesečno nadomestilo kot tudi ostala morebitna nadomestila v skladu z naročniško pogodbo in cenikom storitev izvajalca.

10. OBSEG DOVOLJENE UPORABE SPREJEMNE OPREME IN STORITEV

Naročnik se zavezuje, da bo satelitsko opremo, vključno s satelitskim sprejemnikom in satelitsko kartico, uporabljal v skladu z določili teh Splošnih pogojev in na območju Republike Slovenije. Če naročnik ne izpolnjuje teh obveznosti, lahko izvajalec naročniško pogodbo enostransko prekine.

Vsi televizijski programi iz programske sheme izvajalca so zaščiteni z avtorskimi in sorodnimi pravicami. Prepovedano je vsakršno snemanje, objavljanje, distribuiranje ali izkoriščanje programa na druge načine in s kakršnimkoli namenom, razen za osebno, hišno uporabo pri naročniku.

Prav tako ni dovoljena distribucija signala in dekodiranih programov satelitske televizije v javnih prostorih ali na odprtem prostoru, dostopnem javnosti, oziroma v prostorih, za katere se ne more sklepati, da so zasebni naročnikovi prostori. Naročnik se zavezuje, da ne bo, neposredno ali posredno, uporabljal programov satelitske televizije, ki jih prejema v skladu z naročniško pogodbo, v komercialne namene tako, da signalov teh programov in kanalov ne bo na noben način prodajal, zaračunal ali distribuiral.

Naročnik je dolžan uporabljati storitve satelitske televizije ob spoštovanju avtorskih in sorodnih pravic izvajalca, lastnika programa in tretjih oseb. Prepovedana je vsaka ne-pooplaščena uporaba kakršnegakoli besedila, slike, zvoka, video zapisa ali informacij, ki so dane na voljo naročniku v okviru naročniške pogodbe.

Naročnik bo odgovarjal za vsako kršenje pravic industrijske ali intelektualne lastnine izvajalca, lastnika programa ali tretje osebe, kot tudi za vsako drugo nedovoljeno uporabo sprejemne opreme in storitev.

Naročnik se posebej zavezuje, da bo sprejemno opremo in storitve satelitske televizije uporabljal na takšen način, da bo otrokom in mladini v vsakem primeru onemogočen dostop do programskih vsebin za odrasle.

11. OMEJITEV ODGOVORNOSTI IZVAJALCA

Izvajalec ne odgovarja za nobeno spremembo, motnjo, začasno ali dokončno prekinitvev 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 prekinitvev, ki nastane zaradi administrativnega, sodnega ali zakonskega sklepa, ki se nanaša na izvajalca; ter nobeno neustrezno namestitvev, 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 omejujejoč 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 transmijski vplivi, nezmožnost delovanja satelita, nepravočasna namestitvev 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.

12. PREKINITEV IN ODPOVED NAROČNIŠKE POGODBE

Izvajalec lahko enostransko, brez kakršnihkoli odškodnin prekine oziroma odpove naročniško pogodbo, katere sestavni del so ti Splošni pogoji, in deaktivira satelitsko dekodirno kartico, zlasti v naslednjih primerih:

- če naročnik omogoči drugi osebi nepooblaščen uporabo satelitske dekodirne kartice,
- če naročnik uporablja satelitsko dekodirno kartico v javnih prostorih ali na odprtem prostoru, dostopnem javnosti, snema, razmnožuje, zaračunava, javno prikazuje ali na drug način distribuira programski paket storitev satelitske televizije,
- če naročnik uporablja satelitsko dekodirno kartico in/ali satelitsko sprejemno opremo, ki jo je dobil v uporabo, na naslovu, ki je drugačen od navedenega v naročniški pogodbi,
- če naročnik uporablja storitev na nedovoljen način,
- če naročnik krši pravice industrijske ali intelektualne lastnine izvajalca ali izdajatelja programa ali tretje osebe ali če naročnik prekrši določbe teh Splošnih pogojev v delu, ki se nanaša na kršitve avtorskih in sorodnih pravic,
- če naročnik ne izpolnjuje obveznosti, prevzetih z naročniško pogodbo in njenimi sestavnimi deli (Splošni pogoji),
- če kršitev naročnika pomeni grožnjo za javni red, javno varnost in javno zdravje ali povzroča gospodarske ali operativne težave.

13. OBVEŠČANJE NAROČNIKOV

O vseh informacijah, dogodkih in postopkih v okviru naročniškega razmerja je naročnik lahko obveščen s klicem naročniške službe izvajalca ali preko broadcast maila (bmail), ki je v meniju digitalnega satelitskega sprejemnika ponazorjen z grafičnim simbolom kuverte ali z OSD-jem (tekstovni prikaz na naročnikovem zaslonu) ter preko spletnih strani izvajalca.



Telemach d.o.o.

Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana
080 22 88
Tel: 05/91 88 600
Fax: 05/91 88 601

Poslovalnica Ljubljana Center

Mestni trg 23, 1000 Ljubljana
Tel: 05/91 188 740

Poslovalnica Jesenice

Kidričeva 41, 4270 Jesenice
080 22 88
Tel: 05/91 88 781
Fax: 04/58 65 011

Poslovalnica Koper

Ul. 15. maja 10b, 6000 Koper
080 22 88
Tel: 05/91 88 790
Fax: 05/63 11 707

Telemach Murska Sobota d.d.

Lendavska ulica 29, 9000 Murska Sobota
080 22 88
Tel: 05/91 88 503
Fax: 02/53 71 073

Telemach Velenje d.d.

Rudarska 6, 3320 Velenje
080 22 88
Tel: 05/91 88 580
Fax: 03/89 76 362

Telemach Rotovž d.d.

Telemach Tabor d.d.

Telemach Pobrežje d.d.

Telemach Tezno d.d.

Cankarjeva ul. 6, 2000 Maribor
Tel: 05/91 88 426
Fax: 02/22 97 207

Naročniška služba:

Mercator center Maribor Tabor
Ulica Eve Lovše 1, 2000 Maribor
080 11 51

E-Pošta: info@telemach.si
www.telemach.si