

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.

Veljavnost od 24. 9. 2024 (novi naročniki) oz. od 1. 11. 2024 (obstoječi naročniki)

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju SPU) urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in naročnikom ter drugimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije.

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« (v nadaljevanju agencija) je neodvisni regulativni organ, ustanovljen na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom-2), ki opravlja naloge po tem zakonu ter ureja druga vprašanja, povezana z elektronskimi komunikacijami.
- 1.2. »Cenik storitev« določa cene storitev Telekoma Slovenije, ki jih Telekom Slovenije zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).
- 1.3. »Elektronske komunikacijske storitve« so po določilih SPU javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Telekom Slovenije svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, posebnimi pogoji (v nadaljevanju PP) za posamezno storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).
- 1.4. »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Telekoma Slovenije in/ali naročniške komunikacijske opreme (strojna in/ali programska oprema). V omrežni priključni točki se javno elektronsko komunikacijsko omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Telekoma Slovenije.
- 1.5. »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika/uporabnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika/uporabnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika/uporabnika. Kartica SIM je last Telekoma Slovenije. Uporabniki storitev lahko glede na tip terminalske opreme izbirajo med različnimi tipi SIM-kartice (klasična SIM, micro SIM, nano SIM, e-SIM – embedded, trajno vgrajeni SIM).
- 1.6. »Komunikacijska oprema« je oprema v lasti Telekoma Slovenije, ki je nameščena v objektu naročnika in določa omrežni zaključek - standardiziran vmesnik, na katerega naročnik priključi terminalsko opremo.
- 1.7. »Končni uporabnik« je uporabnik, ki ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij ali javnih komunikacijskih storitev.
- 1.8. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s Telekomom Slovenije ob upoštevanju SPU sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.9. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.
- 1.10. »Naročniška pogodba« je pogodba med Telekomom Slovenije kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.11. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev Telekoma Slovenije dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.
- 1.12. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Telekom Slovenije za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.13. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima končni uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja in ki se, če omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko vezan na številko ali ime končnega uporabnika.
- 1.14. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije.
- 1.15. »Omrežni vmesnik javnega elektronskega komunikacijskega omrežja« je komunikacijska naprava, na kateri se zaključuje javno komunikacijsko omrežje in od tu naprej se nadaljuje uporabniško omrežje (user-network interface (UNI)). Obenem predstavlja razmejitveno točko odgovornosti za delovanje priključka med ponudnikom internetnih storitev in uporabnikom. Običajno je ta komunikacijska naprava modem oz. omrežni zaključek ONT.
- 1.16. »Omrežni zaključek« predstavlja standardiziran vmesnik na komunikacijski opremi Telekoma Slovenije, na katerega naročnik priključi svojo terminalsko opremo.
- 1.17. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Telekom Slovenije sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Telekoma Slovenije. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Telekoma Slovenije ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitev.
- 1.18. »Posebni pogoji« ali »PP« so pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- 1.19. »Poslovni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oziroma ki je registriran kot gospodarska družba, samostojni podjetnik ali drug poslovni subjekt (društvo, sindikat, politična stranka in fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost, oziroma drug poslovni subjekt, registriran z vpisom v pristojni register ali uradno evidenco pri pristojnem registrskem organu); oziroma je naročnik/uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost.
- 1.20. »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- 1.21. »Priključitev« je postopek, s katerim Telekom Slovenije naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije.
- 1.22. »Priključnina/priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.23. »Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.«, »Splošni pogoji uporabe« ali »SPU« so splošni pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.24. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.
- 1.25. »Številka« je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze (ITU), ki jo naročniku ali uporabniku dodeli v uporabo Telekoma Slovenije ali pa je predmet prenosa.

- 1.26. »Terminalska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je vsa oprema, ki je posredno ali neposredno priključena na omrežni vmesnik javnega elektronskega komunikacijskega omrežja za pošiljanje, obdelovanje ali sprejemanje informacij.
- 1.27. »Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Telekoma Slovenije.
- 1.28. »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Telekoma Slovenije ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.29. »Zasebni uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki je potrošnik.
- 1.30. Ostali pojmi, uporabljeni v SPU, imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom-2 in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije in pogoji uporabe storitev

- 2.1. Telekom Slovenije omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SPU in PP za posamezno storitev:
 - nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezno storitev;
 - če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili 112 in druge številke za komunikacijo v sili, ki jih določa zakonodaja.
- 2.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Telekom Slovenije pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna navodila ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- 2.3. Telekom Slovenije omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- 2.4. Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Telekoma Slovenije, če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, Telekom Slovenije pa jo nudi in omogoča. V primeru storitev na fiksni lokaciji to pomeni dostop do storitve v RS; v primeru mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev pa v domačem omrežju Telekoma Slovenije in v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene pogodbe o gostovanju.
- 2.5. Dostop do novih storitev, za katere Telekom Slovenije ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Telekoma Slovenije možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- 2.6. Telekom Slovenije bo naročniku nudil izbiro številke in/ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.
- 2.7. Telekom Slovenije ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.
- 2.8. Telekom Slovenije ima na podlagi tehničnih in tehnoloških sprememb naročniku/uporabniku pravico zamenjati tehnologijo s katero zagotavlja storitve, brez soglasja naročnika/uporabnika, če kljub spremembi naročniku/uporabniku zagotavlja enako ali boljše kakovost storitev. V kolikor je za zamenjavo tehnologije potrebna določena aktivnost s strani naročnika/uporabnika (npr. zamenjava terminalske opreme,...), jo je le-ta dolžan izvesti v roku določenem v obvestilu, v nasprotnem primeru mu Telekom Slovenije lahko začne zaračunavati dodatek v skladu s cenikom. V primeru, da je zamenjava tehnologije potrebna, med drugim zaradi preobremenjenosti omrežja, ukinjanja omrežja ali previsokih stroškov vzdrževanja, naročnik pa zamenjave ne omogoči, mu Telekom Slovenije lahko naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) tudi odpove.
- 2.9. Pogoje delovanja elektronskega komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Telekom Slovenije v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.
- 2.10. Določila SPU veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih Telekoma Slovenije.
- 2.11. Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
- 2.12. V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Telekom Slovenije uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.
- 2.13. Telekom Slovenije lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dogoditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Telekom Slovenije bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo. Omejitve ali prekinitve smejo trajati le toliko časa, kolikor je potrebno zaradi izvedbe ustreznih del oziroma odprave napake ali okvare.
- 2.14. Telekom Slovenije ne prevzema odgovornosti 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 Telekom Slovenije ne more vplivati.

- 2.15. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v roku šestdeset (60) dni od prejema obvestila, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR oziroma drugih administrativnih stroškov, brez pogodbene kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil, odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Posledice odstopa od naročniške pogodbe so opredeljene v točkah 9.5. in 9.8. teh SPU. Če naročnik ne odstopi od naročniške pogodbe v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglašajo.
- 2.16. Naročnik nima pravice odstopa od naročniške pogodbe iz točke 2.15. teh SPU, če je predlagana sprememba:
 - izključno v korist naročnika ali
 - zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za naročnika ali
 - je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi Evropske unije, ki se neposredno uporabljajo.
- 2.17. Telekom Slovenije bo naročnike o spremembah pogodbenih pogojev obveščal na naslednje načine:
 - z obvestili na svojih spletnih straneh,
 - na prodajnih mestih,
 - na način, ki ga je naročnik izbral za obveščanje (SMS, e-pošta, pisno obvestilo),
 - morebitnih drugih komunikacijskih kanalih.
- 2.18. Telekom Slovenije lahko skladno z določbo 192. člena ZEKom-2 in točko 2.15. teh SPU cene elektronskih komunikacijskih storitev za naročnike spremeni zaradi tehničnih, finančnih, tržnih razlogov ali razlogov zaradi sprememb storitev, ki povzročijo neravnotežje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank. Navedeni razlogi za spremembo cen so podani, med drugim, če pride do spremembe stroškov Telekoma Slovenije, ki nastanejo zaradi uvedbe novih tehnologij, izboljšanja pokritosti področja, dodatnih investicij in/ali vzdrževanja infrastrukture, kot tudi zaradi sprememb cen dobaviteljev, ki bistveno vplivajo na ceno storitev ali poslovanja Telekoma Slovenije (na primer, toda ne izključno: sprememba cen energentov, sprememba stroškov licenc in/ali vzdrževanja sistemov, sprememba valutnih tečajev, sprememba zakonske minimalne plače in/ali bistvena sprememba obdavčitve dela). Telekom Slovenije lahko spremeni cene iz Cenika skladno s to točko in veljavnimi predpisi.
- 2.19. O navedeni spremembi cen iz točke 2.18. teh SPU bo Telekom Slovenije naročnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb cen, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh, na prodajnih mestih, na način, ki ga je naročnik izbral za obveščanje ter po morebitnih drugih komunikacijskih kanalih. Če se naročnik ne strinja s spremembo cene, ki pomeni povišanje cene, lahko v roku šestdeset (60) dni od prejema obvestila o spremembi cene odstopi od pogodbe brez odpovednega roka ter brez plačila kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbene kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Naročnik nima pravice odstopa, če so predlagane spremembe cene potrebne zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno, so zgolj administrativne narave in nimajo negativnih posledic za naročnika ali so izključno v korist naročnika (na primer, toda ne izključno: večji obseg storitev in/ali funkcionalnosti za nespremenjeno ceno ali znižanje cen storitev in/ali paketov). Posledice odstopa od naročniške pogodbe so opredeljene v točkah 9.5. in 9.8. teh SPU.
- 2.20. Spreminjanje cen v skladu s točko 2.18. teh SPU ne izključuje uskladitve cen v skladu s točko 3.9. teh SPU.
- 2.21. Telekom Slovenije bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljala prek svojih informacijskih portalov, na prodajnih mestih, v prodajno-informativni literaturi in s neposrednimi obvestili naročnikom (preko rednih računov ali drugimi obvestili).
- 2.22. Telekom Slovenije lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.
- 2.23. Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Telekoma Slovenije na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Telekoma Slovenije.
- 2.24. Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja NR uporablja tudi opremo, ki je v lasti Telekoma Slovenije.
- 2.25. V elektronskem komunikacijskem omrežju Telekoma Slovenije je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Telekom Slovenije.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

- 3.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), katere sestavni del so tudi SPU, PP za posamezno storitev, navodila za uporabo, prodajna ponudba in Cenik storitev, ki vsebuje seznam veljavnih cen storitev. SPU lahko dopolnjujejo

- posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot SPU. Če SPU in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v PP oziroma pogodbi. Če so določbe PP drugačne od določb SPU, se uporabljajo določbe PP. Če pa so določbe PP drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe. Določene pravice v skladu z ZEKom-2 veljajo izključno za potrošnike ter mikro družbe in majhne družbe, ki Telekom Slovenije predložijo izpis iz evidence Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence, iz katerega izhaja, da ustrezajo kriterijem za mikro družbe in majhne družbe iz zakona, ki ureja gospodarske družbe in neprofitne organizacije, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja nevladne organizacije, kar bo posebej opredeljeno v SPU, PP oziroma drugih dokumentih naročniške pogodbe. Mikro družbe, majhne družbe in neprofitne organizacije se posamezni pravici lahko odpovedo.
- 3.2. Telekom Slovenije v skladu z veljavno zakonodajo posluje v slovenskem jeziku.
- 3.3. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.
- 3.4. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene za posebne ciljne skupine. Telekom Slovenije v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije <http://www.telekom.si> oziroma drugih spletnih straneh Telekoma Slovenije (v nadaljevanju spletne strani) in/ali na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 3.5. SPU, PP za posamezno storitev, Cenik oziroma prodajna ponudba in informacije, ki jih je Telekom Slovenije dolžan zagotoviti pred sklenitvijo pogodbe so dostopni na vsakem prodajnem mestu Telekoma Slovenije, pooblaščenem za sklepanje NR, in/ali na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
- 3.6. Sestavni del naročniške pogodbe s potrošnikom so informacije, ki jih je Telekom Slovenije dolžan zagotoviti pred sklenitvijo pogodbe ter povzetek pogodbe, kot to določa ZEKom-2. Enako velja tudi za mikro družbe in majhne družbe ter neprofitne organizacije, pod pogoji iz točke 3.1. teh SPU.
- 3.7. Ob podpisu naročniške pogodbe naročnik prejme tudi SPU, PP za posamezno storitev, Cenik, ponudbo naročenih storitev oziroma navodila za uporabo.
- 3.8. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SPU, PP, Cenikom, opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezan uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
- 3.9. Telekom Slovenije lahko cene naročniških paketov elektronskih komunikacijskih storitev za naročnike uskladi enkrat letno v skladu z letno stopnjo rasti cen za predhodno dvanajst (12) mesečno obdobje (indeks cen življenjskih potrebščin), ki jo objavlja Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju: indeks). Osnovo za uskladitev cen predstavlja zadnji javno objavljeni indeks v času izdaje obvestila o uskladitvi cen.
- 3.10. Če se indeks poveča (inflacija), se lahko Telekom Slovenije prosto odloči, ali bo uskladil cene s povečanim indeksom, če se indeks zniža (deflacija) pa je Telekom Slovenije dolžan uskladiti cene z znižanim indeksom, razen če v predhodnem dvanajst (12) mesečnem obdobju ob povečanju indeksa ni uskladil cen s povečanim indeksom.
- 3.11. Ne glede na navedeno v točki 3.10. teh SPU, Telekom Slovenije cen elektronskih komunikacijskih storitev na podlagi te točke ne bo usklajeval, če je indeks nad -2 odstotka in 2 odstotka.
- 3.12. Če Statistični urad Republike Slovenije preneha objavljati indeks, se za uskladitev cen v skladu s točko 3.9. uporabi uradni indeks cen življenjskih potrebščin v Republikli Sloveniji oziroma letne stopnje rasti cen za 12 mesečno obdobje, ki ta indeks nadomesti.
- 3.13. O uskladitvi cen skladno s točko 3.9. teh SPU bo Telekom Slovenije naročnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo uskladitve cen z obvestili na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih, na način, ki ga je naročnik izbral za obveščanje ter po morebitnih drugih komunikacijskih kanalih. V primeru uskladitve cen s točko 3.9. naročniki nimajo pravice odstopa od pogodbe v skladu s prvim odstavkom 192. člena ZEKom-2 in točko 2.15. teh SPU.
- 3.14. Uskladitev cen v skladu s točko 3.9. teh SPU nima vpliva na spreminjanje pogojev v skladu s točko 2.18. SPU.
- 3.15. Telekom Slovenije sklepa NR na svojih prodajnih mestih in prek pooblaščenih prodajnih mest. NR se lahko sklene tudi s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, če to omogoča ponudba Telekoma Slovenije ali tako določajo PP za posamezno storitev.
- 3.16. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in SPU.
- 3.17. Naročnik – fizična oseba mora kot končni uporabnik izpolnjevati naslednje pogoje:
- da je polnoletna;
 - če posamezna ponudba Telekoma Slovenije to dovoljuje, je naročnik tudi mladoletna oseba ob dopoljenih petnajstih (15) letih, ki lahko sklene NR izključno ob predložitvi poroštvene izjave poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU ter ob soglasju starša ali skrbnika;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrežno javno listino, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
 - da je plačilno sposobna in to ustrežno dokazuje s predložitvijo ustreznega dokazila (na primer: potrdilo o zaposlitvi);
 - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
 - da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Telekoma Slovenije;
 - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
 - da ob prvi sklenitvi NR, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR za posamezno storitev;
 - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrežno javno listino, s katerim se identificira. Navedeno ne velja, če PP za posamezno storitev določajo drugače;
 - imeti soglasje lastnika ali solastnika objekta za namestitvev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik ali izključni lastnik teh prostorov. Telekom Slovenije lahko ves čas trajanja naročniškega razmerja pozove naročnika, da predloži veljavno soglasje lastnika ali solastnika.
- 3.18. Naročnik - pravna oseba mora kot končni uporabnik izpolnjevati naslednje pogoje:
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR, oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
 - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrežno javno listino, na katerega se nanašajo in s katerim se identificira. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom, oziroma mora biti izdano in podpisano na poslovni listini (memorandumu);
 - imeti soglasje lastnika ali solastnika objekta za namestitvev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik ali izključni lastnik teh prostorov. Telekom Slovenije lahko ves čas trajanja naročniškega razmerja pozove naročnika, da predloži veljavno soglasje lastnika ali solastnika.
- 3.19. V primeru pogodbenega razmerja z dostopom do plačilnih sredstev, lahko za sklenitev poslovnega razmerja za uporabo plačilnih storitev veljajo dodatni pogoji, omejitve oziroma zahteve, v skladu s pogoji uporabe plačilnih storitev. V kolikor naročnik ne izpolnjuje dodatnih pogojev, omejitve oziroma zahteve lahko sklene pogodbeno razmerje za elektronske komunikacijske storitve, storitve plačilnih sredstev pa se mu izključijo.
- 3.20. Če naročnik sklene naročniško razmerje v vsebini, ki ni tipizirana in/ali ni izključno za namene lastne uporabe (npr. NR je sklenjeno za namene nadaljnje preprodaje, spremembe, postopka, zakupa, podnajema), mora imeti tak naročnik skladno s temi pogoji prebivališče oz. sedež v RS.
- 3.21. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Telekom Slovenije preveri njegovo identiteto in boniteto, na zahtevo Telekoma Slovenije pa tudi tekem trajanja NR.
- 3.22. V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost potencialnega ali obstoječega naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje plačila naročenih storitev, uporabe plačilnih sredstev ali kupljenega blaga, lahko Telekom Slovenije zahteva ustrezni instrument zavarovanja svojih terjatev. Telekom Slovenije lahko za obvladovanje kreditnih tveganj zahteva ustrezni instrument zavarovanja tudi v primeru, če ima potencialni ali obstoječi naročnik na območju, na katerem so mu zagotovljene storitve v omrežju operaterja, zgolj začasno bivališče oz. nima niti le-tega; oz. če pravna oseba na območju, na katerem so ji zagotovljene storitve v omrežju operaterja, ni registrirana in/ali nima sedeža oz. registriranega predstavništva. Telekom Slovenije lahko zahteva

- katerikoli v veljavnem pravnem redu uveljavljeni instrument zavarovanja.
- 3.23. Telekom Slovenije lahko zahteva predložitve novega ustreznega instrumenta zavarovanja svojih terjatev tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
- 3.24. Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe.
- 3.25. Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Telekom Slovenije poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.
- 3.26. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
- 3.27. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.
- 3.28. NR med Telekomom Slovenije in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Telekom Slovenije naročniku omogoči uporabo storitev.
- 3.29. Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o NR oziroma določenih v PP.
- 3.30. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR ali PP, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.
- 3.31. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirjem ali elektronskem obrazcu ali na drug način nakupa storitev na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ki jih omogoča Telekom Slovenije; morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 3.32. Telekom Slovenije začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
- 3.33. Telekom Slovenije naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko. Naročnik lahko uporablja dodeljeno številko oz. storitve le za namen, dogovorjen s pogodbo in skladno z zakonodajo.
- 3.34. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga/storitve ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga/storitve, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU, določili PP za storitve ali če krši določila naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
- če ima naročnik neupravičeno neporavnane obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Telekom Slovenije zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
 - če je Telekom Slovenije zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
 - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete in insolventnosti naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali če obstaja povečano kreditno tveganje oz. dvom o njegovi plačilni sposobnosti;
 - če ne obstoji soglasje lastnika ali solastnika za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik ali izključni lastnik prostorov, kjer se priključna točka nahaja ali če je bilo soglasje preklicano;
 - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
 - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Telekoma Slovenije ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
 - če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku;
 - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Telekom Slovenije ni dolžan skleniti NR;
 - če je zoper njega podana naznanitev kaznivnega dejanja v zvezi z uporabo storitev Telekoma Slovenije;
 - če se ugotovi, da (bo) storitve Telekoma Slovenije dejansko uporablja(la) tretja oseba, zlasti če zoper slednjo obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
- 3.35. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga/storitve ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga/storitve, če ugotovi, da iz tehničnih razlogov blaga/storitve naročniku ne more zagotoviti (npr. storitve ali dostava blaga izven RS).
- 3.36. Naročnik je dolžan Telekomu Slovenije takoj sporočiti vsako spremembo podatkov potrebnih za sklenitev pogodbenega razmerja (na primer: prebivališče, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje, podatkov za pošiljanje računov oziroma opominov, podatkov za obveščanje o nameravanih spremembah NR, v primeru, ko so za sklenitev NR obvezni še dodani podatki pa tudi spremembo le-teh npr. zaposlitev), ki je vplivala na odločitev

za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Telekom Slovenije začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.

- 3.37. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Telekom Slovenije zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku.
- 3.38. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Telekomu Slovenije, se računi, opomini in druga sporočila, poslana naročniku na naslov oziroma kontaktne podatke (e-naslov, telefonska številka), ki jih je navedel ob sklenitvi ali tekom NR (pri čemer štejejo zadnji s strani naročnika sporočeni podatki), štejejo za sprejeta.

4. Uporaba terminalske opreme

- 4.1. Za uporabo storitev Telekoma Slovenije mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalsko opremo.
- 4.2. Naročniki imajo skladno s prvim odstavkom 3. člena Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba 2015/2120) in Splošnim aktom o lokacijah omrežnih priključnih točk pravico uporabljati terminalsko opremo po lastni izbiri. Uporaba terminalske opreme je pogojena z lokacijami OPT, ki določajo katera oprema na lokaciji končnega uporabnika je del javnega in katera del zasebnega omrežja. Lokacija OPT je odvisna od topologije in tehnologije dostopovnega omrežja in je:
- pri dostopu na fiksni lokaciji, za storitev dostopa do interneta določena kot izhod iz modema preko katerega se terminalska oprema povezuje z omrežjem ponudnika;
 - pri dostopu na fiksni lokaciji, vključno preko FWBA dostopa, za specializirane storitve določena kot izhod iz usmerjevalnika (za storitev fiksne telefonije) oziroma izhod iz IPTV komunikatorja, (za storitev televizije);
 - pri dostopu na fiksni lokaciji preko koaksialnega kabla za storitev televizije, v omarici ali drugi ustrezni lokaciji, ki predstavlja prehod med javnim komunikacijskim omrežjem ponudnika in interno inštalacijo, ki je v lasti končnega uporabnika;
 - pri mobilnem dostopu določena v točki, ki predstavlja radijski vmesnik preko katerega se terminalska oprema z modulom za identifikacijo naročnika (SIM) povezuje z mobilnim omrežjem ponudnika.
- 4.3. Naročnik, ki uporablja lastno terminalsko opremo, mora zagotoviti, da je terminalska oprema skladna s tehničnimi standardi Evropske unije, z zahtevami Pravilnika o radijski opremi, z zahtevami Pravilnika o elektromagnetni združljivosti ter mora biti ustrezno vzdrževana. Naročnik s priključitvijo lastne terminalske opreme prevzame odgovornost nad njenim pravilnim delovanjem in mora zagotoviti, da s svojim delovanjem ne moti delovanja javnega komunikacijskega omrežja in drugih uporabnikov Telekoma Slovenije oziroma oprema ne predstavlja nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja. Če naročnikova terminalska oprema povzroča nedelovanje, motnje, nepravilnosti ali varnostna tveganja v omrežju, ima Telekom Slovenije pravico začasnega izklopa storitev naročnika do odprave težav s terminalsko opremo.
- 4.4. Naročniki, ki imajo lastno terminalsko opremo in jo vzdržujejo sami oziroma preko pogodbenega partnerja, so odgovorni za ustrezno varovanje te opreme pred nezaželenimi dostopi tretjih oseb. Naročnik je sam zadolžen za ustrezno varnostno politiko v primeru oddaljenega dostopa do lastne opreme. V primeru neustrezne varnostne politike dostopa, lahko pride do vdora v terminalsko opremo ter s tem do neželenih stroškov.
- 4.5. V primeru zagotavljanja storitve dostopa do interneta na fiksni lokaciji, Telekom Slovenije naročniku omogoča, da sam izbira in upravlja terminalsko opremo (tj. usmerjevalnik), s katero se poveže na modem Telekoma Slovenije na nivoju povezovalnega L2 OSI sloja, ki mora zagotavljati transparenten prenos prometa. V primeru fiksne dostopa preko FWBA »Fixed Wireless Broadband Access«, Telekom Slovenije omogoča stranki 4G/5G brezžično povezavo, tudi z možnostjo nabave lastne terminalne opreme, v katero je potrebno vstaviti SIM kartico in vpisati ustrezno konfiguracijo. V kolikor komunikacijska oprema Telekoma Slovenije združuje modem in usmerjevalnik v eni napravi, Telekom Slovenije naročniku slednje zagotovi na izhodu iz te naprave. Telekom Slovenije v primeru mobilnega dostopa naročniku omogoča, da sam izbira in upravlja terminalsko opremo, ki vključuje radijski modem in je podprta v mobilnem omrežju Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije naročnikov z lastno terminalsko opremo – v delu omrežja, ki je pod nadzorom Telekoma Slovenije – ne obravnava drugače kot naročnike, ki uporabljajo opremo Telekoma Slovenije.
- 4.6. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Telekoma Slovenije ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in

komunikacijsko terminalsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

- 4.7. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščenih uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU.
- 4.8. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Telekom Slovenije naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Telekom Slovenije ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

- 5.1. Telekom Slovenije obdeluje osebne podatke naročnikov/uporabnikov v skladu s predpisi, Politiko zasebnosti, pogodbo, temi pogoji in morebitnimi posebnimi pogoji posamezne storitve.
- 5.2. Telekom Slovenije lahko podatke pridobljene pri sklenitvi naročniške ali druge pogodbe oziroma pri izvajanju storitev, za katere veljajo ti SPU obdeluje skupaj s podatki obdelovanimi pri zagotavljanju drugih oziroma ostalih storitev Telekoma Slovenije.
- 5.3. Telekom Slovenije zbira o naročnikih elektronskih komunikacijskih storitev naslednje podatke:
 - ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
 - naslov/sedež naročnika,
 - naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika in kontaktno telefonsko številko,
 - elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
 - akademski, znanstveni ali strokovni naziv (na željo naročnika),
 - podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
 - rojstni datum (s soglasjem naročnika in za določene storitve),
 - davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
 - druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,
 - na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- 5.4. Telekom Slovenije lahko v skladu s Politiko zasebnost zbira tudi druge naročnikove/uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Telekoma Slovenije).
- 5.5. Telekom Slovenije za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z zakonodajo hrani podatke o prometu za čas, kot je opredeljen v teh pogojih ali PP za posamezno storitev.
- 5.6. Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja in zagotavljanja storitev (vključno z morebitnimi postopki reševanja reklamacij in drugih ugovorov, odpravo tehničnih težav, za potrebe medoperaterskih obračunov, ...), t.j. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja oziroma lahko tudi do popolnega plačila računa:
 - pri storitvah v mobilnem omrežju:
 - pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze ali poskusa vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;
 - pri telefonskih storitvah v fiksni in VoIP-omrežju:
 - podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;
 - pri dostopu do interneta v fiksni omrežju:
 - podatki o javnem IP-naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena;
 - pri storitvah TV in Video na zahtevo prek fiksne IP-omrežja:
 - podatki o zasebnem IP-naslovu NEO Smartbox, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze in končni točki dostopa, od koder se je NEO Smartbox povezal.
- 5.7. Pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev se za zagotavljanje le-teh lahko obdeluje tudi druge omrežne podatke.
- 5.8. Telekom Slovenije hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.

- 5.9. Telekom Slovenije obdeluje in hrani podatke o prometu uporabnikov, ki gostujejo v njegovem omrežju v skladu s temi SPU.
- 5.10. V primeru komunikacij z uporabniki v drugih omrežjih oziroma gostovanja v drugih omrežjih Telekom Slovenije posreduje podatke potrebne za medomrežno povezovanje oziroma gostovanje, obračun, plačilo medomrežnih povezav oziroma gostovanje, ter za preprečevanje zlorab drugim operaterjem.
- 5.11. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato Telekom Slovenije ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali katerikoli drugem omrežju, nad katerim Telekom Slovenije nima neposrednega nadzora, razrešuje Telekom Slovenije kakršnekoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.
- 5.12. Telekom Slovenije, kot operater omrežja in ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev, pri obdelavi osebnih podatkov, podatkov o naročnikih in uporabnikih, o uporabi storitev ter prometnih podatkov, le-te obdeluje kot upravljavec podatkov, v skladu s pogoji storitve in Politiko zasebnost.

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

- 6.1. Telekom Slovenije zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom.
- 6.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec). V primeru, da se posamezne storitve drugače zaračunava, je to opredeljeno v prodajnih ponudbah.
- 6.3. Telekom Slovenije izda naročniku račun v tekočem mesecu za preteklo obračunsko obdobje za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd. ter opravljene klice. Telekom Slovenije lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja
- 6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:
 - naročnina se obračuna za preteklo obračunsko obdobje, razen, če je pri posamezni storitvi drugače določeno;
 - na redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja, razen če je za posamezne storitve določeno drugače;
 - v primeru odpovedi NR s strani naročnika se naročnina obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na dan prenehanja NR in/ali dodatnih storitev v obračunskem obdobju. To določilo ne velja, če naročnik odpove NR zaradi uveljavljanja odstopnega upravičenja v primeru spremembe pogodbenih pogojev ter v primeru kadar gre za odpoved NR s prenosom številke k drugemu operaterju in/ali zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta;
 - naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku oziroma prodajni ponudbi. V tem primeru se naročnina praviloma obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na datum aktivacije/deaktivacije storitve;
 - v primeru spremembe lokacije priključka, se naročnina zaračunava neprekinjeno, saj v času od izključitve priključka na prvotni lokaciji in vključitve na novi lokaciji naročniško razmerje ni prekinjeno;
 - v času začasne omejitve storitev zaradi neporavnanih zapadlih obveznosti v skladu z 8. poglavjem teh pogojev, se naročnina zaračunava v celoti.
- 6.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Telekom Slovenije prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja Telekoma Slovenije.
- 6.6. Telekom Slovenije lahko naročniku obračuna in zaračuna tudi druge zneske iz predhodnih obračunskih obdobj, če iz kateregakoli razloga ti niso bili že obračunani in zaračunani na rednem oziroma tekočem računu.
- 6.7. Cena klica je odvisna od:
 - vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksne v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);
 - izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
 - obdobja opravljanja klica, na primer klicne opcije;
 - trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- 6.8. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Telekoma Slovenije. Morebitna odstopanja

- evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Telekom Slovenije ne vplivajo na obračun.
- 6.9. Telekom Slovenije bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- 6.10. Račun se izstavlja v elektronski obliki, razen, če naročnik zahteva račun v papirni obliki. Naročnik je dolžan zagotavljati stalno in nemoteno delovanje izbranega elektronskega naslova na katerega se računi pošiljajo, ter morebitno spremembo elektronskega naslova pravočasno sporočiti Telekomu Slovenije. Pravila te točke veljajo tudi v primeru pošiljanja računov izven RS.
- 6.11. V primeru, ko naročnik sklene več NR za posamezno storitev, bo Telekom Slovenije za vsa ta NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.
- 6.12. Račun že vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi.
- 6.13. Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobij. V kolikor PP ne določajo drugače, se mora zahteva za razčlenjeni račun vložiti pisno ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Telekom Slovenije omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- 6.14. Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.
- 6.15. Telekom Slovenije izda razčlenjeni račun v papirni obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.
- 6.16. Razčlenjeni račun vsebuje:
- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
 - čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
 - trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
 - številko klicanega za odhodni klic/zvezo/storitev in številko kličočega za dohodni klic/zvezo/storitev, v obeh primerih kadar se le-ta zaračuna oziroma obračuna. Pri klicih/zvezah/dogodkih v gostovanju se prikazuje podatki v skladu s tehničnimi možnostmi oziroma podatki prejetimi s strani operaterja, kjer se gostuje;
 - podatek o obračunskem območju oziroma omrežju (če je na voljo);
 - skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
 - plačilo za storitev.
- 6.17. Telekom Slovenije praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta števil; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Telekom Slovenije izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.
- 6.18. Telekom Slovenije izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi možnostmi:
- pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
 - če je naročnik potrošnik ali
 - če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik zahtevati za nezakriti razčlenjeni račun priložiti dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Telekom Slovenije bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, predno le-tega posreduje naročniku.
- 6.19. Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.
- 6.20. Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.
- 6.21. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.
- 6.22. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telekom Slovenije. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa. To določilo ne velja za končne uporabnike, ki so potrošniki.
- 6.23. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.
- 6.24. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Telekomu Slovenije dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Telekom Slovenije zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.
- 6.25. Telekom Slovenije lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terjaja od Telekom Slovenije. Telekom Slovenije lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.
- 6.26. Telekom Slovenije lahko terjatev, ki jo ima do naročnika/uporabnika, odstopi tretji osebi. Telekom Slovenije lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika/uporabnika.
- 6.27. Telekom Slovenije naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da

račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu. Pisni opomin Telekom Slovenije pošlje na e-naslov ali poštni naslov, skladno s točko 3.38. teh SPU.

- 6.28. Telekom Slovenije lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, elektronska pošta, portal ali mobilna aplikacija Moj Telekom).
- 6.29. Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.
- 6.30. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve terminalne opreme je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Telekom Slovenije prejel naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.
- 6.31. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, mu lahko Telekom Slovenije preneha zagotavljati storitve.
- 6.32. Telekom Slovenije lahko tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Telekom Slovenije naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. Telekom Slovenije pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustreznega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Telekom Slovenije.
- 6.33. Telekom Slovenije lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:
- naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
 - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
 - se ne odzove na ukrepe Telekom Slovenije (na primer: klic, SMS).
- 6.34. Telekom Slovenije naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.
- 6.35. Telekom Slovenije naročniku ob ponovnem vklopu začasno izključene storitve zaradi nepravočasnega plačila računa zaračuna strošek ponovnega vklopa storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekom Slovenije

- 7.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekom Slovenije v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.
- 7.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor:
- zoper račun, ki je izstavljen s strani Telekom Slovenije v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa ali
 - zoper odločitev ali ravnanje Telekom Slovenije, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.
- 7.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:
- pisno na naslov Telekom Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacija;
 - osebno na prodajnih mestih Telekom Slovenije;
 - ustno na telefonsko številko 041 700 700, pri čemer mora naročnik/uporabnik izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitve in razločno opisati težavo, lokacijo, na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime, šifro naročnika, za katero se podaja ugovor, ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (reklamacije@telekom.si);
 - prek Mojega Telekom (https://moj.telekom.si).
- 7.4. Telekom Slovenije bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.
- 7.5. V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, operater pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru.
- 7.6. Če Telekom Slovenije ne ugodí naročnikovemu ugovoru, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekom Slovenije vloží predlog za rešitev spora na agencijo.
- 7.7. Če Telekom Slovenije o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vloží predlog za rešitev spora pred agencijo.

- 7.8. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Telekom Slovenije ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- 7.9. Telekom Slovenije sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.
- 7.10. Če naročnik na podlagi tega poglavja vloži ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred agencijo, Telekom Slovenije do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve agencije, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil naročniške pogodbe, iz razloga, ki je predmet tega spora in če naročnik v roku poravnava nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.
- 7.11. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.
- 7.12. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, Telekom Slovenije ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov; razen če drugi pogoji Telekoma Slovenije opredeljujejo drugače.

8. Omejitev uporabe storitev

- 8.1. Telekom Slovenije lahko zaradi varovanja naročnikov/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR ali v primerih, če naročnik uporablja storitve za namen, ki ni v skladu s temi SPU, PP in naročniško pogodbo, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klincev na številke za komunikacijo v sili, če jih storitev omogoča.
- 8.2. Telekom Slovenije lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, razen klincev na številke za komunikacijo v sili.
- 8.3. Telekom Slovenije naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR;
 - dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu komunikacijskemu prometu;
 - dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
 - dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
 - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
 - dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
 - dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
 - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
 - dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
 - če naročnik, ki trži storitve v omrežju Telekoma Slovenije, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev;
 - v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.
- 8.4. Telekom Slovenije sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klincev na številke za komunikacijo v sili, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, in sicer:
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Telekoma Slovenije in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
 - če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
 - če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost komunikacijskega omrežja;
 - če ogroža medsebojno povezovanje komunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
 - zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
 - če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
 - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
 - se ne odzove na ukrepe Telekoma Slovenije (na primer: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja;
 - če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, če naročnik ne izpolni zahteve Telekoma Slovenije.
- 8.5. Telekom Slovenije lahko uporabnikom storitev prenosa podatkov določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino prenesenih podatkov, ki je sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev.
- 8.6. Telekom Slovenije skladno z ZEKom-2 uporabnikom storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev, v elektronskih omrežjih na območju Republike Slovenije, brezplačno zagotovi spremljanje in nadzor porabe storitev, če naročnik storitev za te storitve plačujejo na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe. Storitvam prenosa podatkov in medosebnih komunikacij določi najvišjo dopustno mesečno zneskovno mejo za uporabo storitev ob kateri se uporabnika obvesti in ob kateri se uporaba storitve prenosa podatkov omeji do konca obračunskega obdobja. Če naročnik storitev meje porabe ne določi sam, znaša meja porabe za zasebne uporabnike, za storitve dostopa do interneta največ 20,00 EUR z DDV oziroma za medosebne komunikacijske storitve največ 20,00 EUR z DDV. Za naročnike storitev, ki so mikroorganizmi in majhne družbe ter neprofitne organizacije, znaša meja porabe največ 100,00 EUR z DDV za storitve dostopa do interneta oziroma največ 100,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve. Ob dosegu 80% in 100% nastavljene zneskovne meje uporabnik mobilnih storitev prejme SMS sporočilo, če gre za storitve fiksne telefonije pa uporabnik prejme obvestilo kot dogovorjeno v naročniški pogodbi, v skladu s tehničnimi podatki. Obvestilo vsebuje tudi informacijo o ceni nadaljnje uporabe storitev. Uporabnik lahko zneskovno mejo spremeni ali izklopi. Uporabnikom priporočamo previdnost pri vklopu samodejnih posodobitev aplikacij na mobilnem telefonu in kjer je to smiselno uporabo ročne izbire posodobitev.
- 8.7. Telekom Slovenije lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS-sporočilom ali elektronsko pošto. Telekom Slovenije lahko uporabniku, ki preseže najvišje določene količine prenesenih podatkov, omeji hitrost prenosa podatkov.
- 8.8. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Telekom Slovenije skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- 8.9. Skladno z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih je za naročnika/uporabnika uveden Limit storitve z dodano vrednostjo pri storitvah: plačevanje digitalnih vsebin (DCB - Direct Carrier Billing), storitve M:Vrat, Premijske številke 090, SMS-donacije, SMS-prispevki in Donacije 090. Najvišji limit posamezne transakcije je 50 evrov z DDV, skupna vrednost vseh transakcij pa 250 evrov z DDV na mesec. Zaradi zamika pri obračunu storitev z dodano vrednostjo, se lahko ta limit preseže in se posledično uporabniku zaračuna znesek, ki je višji od limita skupne vrednosti vseh transakcij, za kar Telekom Slovenije ne odgovarja.
- 8.10. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telekomu Slovenije z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- 8.11. Naročnik/končni uporabnik je dolžan skrbno varovati svojo identifikacijo (uporabniško ime, geslo, varnostno kodo, itd.) tako, da prepreči nepooblaščen uporabo oziroma zlorabo identifikacije. Naročnik/končni uporabnik, ki zazna nepooblaščen uporabo oziroma zlorabo identifikacije, je dolžan le-to v najkrajšem možnem času sporočiti Telekomu Slovenije. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki jo naročnik/končni uporabnik utрпи, zaradi zlorabe njegove identifikacije za naročanje ali uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev.
- 8.12. Naročnik/končni uporabnik odgovarja za vse stroške in škodo, ki nastane iz naslova nepooblaščen uporabe ali zlorabe identifikacije naročnika, in sicer vse do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščen uporaba identifikacije onemogočena.
- 8.13. Telekom Slovenije ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SPU izrecno strinja, da bo Telekomu Slovenije povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.
- 8.14. Telekom Slovenije izvaja ukrepe za preprečevanje zlorab, goljufij oziroma nespoštovanja pogodbenih obveznosti in pravil za uporabo storitev Telekoma Slovenije tako s strani naročnikov in uporabnikov kot s strani tretjih oseb. Ukrepi lahko vključujejo zaznavanje nezaželene oziroma zlonamerne elektronske pošte ali sporočil, prikazovanje ali spreminjanje klicnih števil oziroma identifikacijskih oznak naročnikov, neustrezno usmerjanje oziroma označevanje elektronskih komunikacij, posebno usmerjanje, blokiranje prenosa oziroma druge ukrepe potrebne za preprečevanje zlorab.
- 8.15. Naročnik lahko v skladu s temi SPU, PP za posamezno storitev in v skladu s ponudbo Telekoma Slovenije zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

- 9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v dvanajstih (12) delovnih dneh od prejema odpovedi NR, razen če je v PP za posamezno storitev določeno drugače. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.
- 9.2. Lastnoročno ali digitalno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti in mora vsebovati najmanj:
 - podatke o naročniku: ime in priimek/firno pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
 - podatke o naslovu lokacije priključka (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime;
 - želeni datum izključitve;
 - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter morebitne druge podatke.Odpoved NR se lahko uredi tudi na prodajnem mestu Telekoma Slovenije, pooblaščenem za sklepanje NR.
- 9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR Telekomu Slovenije poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z morebitnimi stroški prenehanja NR.
- 9.4. Naročnik se obvezuje, da bo Telekomu Slovenije poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.
- 9.5. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Telekoma Slovenije vrnil terminalsko opremo, ki je last Telekoma Slovenije (na primer: kartico SIM, modem, NEO Smartbox). Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne terminalske opreme in druge opreme, se mu za nevrnjeno opremo zaračuna pogodbeni kazen po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.
- 9.6. Telekom Slovenije si pridržuje pravico, da v primeru ne vračila opreme s strani naročnika, demontažo opreme opravi sam in stroške tega zaračuna po Ceniku. V tem primeru naročniku ne zaračuna opreme v skladu s točko 9.5. teh SPU.
- 9.7. Demontažo opreme, ki je v lasti Telekoma Slovenije in je iz različnih okoliščin ne more demontirati naročnik sam, opravi Telekom Slovenije, naročnik pa je le-to dolžan omogočiti. Telekom Slovenije si pridržuje pravico, da demontažo opreme zaračuna po Ceniku.
- 9.8. Če naročnik odstopi od naročniške pogodbe, zaradi spremembe pogodbenih pogojev, kot izhaja iz točk 2.15. in 2.18. teh SPU, odstop ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi NR prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko v takem primeru pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo Telekomu Slovenije povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, Telekom Slovenije pa mu bo vrnil kupnino. Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko Telekom Slovenije v zameno ponudi, da ohrani NR v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi pogodbi.
- 9.9. Telekom Slovenije na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključuje vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve, razen če PP za posamezno storitev ne določajo drugače.
- 9.10. Telekom Slovenije lahko odpove NR:
 - če naročnik krši določila SPU, PP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Telekoma Slovenije v zahtevanem roku;
 - če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
 - če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;
 - v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve;
 - če naročenih storitev tako pri vzpostavitvi naročniškega razmerja kot tudi kasneje zaradi tehničnih razlogov ni mogoče zagotavljati, pred tem pa je Telekom Slovenije ponudil naročniku drugi nivo storitev, ki pa ga naročnik ni sprejel oziroma če drugi nivo storitve ni možen;
 - v primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja napak v kolikor naročnik/uporabnik tudi po predhodnem pisnem opozorilu ne preneha s tovrstnim ravnanjem.
- 9.11. Pred odpovedjo NR zaradi razlogov iz točke 9.10. teh pogojev, Telekom Slovenije naročnika opomni na kršitev ter mu določi rok za odpravo kršitev, ob tem pa začasno omeji storitve v skladu s poglavjem 8. teh pogojev. V primeru, da naročnik tudi po opominih ne poravnava odprtih obveznosti ali odpravi drugih kršitev, mu Telekom Slovenije onemogoči uporabo storitev. Z dnem onemogočenja storitev preneha veljati pogodba o naročniškem razmerju.

- 9.12. NR lahko na isti lokaciji/isti številki prevzame pravni naslednik oziroma v primeru smrti naročnika sorodnik (zakonec, zunajzakonsku partner, otrok, starš) ali dedič ali s soglasjem take osebe tudi tretja oseba (npr. družinski član oziroma druga pravna oseba), ko ta sklene s Telekomom Slovenije pogodbo o NR, pri čemer mora izpolnjevati pogoje za status naročnika iz teh SPU. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.
- 9.13. Telekom Slovenije sproži postopek prekinitve NR, ko prejme potrdilo o smrti naročnika, v kolikor ni bila dana zahteva za prevzem po točki 9.12. teh SPU. Dedič je v skladu z določbami zakona o dedovanju odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega NR, uporabe storitev, ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga.
- 9.14. NR lahko preneha tudi v drugih primerih, ki jih določajo PP za posamezno storitev.

10. Skrb za naročnika

- 10.1. Telekom Slovenije izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. Telekom Slovenije vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.
- 10.2. Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- 10.3. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki
 - v prodajno svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času,
 - na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije,
 - na spletnih straneh Telekoma Slovenije.
- 10.4. Telekom Slovenije zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
 - stike z naročniki,
 - posredovanje podatkov, objavljenih v javno dostopnih imenikih,
 - prijavo napak,
 - podajo ugovorov.
- 10.5. Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačno komunikacijo iz lastnega javnega elektronskega komunikacijskega omrežja na:
 - številke za komunikacijo v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicih na številke za komunikacijo v sili, se centru za sprejemanje komunikacij v sili, takoj in brezplačno, v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki, posreduje informacije o številki in lokaciji kličočega. Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje;
 - številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeručasne omejitve oziroma uporabe storitve.
- 10.6. Telekom Slovenije končnim uporabnikom invalidom zagotavlja storitve in ugodnosti v skladu s področno zakonodajo. Informacije posebej namenjene končnim uporabnikom invalidom, so dostopne na prodajno-svetovalnih centrih, prodajnih mestih Telekoma Slovenije in na telefonski številki 041 700 700.
- 10.7. Telekom Slovenije bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov, morebitne prepovedi uporabe teh podatkov in druge podatke, ki jih želi objaviti naročnik, posredoval za objavo v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika. Telekom Slovenije bo posredoval podatke ponudnikom javno dostopnih imeniških storitev in imenikov le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.
- 10.8. Telekom Slovenije v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.
- 10.9. Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Telekom Slovenije le-tega obvestil o identifikacijski oznaki kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Telekom Slovenije posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivnega dejanja.

- 10.10. Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.
- 10.11. Telekom Slovenije uporabnike obvešča o ceni klica, ki ga opravijo iz domačega mobilnega ali fiksnega omrežja na premijske številke ali v tujino. Uvodna najava, ki klicatelja ob klicu na premijsko številko 090 ali ob klicu v tujino seznanja s ceno klica, je brezplačna. Uporabniki lahko izključijo storitev predvajanja odzivnika pri klicih v tujino na podlagi pisnega zahtevka.
- 10.12. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
- 10.13. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last Telekoma Slovenije, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.
- 10.14. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti Telekomu Slovenije, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM.
- 10.15. Telekom Slovenije priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.
- 10.16. V primeru zaznanih dogodkov, ki lahko ogrozijo varnost naročnika oziroma uporabnika ali predstavljajo tveganje, da temu nastanejo stroški ali škoda (npr. zlorab, poskusov zlorab, nastavitve naprav, ki prinaša varnostna tveganja,...), lahko Telekom Slovenije o zaznanih dogodkih obvesti uporabnika z uporabo njegovih kontaktnih ali naročniških ozirom uporabniških podatkov.
- 10.17. V skrbi za varovanje našega skupnega naravnega okolja Telekom Slovenije uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je potrebno zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zabojske in zbirališča oz. vrtniti prodajalcu.
- 10.18. Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije je omogočeno zbiranje odsluženih telefonskih aparatov, mobilnih aparatov, odsluženih baterij in polnilcev ter druge odpadne električne elektronske opreme ter odpadnih prenosnih baterij in akumulatorjev, kupljenih pri Telekomu Slovenije. Vse navedeno lahko uporabnik brezplačno odda v zbirnih centrih izvajalca javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča ali v zbirnih centrih kateregakoli zbiralca tovrstnih odpadkov v Sloveniji.
- 10.19. Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije lahko uporabnik odda tudi odpadno embalažo in elektronsko opremo, vezano na izdelke, kupljene pri Telekomu Slovenije; uporabnik pa jo lahko prepusti tudi izvajalcu javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča, saj ne gre za nevarne odpadke.

11. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak, nadomestilo za nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve in odgovornost za škodo

Splošna določila

- 11.1. Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- 11.2. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.
- 11.3. Telekom Slovenije bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
- 11.4. Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema:
 - odpravljanje napak;
 - periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja;
 - druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca;
 - stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo;
 - meritve delovanja sistema na terenu;
 - stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema;
 - analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja;
 - nastavljanje in konfiguriranje;
 - zagotavljanje računalniških komunikacij;
 - vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan;
 - ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu;
 - dežurno službo dobavitelja opreme;
 - tehnično pomoč za uporabnike 7 dni v tednu in 24 ur na dan.
- 11.5. Telekom Slovenije zgradi in vzdržuje javno elektronsko komunikacijsko omrežje do omrežne priključne točke. Telekom Slovenije vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Telekoma Slovenije. Interne napejlave vzdržuje naročnik sam, razen če je v pogodbi drugače opredeljeno.
- 11.6. Naročnik/uporabnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljali na javno objavljeni telefonski številki (041 700 700) ter prek drugih komunikacijskih kanalov (e-pošta: tehnicka.pomoc@telekom.si in portala ali

mobilne aplikacije Moj Telekom), in sicer 24 ur na dan, sedem (7) dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

- 11.7. Klici na številko +386 (0)41 700 700 so za naročnike/uporabnike mobilnih storitev Telekoma Slovenije brezplačni.
- 11.8. Naročnik/uporabnik je dolžan Telekomu Slovenije zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim nadzorom (npr. dostop do komunikacijske omarice v nepremični končnega uporabnika, dostop do modema itd.) ter aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih Telekoma Slovenije (npr. ponastavitev modema, izvajanje meritev ter izvrševanje drugih naporov, ki mu jih Telekom Slovenije poda).
- 11.9. V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU, se ne šteje čas, v katerem Telekomu Slovenije za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.
- 11.10. Telekom Slovenije bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.
- 11.11. Naročnik je upravičen do zmanjšanja naročnine v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko iz razlogov na strani Telekoma Slovenije ni mogel uporabljati storitev oz. ko je bila iz razlogov na strani Telekoma Slovenije dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Telekomu Slovenije. Višina sorazmernega zmanjšanja naročnine je opredeljena v določbah Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev. Zmanjšanje naročnine se izvrši kot dobropis ali drugače dogovorjen način med strankama.
- 11.12. Telekom Slovenije ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Telekom Slovenije ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- 11.13. Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- 11.14. Če Telekom Slovenije ne zagotovi ravnih storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SPU, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročin, ki jih je naročnik plačal Telekomu Slovenije za storitev, na katero se nanaša zahtevek. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- 11.15. Pritožbo naročnika, v kateri naročnik zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložijo v rokih in po postopku, kot je določen v poglavju Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije.
- 11.16. Telekom Slovenije naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.
- 11.17. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.
- 11.18. Telekom Slovenije ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.

Dostop do odprtega interneta

- 11.19. Podpoglavje opredeljuje pravice in obveznosti, vezane na storitve dostopa do interneta v primeru fiksnega omrežja ali v primeru fiksne lokacije, ter v primeru mobilnih omrežij.
- 11.20. Dodatne pravice in obveznosti so opredeljene v Informacijah o dostopu do odprtega interneta (v nadaljevanju: Informacije), ki so na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije (zavihka Internet ali Pomoč in podpora), in se uporabljajo kot sestavni del naročniških pogodb za storitve dostopa do interneta.
- 11.21. Kjer so določila v tem podpoglavju in v Informacijah drugače urejena, glede na ostala določila teh SPU, prevladajo specialnejša določila tega podpoglavja in določila iz Informacij.
- 11.22. Določbe tega poglavja so sprejete na podlagi Uredbe 2015/2120 ter Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov.
- 11.23. Podpoglavje in Informacije določajo:
 - merjenje tehnične kakovosti storitev dostopa do interneta prek fiksnega širokopasovnega dostopa in prek širokopasovnega dostopa do storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij,
 - postopke za ugotavljanje skladnosti pogodbenih določil glede hitrosti,
 - pravila, ki zagotavljajo enako in nediskriminatorno obravnavo internetnega prometa ter transparentnost pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta v razmerju do naročnika glede obsega, omejitev, vrste in kakovosti, način sklepanja pogodb ter s tem povezane pravice naročnika,

- pravila glede upravljanja in omejevanja prometa v okviru storitve dostopa do interneta.
- 11.24. Telekom Slovenije privzeto pri fiksnih storitvah dostopa do interneta ne uporablja mehanizmov ali ukrepov za upravljanje prometa, ki bi lahko vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost končnih uporabnikov in varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov.
- 11.25. Končni uporabnik lahko sam vključi storitve za upravljanje prometa v zvezi z dostopom do interneta, v skladu s ponudbo tovrstnih storitev Telekoma Slovenije. Opis teh storitev, vključno s tem, kako vplivajo na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost končnih uporabnikov in varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov, je na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije (zavihka Internet ali Pomoč in podpora).
- 11.26. Razlaga, kako lahko omejitve količine podatkov, hitrosti in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta, zlasti na uporabo vsebin, aplikacij in storitev je na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije (zavihka Internet ali Pomoč in podpora).
- 11.27. Telekom Slovenije oz. ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. Razlaga, kako bi utegnile te storitve, na katere je naročen končni uporabnik, dejansko vplivati na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo temu končnemu uporabniku, je na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije (zavihka Internet ali Pomoč in podpora).
- 11.28. Telekom Slovenije v zvezi z zagotavljanjem dostopa do odprtega interneta zagotavlja sledeče hitrosti:
 - 11.28.1. Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij:
 - Oglaševana hitrost: je hitrost, ki jo Telekom Slovenije navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju, in ki je določena glede na izbrani prodajni paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
 - Maksimalna hitrost: je največja možna hitrost, ki jo lahko tehnologija zmore na dani liniji (parica /optično vlakno).
 - Minimalna hitrost: je najmanjša hitrost, ki jo Telekom Slovenije še zagotavlja na dani liniji (parica /optično vlakno).
 - Običajno razpoložljiva hitrost: je hitrost, ki je naročniku na razpolago večino časa glede na tehnične zmožnosti linije, zakupljene hitrosti in hkratnih aktivnih TV sprejemnikov.
 - 11.28.2. Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij:
 - Oglaševana hitrost je teoretična maksimalna hitrost, ki jo Telekom Slovenije navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju, in ki je določena glede na izbrani naročniški paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
 - Ocenjena maksimalna hitrost: je dejanska hitrost, ki jo uporabnik lahko doseže na danem paketu. Praviloma je nižja od teoretične maksimalne hitrosti zaradi same narave mobilnega omrežja, deljenja razpoložljivih virov in hitrosti posamezne celice med vse uporabnike, ki se trenutno v celici nahajajo. Odvisna je od terminalske opreme in načina uporabe omrežja, trenutne obremenitve omrežja ter spremenljivih radijskih pogojev Razlaga pokritosti in dostopnosti do omrežja je na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije (zavihek Internet, Pomoč in podpora).

12. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

- 12.1. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Telekom Slovenije.
- 12.2. V primeru, da naročnik/uporabnik pri ali za uporabo storitev Telekoma Slovenije le-te uporablja prek ali z uporabo programske opreme, ki jo naročniku zagotovi ali kakorkoli da na voljo oziroma v uporabo Telekom Slovenije, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU.
- 12.3. Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalec naročniku/uporabniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Telekoma Slovenije ali ki je bila naročniku/uporabniku dobavljena s strani Telekoma Slovenije na disku ali kakršnem drugem prenosnem mediju sama ali v sklopu kakšne storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt). Produkta naročnik/uporabnik ne sme kopirati, spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, dekompilirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.
- 12.4. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.
- 12.5. Naročnik/uporabnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbrše programsko opremo in vrne produkt Telekomu Slovenije. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova/uporabnikova pravica do uporabe storitev prenehata samodejno in brez obvestila

s strani Telekoma Slovenije, če naročnik/uporabnik krši katerokoli določilo licence.

- 12.6. Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik/uporabnik licenco prejel, ali če naročnik/uporabnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik/uporabnik licenco prejel.
- 12.7. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU, kot so določene v tem poglavju.
- 12.8. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Telekom Slovenije v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Telekoma Slovenije in/ali dajalcev licence Telekomu Slovenije, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.
- 12.9. Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove/uporabnikove uporabe storitev Telekoma Slovenije prek ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem podpoglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi velike malomarnosti ali naklepa Telekoma Slovenije.

13. Vsebine in storitve ponudnikov

- 13.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Telekom Slovenije samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.
- 13.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Telekom Slovenije posreduje, skladno z navodili Telekoma Slovenije oziroma ponudnika storitve in vsebine.
- 13.3. Telekom Slovenije v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev/vsebin.
- 13.4. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa Telekoma Slovenije oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.
- 13.5. Telekom Slovenije ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.
- 13.6. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.
- 13.7. Telekom Slovenije svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrežno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Telekom Slovenije ne odgovarja.
- 13.8. Telekom Slovenije 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.
- 13.9. Storitve zunanjih ponudnikov so prek omrežij Telekoma Slovenije na voljo naročnikom/uporabnikom Telekoma Slovenije, uporabnikom drugih operaterjev pa le v primeru, ko ima Telekom Slovenije sklenjen ustrezen dogovor z drugim operaterjem.

14. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

- 14.1. Telekom Slovenije priporoča:
 - Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
 - Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
 - Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
 - Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora.
 - Na vseh napravah, še se posebej na pametnih mobilnih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.
 - V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
 - Uporabljajte prednapetostno zaščito.
 - Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).
 - Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Telekoma Slovenije in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upošteвайте morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Telekom Slovenije uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.
 - Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;
 - Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.

- Seznanite se z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, dostopno na spletnih straneh Telekom Slovenije.
 - Seznanite se z vsebino vsakokrat veljavnega Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev
 - Seznanite se z vsebino vsakokrat veljavnega Splošnega akta o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta, ki opredeljuje postopke prenosa števil k drugemu izvajalcu storitev in postopek zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta ter nadomestila za primer zamude ali zlorabe, kadar izvajalec ne spoštuje obveznosti iz predmetnega splošnega akta.
 - Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri.
 - Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe ponudnikov storitev (na primer: t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar uporabnik lahko prejema tudi plačljive storitve ponudnika storitev; storitve so obračunane v skladu s cenikom ponudnika storitev, z včlanitvijo v SMS-klub pa se uporabnik tudi strinja, da Telekom Slovenije kot ponudnik poti uporabo ponudnikovih storitev obračuna na računu za komunikacijske storitve).
 - Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
 - Napravite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na svoji ali opremi Telekom Slovenije, če naročena storitev to omogoča.
- 14.2. Telekom Slovenije opozarja, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletne in/ali otroke (na primer: vsebine za odrasle, igre na srečo), zato priporoča, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate in ukrepate, da mladoletni in/ali otroci ne uporabljajo storitev oziroma ne dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.
- 14.3. Seznanite se z vsebino Kodeksa zaščite uporabnikov, ki je dostopen na spletnih straneh Telekom Slovenije.
- 14.4. Na zahtevo naročnika lahko Telekom Slovenije v okviru zakonskih in tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.
- 14.5. Opozarjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglasnih sporočil.

15. Končne določbe

- 15.1. SPU imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- 15.2. Ti pogoji pričnejo veljati 24. 9. 2024 za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR po tem datumu (novi naročniki).
- 15.3. Za obstoječe naročnike/uporabnike ti SPU veljajo od 1. 11. 2024. S tem dnem prenehajo veljati Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d. d., z dne 10. 8. 2023.
- 15.4. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekom Slovenije.

Telekom Slovenije, d. d.