

SPLOŠNE POGOJE ZA OPRAVLJANJE STORITEV CENTREKS IN GEOCENTREKS

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

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

- firmo in sedež operaterja storitev,
- obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
- pogoje in postopke za vključitev naročniške terminalske opreme,
- pogoje sklenitve, spremembe in prekinitve naročniškega razmerja,
- omejitve dostopnosti storitev,
- povračila zaradi neustreznosti storitev,
- vzdrževanje omrežja in kakovost storitev,
- postopek za reševanje ugovorov,
- končne določbe.

Poleg teh Splošnih pogojev določajo način in pogoje opravljanja storitve Centreks tudi predpisi s področja elektronskih komunikacij in ostala veljavna zakonodaja.

2. člen

V teh Splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- 1.) »Naročnik« je pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki ima sklenjeno pogodbo s Telekomom Slovenije za uporabo storitev Telekoma Slovenije po tej pogodbi.
- 2.) »Naročniška pogodba« določa razmerje med Telekomom Slovenije in naročnikom za uporabo storitev po tej pogodbi.
- 3.) »Naročniško razmerje« je odnos med Telekomom Slovenije in pravno osebo ali samostojnim podjetnikom posameznikom, ki sklene s Telekomom Slovenije naročniško pogodbo.
- 4.) »Omrežje« pomeni javno dostopno telekomunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije.
- 5.) »Priključitev« je postopek, s katerim Telekom Slovenije v omrežni priključni točki poveže napeljavo naročnika z javno dostopnim telefonskim omrežjem Telekoma Slovenije.
- 6.) »Pristojna enota« je organizacijska enota Telekoma Slovenije, ki ureja naročniško razmerje. Naročniško razmerje se praviloma ureja po naslovu omrežne priključne točke naročnika.
- 7.) »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt, do opreme Telekoma Slovenije in/ali naročniške terminalske opreme (strojna in/ali programska oprema).
- 8.) »Priključek« omogoča naročniku dostop do storitev centreks. Možna sta dva tipa priključka, in sicer:
 - TDM priključek je vodovno komutiran priključek
 - IP priključek je paketno komutiran priključek
- 9.) »Omrežna priključna točka« je definirana kot točka dostopa do omrežja Telekoma Slovenije in predstavlja neposredno fizično priključno točko.
- 10.) »Nomadski uporabnik« je uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev, ki dostopa do svojega podatkovnega omrežja prek različnih omrežnih priključnih točk

Ostali pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 43/2004, 86/2004, 129/2006; v nadaljnjem besedilu: ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

FIRMA IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV

3. člen

Firma operaterja storitev: Telekom Slovenije, d. d.
(v nadaljnjem besedilu Telekom Slovenije).
Sedež operaterja storitev: Cigaletova ulica 15, 1546 Ljubljana.

OBSEG OPRAVLJANJA STORITVE IN NAČIN ZARAČUNAVANJA

4. člen

Telekom Slovenije zagotavlja s storitvijo Centreks naročniku komunikacije na ekonomičen način in z zagotovljeno kakovostjo prenosa v skladu z mednarodnimi standardi ETSI ter ustreznimi priporočili ITU-T in IEEE.

Storitev Centreks združuje geografsko razpršeno naročniško terminalsko opremo različnih tipov v enotno funkcionalno Centreks skupino s skupnim internim oštevilčenjem in z možnostjo obračunavanja po segmentih navideznega omrežja Centreks oziroma GeoCentreks skupine.

S tem je zagotovljeno vzpostavljanje zvez iz Centreks skupine v javno telekomunikacijsko omrežje in v nasprotni smeri oziroma vzpostavljanje teh zvez prek posredovalca v Centreks skupini, zanesljivost in razpoložljivost tipična za telekomunikacijsko omrežje, nabor dodatnih, dopolnilnih in paketov storitev.

Storitev Centreks oziroma Geocentreks Telekom Slovenije zagotavlja preko TDM in/ali IP priključka.

Naročniki se lahko odločajo med naslednjimi Centreks priključki:

- priključki ISDN BA (v nadaljevanju ISDN BA)
- priključki PSTN (v nadaljevanju PSTN)
- priključki IP (v nadaljevanju IP)

5. člen

Telekom Slovenije nudi v okviru tehničnih možnosti nabor dopolnilnih, dodatnih in paketov storitev.

Telekom Slovenije omogoča dostop do števil 112 in 113.

Dodatne oziroma dopolnilne storitve lahko naročnik zahteva v okviru tehničnih možnosti na podlagi pisne vloge oziroma na način, ki je določen v ponudbi posamezne storitve. Dodatne, dopolnilne storitve in paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s Cenikom telekomunikacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu Telekoma Slovenije (v nadaljevanju Cenik).

6. člen

Storitev Centreks nudi Telekom Slovenije naročnikom v telefonskem omrežju, ki povezuje na osnovni lokaciji najmanj 3 (tri) Centreks ali 3 (tri) GeoCentreks priključke in najmanj 1 (en) Centreks ali GeoCentreks priključek na ostalih lokacijah (v nadaljevanju Centreks priključki) v Centreks oziroma GeoCentreks.

7. člen

Telekom Slovenije prične obračunavati storitev Centreks z dnem priključitve posameznih Centreks priključkov. Cene se spremenijo, če se spremeni Cenik.

Informacije o cenah in storitvah so dostopne na pristojnih enotah, na brezplačni telefonski številki 080 8000 in spletnih straneh Telekoma Slovenije <http://www.telekom.si>.

8. člen

Priključnina je cena priključitve interne napeljave naročnika in omrežni priključni točki na javno dostopno telefonsko omrežje in vključitev naročniške terminalske opreme na interno napeljavo. Priključnina ne zajema stroškov izvedbe interne napeljave. Priključnina se zaračuna po izvedeni priključitvi.

9. člen

Naročnina je cena za zagotavljanje dostopa do storitev Centreks preko omrežne priključne točke in delovanje naročniške terminalske opreme. Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma mesečno, vnaprej.

10. člen

Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, v maloobmejnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, klici za dostop do informacij o številkah naročniških telefonov, klici za dostop do ponudnikov internet storitev itd.),
- od obdobja opravljanja klica

- trajanja vzpostavljenih zvez, 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 začetih časovnih intervalov.

Cene klicev znotraj Centreks oziroma GeoCentreks skupine s kratko številko so vključene v ceno mesečne naročnine. V okviru storitve GeoCentreks je v ceno mesečne naročnine vključeni govorni promet med lokacijami naročnika, ki so vključene v GeoCentreks skupino.

V primeru GeoCentreksa se naročniku zaračuna tudi opravljen podatkovni promet med TDM priključki.

Za obračun se uporabljajo podatki Telekom Slovenije. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Telekom Slovenije ne vplivajo na obračun.

11. člen

Naročnik je dolžan redno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti. Račun vsebuje vse elemente v skladu z zakonodajo.

Naročnik je odgovoren za uporabo ter način uporabe Centreks priključkov, ki jih uporablja in za plačilo vseh storitev, opravljenih s Centreks priključki ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

12. člen

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi, razen če drug zakonski predpis ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov.

V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zakonite zamudne obresti.

Telekom Slovenije naročnika, ki ni plačal računa v roku iz prejšnjega odstavka, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da račun plača. Stroške opomina se zaračuna v skladu s Cenikom.

13. člen

Telekom Slovenije lahko naročnika v primeru, da vrednost evidentiranega prometa močno presega običajno vrednost prometa ali če obstaja dvom, da naročnik zapadlih obveznosti ne bo poravnal, na to opozori (telefonsko/ pisno) in lahko zahteva takojšnje plačilo za vse opravljane storitve. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v zahtevanem roku. O izvršenem plačilu mora obvestiti Telekom Slovenije.

Telekom Slovenije lahko začasno, omeji uporabo storitev, ki so razlog za bistveno povečano vrednost evidentiranega prometa.

14. člen

Naročnik lahko zahteva, da mu Telekom Slovenije pošlje razčlenjen račun za opravljene klice, ki se zaračuna po veljavnem Ceniku.

Razčlenjen račun lahko naročnik zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev vnaprej. Zahtevo je potrebno vložiti pisno, po faksu ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec. Telekom Slovenije izda razčlenjen račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike

Razčlenjen račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica
- čas vzpostavitve posameznega klica
- trajanje posameznega klica
- številka klicanega za odhodni klic in številka klicočega za dohodni klica, tako da se izpusti oziroma izbrise zadnja tri mesta telefonskih števil
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve
- plačilo za storitev.

POGOJI IN POSTOPKI ZA VKLJUČITEV NAROČNIŠKE TERMINALSKE OPREME

15. člen

Naročnik se obvezuje pred priključitvijo:

- brezplačno zagotoviti primerne prostore za namestitev naročniške terminalske opreme in ostale telekomunikacijske opreme potrebne za delovanje storitve Centreks,
- dovoliti morebitne posege v prostore za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
- pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov,
- zagotoviti elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje omrežnih končnikov NT (za priključitve na Uo oziroma na So vodilo), terminalske opreme in drugo opremo izvajalca v skladu z veljavnimi predpisi,
- v primeru ISDN BA priključkov zagotoviti tehnično brezhibno napeljavo od omrežne priključne točke do omrežnega končnika - vmesnik Uo in tehnično brezhibno interno napeljavo za priključitev naročniške terminalske opreme - vmesnik So,
- v primeru PSTN priključkov zagotoviti tehnično brezhibno napeljavo od omrežne priključne točke do naročniške terminalske opreme,
- zagotoviti druge pogoje, določene v naročniški pogodbi,

O izpolnitvi teh obveznosti naročnik pisno obvesti Telekom Slovenije.

16. člen

Pred pričetkom IP priključitve mora naročnik dodatno:

- Zagotoviti fizični dostop (Ethernet ali XDSL) do omrežja IP/MPLS Telekom Slovenije in klicnega strežnika Telekom Slovenije
- Na svoji lokaciji:
 - zagotoviti EthernetLAN omrežje primernih kapacitet na lokaciji vključitve IP telefonije,
 - zagotoviti ustrezne parametre kakovosti (QoS) na svoji aktivni omrežni opremi (jitter $\square \pm 10$ ms, zakasnitev $\square 80$ ms in izguba paketov $\square 1\%$),
 - zagotoviti ustrezne nastavitve aktivne omrežne opreme (LAN) za delovanje IP telefonije,
 - brezplačno zagotoviti Izvajalcu brezprekinitveno napajanje terminalske opreme in opreme za izvajanje IP telefonije na svoji lokaciji, če zahteva delovanje IP telefonije ob izpadu električne energije, bodisi preko LAN omrežja ali energetskega omrežja, kar potrdi z izpolnitvijo obrazca Pregled omrežnih zmogljivosti na lokaciji.

Zahteve iz točk a in b mora naročnik zagotavljati tudi v času trajanja naročniškega razmerja.

Naročnik in Telekom Slovenije se lahko s posebno pogodbo dogovorita, da Telekom Slovenije na stroške naročnika izvede predhodno navedeno.

POGOJI SKLENITVE, SPREMEMBE IN PREKINITVE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

17. člen

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

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

- v pristojnih enotah Telekom Slovenije v njihovem obratovalnem času,
- na javno objavljeni brezplačni telefonski številki Telekom Slovenije,
- na spletni strani Telekom Slovenije <http://www.telekom.si>.

18. člen

Potencialni naročnik vloži pisno vlogo za sklenitev ali spremembo naročniškega razmerja pri pristojni enoti Telekom Slovenije.

V zahtevi za sklenitev naročniškega razmerja morajo biti navedeni:

- podatki o naročniku, in sicer: firma, naslov, matična številka in davčna številka oz. identifikacijska številka,
- podatki o želeni lokaciji priključitve (naslov),
- vrsta in zahtevano število priključitev;
- želeni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev.

Vlagatelj odgovarja za pravilnost vseh podatkov, danih v zahtevi. Podatki o naročnikih, ki jih Telekom Slovenije zbira, uporablja in hrani, se obravnavajo v skladu z zakonodajo.

19. člen

Potencialni naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Telekom Slovenije preveri njegovo identiteto in boniteto.

V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi ustreznih listin, ki dokazujejo plačilno zmožnost (bonitetna ocena, bančni izpis, interna ocena stopnje tveganja) ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Telekom Slovenije zahteva ustrezni inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

20. člen

Pogodba o naročniškem razmerju za storitev Centreks se sklene za nedoločen ali določen čas, vendar najmanj za eno (1) leto.

21. člen

V okviru izvajanja storitve Centreks izključno Telekom Slovenije ali pooblaščen izvajalec dobavlja, priključuje in vzdržuje naročniško terminalske opremo; in sicer za:

- Centreks priključek ISDN BA - 1 (en) kos ISDN terminalske opreme in 1 (en) kos omrežni zaključek (NT)
- Centreks priključek PSTN - 1 (en) kos PSTN terminalske opreme.
- Centreks priključek IP - 1 (en) kos IP terminalske opreme ali 1 (eno) programske opreme (softphone).

22. člen

Ob priključitvi storitve Centreks Telekom Slovenije naročniku določi 1 (eno) naročniško telefonsko številko za 1 (eno) priključno točko iz nabora števil, dodeljenih Telekomu Slovenije.

23. člen

Telekom Slovenije lahko spremeni naročniško telefonsko številko:

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

O načrtovani spremembi naročniške telefonske številke Telekom Slovenije naročnika pisno obvesti najmanj petnajst (15) dni vnaprej. Na zahtevo naročnika bo Telekom Slovenije na prejšnji telefonski številki namestil telefonski odzivnik z informacijo o novi telefonski številki. Telefonski odzivnik je do 3 mesece delovanja brezplačen.

24. člen

Če pride do spremembe pomembnih tehničnih, administrativnih ali naročniških podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje, mora naročnik o tem pisno takoj obvestiti Telekom Slovenije, najkasneje pa v 30 dneh po nastanku spremembe. Telekom Slovenije bo te spremembe upošteval pri posredovanju informacij o telefonskih naročnikih, in sicer pri dajanju sprotih informacij najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih Telekom Slovenije prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred oddajo v tisk.

25. člen

Naročnik lahko:

- dovoli objavo podatkov, za katere tako predpisuje zakon, v telefonskem imeniku
- ne dovoli objave podatkov v telefonskem imeniku.

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

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

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

26. člen

Naročnik lahko v okviru storitve Centreks izbira med standardno in nadstandardno naročniško terminalsko opremo, ki je navedena v ponudbi Telekoma Slovenije in je določena z naročniško pogodbo.

Naročniška terminalska oprema je last Telekoma Slovenije, razen če v pogodbi ni dogovorjeno drugače. Uporaba terminalne opreme je vključena v ceno naročnine.

Prevzem naročniške terminalne opreme se ugotovi z obojestranskim podpisom prevzemnega zapisnika.

V okviru storitve Centreks ni mogoča priključitev terminalne opreme, ki ni v ponudbi oziroma Ceniku izvajalca in ni v skladu z mednarodnimi standardi ETSI ter ustreznimi priporočili ITU-T in IEEE.

Naročnik brez soglasja Telekoma Slovenije ne sme spreminjati nastavljenih parametrov na naročniški terminalski opremi.

Telekom Slovenije bo na podlagi pisnega naročila naročnika izvedel in zaračunal tudi druge posege opredeljene v Ceniku.

Posredovalno mesto spada v nadstandardno opremo. Posredovalca (oseba, ki opravlja aktivnosti na posredovalnem mestu naročnika) v Centreks skupini, je dolžan zagotoviti naročnik sam.

Naročnik je z naročniško terminalsko opremo, ki je last Telekoma Slovenije, obvezan ravnati kot dober gospodar in je odškodninsko odgovoren za vso morebitno nastalo škodo na opremi. V primeru povzročitve škode je naročnik dolžan pisno obvestiti Telekom Slovenije. Povzročena škoda se ugotovi z zapisnikom, ki ga podpišeta pooblaščenici oseb naročnika in Telekoma Slovenije.

Naročnik je dolžan izvesti redni letni popis naročniške terminalne opreme, ki je last Telekoma Slovenije, in zahtevano popisno dokumentacijo dostaviti Telekomu Slovenije.

27. člen

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

28. člen

Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov Centreks priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o naročniškem razmerju za storitev Centreks.

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

V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da priključitev ali spremembe parametrov priključkov ne more izvesti v dogovorjenih rokih, o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku nemudoma obvesti naročnika.

V primeru, da Telekom Slovenije kljub zagotovljenim tehničnim in drugim pogojem ne spoštuje pogodbenega roka za izvedbo priključitve, ima naročnik pravico uveljavljati pogodbeno kazen in sicer za zamudo:

- do 15 delovnih dni - v višini 10% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek
- do 16 do 30 delovnih dni - v višini 20% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek
- nad 30 delovnih dni - v višini 30% mesečne naročnine za vsak nerealiziran priključek.

Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

29. člen

Naročnik bo za priključitev dodatnih Centreks priključkov, odpoved ali spremembo parametrov posameznih Centreks priključkov Telekomu Slovenije predložil pisno zahtevo. Enako velja za dodatne in dopolnilne storitve.

V primeru, da obstajajo tehnične možnosti, bo Telekom Slovenije zagotovil realizacijo zahtev.

Naročnik lahko odpove posamezen Centreks priključek, pri čemer je odpovedni rok 30 dni in začne teči s prvim dnevom naslednjega meseca od prejema pisne odpovedi.

30. člen

Selitev posameznega že vključenega Centreks priključka iz ene lokacije na drugo lokacijo je brezplačna enkrat letno.

Selitev celotne skupine Centreks je brezplačna enkrat letno.

Selitev posameznega že vključenega Centreks priključka znotraj objekta, kjer je potrebna izvedba hišne napeljave, se obračuna po dejanskih stroških.

31. člen

Naročnik mora uporabljati telekomunikacijsko in terminalsko opremo na tak način, da ne povzroča motenj v telekomunikacijskem omrežju, ne ogroža obratovanja telekomunikacijskega omrežja ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja.

32. člen

Dopolnilna storitev "Glasba na čakanju" je lahko glasba iz ponudbe Telekoma Slovenije, za katero ima Telekom Slovenije ustrezna dovoljenja v zvezi z avtorsko pravico.

Če naročnik želi, da mu Telekom Slovenije zagotavlja predvajanje "glasbe na čakanju" po lastnem izboru, mora Telekomu Slovenije pred začetkom izvajanja te storitve podati izjavo, da razpolaga z vsemi dovoljenji, ki se nanašajo na avtorske pravice. Izjava je priloga naročniške pogodbe.

Za predvajanje pozdravnih in najavnih sporočil za čakalno vrsto, ki jih naročniku zagotavlja Telekom Slovenije v okviru svojih tehničnih zmožnosti, je naročnik dolžan Telekomu Slovenije pred izvajanjem predložiti izjavo, da razpolaga z vsemi dovoljenji, ki se nanašajo na avtorske pravice. Izjava je priloga naročniške pogodbe.

33. člen

Naročniško razmerje se lahko na isti lokaciji na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in s soglasjem Telekoma Slovenije prenese na novega naročnika.

V primeru prenehanja naročnika - pravne osebe zaradi pripojitve ali pojitve z drugo družbo oziroma preoblikovanja v drugo obliko družbe, lahko naročniško razmerje na zahtevo družbe, s katero se je ta združila oziroma v katero se je preoblikovala, prevzame druga družba. Prevzemnik naročniškega razmerja mora zahtevi predložiti dokazilo o prenehanju prejšnje pravne osebe - naročnika. Novi naročnik prevzame vse zapadle neplačane obveznosti prejšnjega naročnika.

V obeh primerih se z novim naročnikom sklene nova naročniška pogodba, v kateri so določene pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja. Prevzem in prenos naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom.

34. člen

Telekom Slovenije sme začasno in na stroške naročnika omejiti odhodne klice, razen klicev na telefonske številke 112 in 113, če naročnik:

- ne poravnava računa za storitve v petinštiridesetih (45) dneh od izstavitve računa
- ne zahteva prilagoditve števila Centreks priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu
- uporablja naročniško terminalsko opremo v nasprotju s predpisi
- 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
- s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali dokazano moti druge naročnike
- ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj
- ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti
- s priključitvijo neustrezne terminalne opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije
- ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev
- ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje

- dopuša in/ali se okorišča z dajanjem priključkov Centreks v uporabo tretjim osebam
- v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

Telekom Slovenije naročnika pred izvedbo omejitve po tem členu pisno opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu v petnajstih (15) dneh po prejemu opozorila, mu lahko odhodne klice omeji. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev.

35. člen

Telekom Slovenije lahko naročniško razmerje prekine, če naročnik ne poravnata dolga iz naročniškega razmerja niti v petinsemdezetih (75) dneh od izstavitve računa ali če kljub začasni omejitvi odhodnih klicev na podlagi 34. člena svojega ravnanja v nadaljnjih 30 dneh po prejemu ponovnega opozorila ne uskladi z zahtevami Telekom Slovenije.

36. člen

Naročnik lahko naročniško razmerje odpove s 6 (šest) mesečnim odpovednim rokom, razen, če v pogodbi ni določen drugačni odpovedni rok. Odpovedni rok začne teči s prvim dnevom v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi.

37. člen

Naročnik lahko v primeru, da je bila na podlagi pogodbe o naročniškem razmerju za storitev Centreks izvedena nadgradnja obstoječih PSTN ali ISDN BA priključkov v Centreks priključke, po prenehanju naročniškega razmerja za storitev Centreks, pisno zahteva sklenitev naročniškega razmerja za enako število PSTN ali ISDN BA priključkov, ki so bili nadgrajeni v Centreks priključke brez plačila priključnine.

38. člen

Naročnik je ob prenehanju naročniškega razmerja dolžan omogočiti demontažo telekomunikacijske in terminalne opreme v lasti Telekom Slovenije in jo vrniti Telekomu Slovenije. V nasprotnem primeru je dolžan poravnati stroške telekomunikacijske in terminalne opreme.

39. člen

Naročnik lahko s pisno vlogo zahteva omejitev dostopa do posameznih storitev. Omejitev je možna po skupinah omejitev, ki zajemajo različne kombinacije omejitev, kot so opredeljene v Ceniku.

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

V primeru, da se naročnik v pogodbi ne opredeli o dostopu do posameznih storitev, se šteje, da naročnik omejitev ne želi.

POVRAČILA ZARADI NEUSTREZNOSTI STORITEV

40. člen

Telekom Slovenije ni odgovoren, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev oziroma zmanjšanja prenosne hitrosti zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin, ki jih Telekom Slovenije ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti (višja sila). Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani Telekom Slovenije ni mogel uporabljati storitev in je prekinitve ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindvajset (48) ur, prekinitve ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na telefonsko številko 080 1000 ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak v Telekomu Slovenije.

VZDRŽEVANJE OMREŽJA IN KAKOVOST STORITEV

41. člen

Telekom Slovenije zgradi in vzdržuje dostopno omrežje do omrežne priključne točke, ki se nahaja v/na objektu naročnika na končniku krajevnega telefonskega omrežja, delilniku ali omari.

Telekom Slovenije vzdržuje terminalsko in ostalo telekomunikacijsko opremo potrebno za delovanje storitve Centreks, ki je v lasti Telekom Slovenije.

V primeru, da vzdrževanje terminalne in/ali ostale telekomunikacijske opreme v lasti Telekom Slovenije po izteku življenjske dobe (najmanj 4 leta po dobavi oz. vključitvi) ni več mogoče (npr. ker za to opremo ni na voljo potrebnih rezervnih delov), bo Telekom Slovenije:

- izvedel zamenjavo te terminalne in/ali ostale telekomunikacijske opreme z ekvivalentno opremo oz. rešitvami iz aktualne ponudbe, če bo naročnik sprejel to ponudbo in podpisal o tem aneks k osnovni pogodbi oz. sklenil novo pogodbo.
- prenehal vzdrževati to terminalsko in/ali ostalo telekomunikacijsko opremo v roku 30 dni po posredovanju ponudbe za zamenjavo te opreme, če se naročnik ne bo strinjal z zamenjavo oz. če ponudbe Telekom Slovenije za to zamenjavo ne potrdi v roku 15 dni.

Interno napeljavo in terminalsko opremo v svoji lasti vzdržuje naročnik sam.

Telekom Slovenije bo:

- zagotovil izvajanje storitve Centreks od 00.00 do 24.00 ure, sedem (7) dni v tednu,
- zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.

42. člen

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

Telekom Slovenije sme prekiniti izvajanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve posodobitve ali optimizacije omrežja. Takšno prekinitve mora objaviti vsaj štiriindvajset (24) ur vnaprej.

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

43. člen

Naročnik bo prijavljal vse morebitne napake in okvare na telefonsko številko 080 1000 (prijava napak in motenj pri telefoniranju) pri čemer je dolžan navesti, da se napaka ali motnja nanaša na storitev Centreks.

Naročnik je dolžan omogočiti izvajalcu nemoten dostop do omrežne priključne točke v primeru okvar in vzdrževanja kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s Centreks priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko in naročniško terminalsko opremo, ki se nahaja pri naročniku in je potrebna za izvajanje storitve Centreks.

V čas odprave napak za priključke Centreks, katerih okvara je bila prijavljena na številko 080 1000, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali naročniške terminalne opreme.

REŠEVANJE UGOVOROV

44. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja z odločitvijo ali ravnanjem Telekom Slovenije v zvezi z dostopom do storitev, njihovim izvajanjem ali zaračunavanjem, možnost, da v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, pravico vložiti ugovor na pristojno službo za reklamacije pri Telekomu Slovenije, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti (če se rok izteče na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan), s klicem na telefonski številki Telekom Slovenije 080 8000 ali 080 1000, pri čemer mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v zvezi z dostopom do storitev, njihovim izvajanjem ali zaračunavanjem, ali na elektronski naslov.

V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko operater ob predhodnem soglasju naročnika, pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oz. na elektronski način, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oz. dal ob svoji priložitvi.

Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajstdnevni (15) rok za vložitev ugovora z dnem prejema razčlenjenega računa.

45. člen

Telekom Slovenije bo odločil o ugovoru v roku petnajstih (15) dni po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora.

Telekom Slovenije sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred Agencijo za pošto in elektronske komunikacije in rok za vložitev predloga.

Če Telekom Slovenije v roku petnajstih (15) dni od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vložil predlog za rešitev spora pred Agencijo za pošto in elektronske komunikacije po poteku tridesetih (30) dni od vložitve ugovora.

46. člen

Če se naročnik z odločitvijo o ugovoru, ki jo je sprejel Telekom Slovenije, ne strinja, lahko v 15 (petnajstih) dneh po prejemu končne odločitve vložil predlog za rešitev spora pred Agencijo za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju APEK).

Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora na APEK 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 vložil v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere APEK ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.

NABOR OSEBNIH IN PROMETNIH PODATKOV IN ČAS HRANJENJA

47. člen

Telekom Slovenije hrani in obdeluje osebne in prometne podatke o naročnikih, skladno z ZEKom in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Uradni list RS, št. 94/2007, v nadaljevanju ZVOP).

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

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

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

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

KONČNE DOLOČBE

48. člen

Ti splošni pogoji pričnejo veljati 07.04.2010.

- Z dnem veljavnosti teh splošnih pogojev preneha veljavnost Splošnih pogojev za opravljanje storitev

Centreks in Geocentreks z dne 30.11.2009.

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

Telekom Slovenije d.d.
podpredsednik uprave
Dušan Mitič