

SPLOŠNE POGOJE ZA OPRAVLJANJE STORITEV NAVIDEZNEGA ZASEBNEGA OMREŽJA PREKO OMREŽJA TELEKOMA SLOVENIJE, D.D.

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S Splošnimi pogoji za opravljanje storitev navideznega zasebnega omrežja prek omrežja Telekoma Slovenije (v nadaljevanju: Splošni pogoji) se ureja opravljanje in zagotavljanje storitev navidezno zasebnega omrežja (v nadaljevanju: storitev VPN). Med drugim naslednje določbe vsebujejo:

- firmo in sedež ponudnika storitev VPN,
- obseg opravljanja storitev VPN,
- način zaračunavanja storitev VPN,
- pogoje in postopek za vključitev naročniške terminalske opreme,
- pogoje sklenitve, spremembe in uporabe storitev VPN,
- omejitve uporabe in prekinitve ter odpoved pogodbe,
- postopek za reševanje sporov,
- končne določbe.

2. člen

V teh Splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

1. »Naročnik« je pravna oseba, ki ima sklenjeno pogodbo s Telekomom Slovenije za priključitev in uporabo storitev Telekoma Slovenije po tej pogodbi.
2. »Pogodba« določa pravice in obveznosti med Telekomom Slovenije in naročnikom za priključitev in uporabo storitev VPN.
3. »Storitev VPN« je izvedba različnih vrst povezav geografsko ločenih lokacij naročnika v navidezno zasebno omrežje, ki je izvedeno prek različnih dostopov v omrežje Telekoma Slovenije. Povezave so logično s telekomunikacijskimi protokoli ločene od drugih naročnikov VPN storitev in vseh ostalih storitev, ki uporabljajo omrežno infrastrukturo Telekoma Slovenije.
4. »Storitvena priključna točka« je definirana kot točka dostopa do storitev VPN, ki predstavlja neposredno fizično priključno točko ali priključno točko na komunikacijski napravi, ki je last Telekoma Slovenije.
5. »Interna inštalacija« ni last Telekoma Slovenije in je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt, do komunikacijske naprave, ki je last Telekoma Slovenije.
6. »Komunikacijska naprava« je omrežna naprava in njena pripadajoča oprema.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah.

FIRMA IN SEDEŽ PONUDNIKA STORITEV VPN

3. člen

Firma ponudnika: Telekom Slovenije, d.d.

Sedež ponudnika: Cigaletova ulica 15, 1546 Ljubljana.

POGOJI SKLENITVE, SPREMEMBE IN PREKINITVE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

4. 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 naplčila naročenih storitev, lahko Telekom Slovenije zahteva ustrezn instrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to predplačilo ali poroštevna izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

OBSEG OPRAVLJANJA STORITEV VPN

5. člen

Storitve VPN se izvajajo v Republiki Sloveniji. V skladu s dogovorom z naročnikom se storitve VPN izvaja tudi izven meja Republike Slovenije. Pri dostopu do storitev VPN preko klicnega dostopa (VPDN dostop) veljajo splošni pogoji za opravljanje storitev PSTN, ISDN in storitev SiOL, posebni pogoji za storitve PSTN in Posebni pogoji za storitve ISDN, ki so dostopni na spletnih straneh Telekoma Slovenije: www.telekom.si.

6. člen

Terminalska oprema naročnika se na dostopni vmesnik v omrežju Telekoma Slovenije vključuje neposredno fizično in logično na komunikacijsko napravo, ki je last Telekoma Slovenije in predstavlja storitveno priključno točko.

7. člen

Telekom Slovenije zagotavlja storitve VPN v omrežju Telekoma Slovenije nepretrgoma 24 ur na dan in sedem dni na teden.

NAČIN ZARAČUNAVANJA STORITEV VPN

8. člen

Telekom Slovenije izdaja naročnikom za uporabo storitev VPN mesečni račun, ki vsebuje:

- priključnino,
- mesečno naročnino.

Naročnik plača za vzpostavitev storitev VPN priključnino kot enkratni znesek.

Zaračunavanje mesečne naročnine storitev VPN se prične z dnem dejanske vzpostavitve.

Naročnik mesečno plačuje naročnino dostopa za storitve VPN. Mesečna naročnina za storitve VPN ter naročnine dodatnih storitev, se seštevajo in plačujejo za preteklo obračunsko obdobje.

Cene storitev VPN so pogodbeno opredeljene.

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi, razen če zakonski predpisi ne določajo drugače. V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zamudne obresti v skladu z zakonom. Telekom Slovenije naročnika, ki ni plačal računa v navedenem roku, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da račun plača. Naročnik plača stroške opomina po Ceniku.

POGOJI IN POSTOPEK ZA VKLJUČITEV NAROČNIŠKE TERMINALSKE OPREME

9. člen

Naročnik je lahko pravna oseba.

10. člen

Naročnik mora za vsako novo ali spremembo obstoječe storitve VPN predložiti Telekomu Slovenije zahtevo na posebnem obrazcu, ki ga zagotovi Telekom Slovenije.

Zahteva se vložijo v organizacijski enoti Telekoma Slovenije na območju katere ima naročnik stalno prebivališče ali registriran sedež.

V zahtevi za storitve VPN morajo biti navedeni:

- podatki o naročniku, in sicer: ime oz. firma, naslov ter matična številka oz. davčna številka,
- podatki o želeni lokaciji priključitve (naslov A in naslov B),
- kontaktna oseba na lokaciji A in na lokaciji B,
- želeni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev,
- podatki o zahtevanih vmesnikih in prenosnih hitrostih dostopa v omrežje Telekoma Slovenije.

Naročnik odgovarja za pravilnost vseh podatkov danih v zahtevi. Podatki, ki jih Telekom Slovenije zbira o naročnikih, so poslovna skrivnost. Če se podatki spremenijo, jih bo naročnik sporočil takoj oziroma najpozneje v roku petnajstih (15) dni.

11. člen

Telekom Slovenije v skladu s tehničnimi možnostmi ugodi vsem razumnim zahtevam za naročniško razmerje storitev VPN. Pri tem upošteva vrstni red prispetja zahtev oziroma izbere ugodnejšo zahtevo pri istočasnem prispetju več zahtev.

Za ugodnejšo šteje tista zahteva, ki:

- predstavlja boljši izkoristek prostih kapacitet,
- je v sklopu kompleksnega reševanja zahtev naročnika,
- predstavlja najmanjšo investicijo Telekoma Slovenije.

12. člen

Telekom Slovenije v svojih organizacijskih enotah zagotavlja informacije o možnostih in načinih sklenitve naročniškega razmerja za VPN storitve, ter o vseh podatkih in specifikacijah, potrebnih za sklenitev pogodbe.

13. člen

Telekom Slovenije odgovori na zahtevo vlagatelja v desetih (10) dneh po njenem prejemu. Če je zahteva popolna in v skladu s temi splošnimi pogoji, Telekom Slovenije v odgovoru navede rok priključitve in pozove vlagatelja k podpisu pogodbe o naročniškem razmerju za storitev VPN.

Naročnik vrne Telekomu Slovenije dva (2) izvoda podpisane pogodbe s prilogami pred priključitvijo, najkasneje v osmih (8) dneh od vročitve po prvem odstavku tega člena, v nasprotnem primeru Telekom Slovenije lahko odstopi od podpisa pogodbe in črta vlagatelja zahteve iz evidence.

14. člen

Naročnik mora pred pričetkom priključitve izpolniti naslednje pogoje:

- za namestitve naročniške komunikacijske naprave in ostalih komunikacijskih naprav potrebnih za delovanje storitev VPN brezplačno zagotoviti primerne prostore,
- na svoji nepremičnini omogočiti izgradnjo in vzdrževanje omrežne priključne točke in omogočiti izvedbo napeljave,
- zagotoviti interne inštalacije v skladu z veljavnimi predpisi,
- zagotoviti elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje terminalske opreme,
- zagotoviti ozemljitvene priključke v skladu z veljavnimi predpisi.

15. člen

Pogodbo o naročniškem razmerju za priključitev in uporabo storitev VPN se sklene za določen ali nedoločen čas.

Telekom Slovenije izvede priključitev storitev VPN v roku, ki je dogovorjen v pogodbi.

Če Telekom Slovenije ne izvede priključitve storitev VPN v roku iz prejšnjega odstavka, o razlogih za zamudo obvesti naročnika pred potekom roka za izvedbo del.

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

16. člen

Priključitev uporabniške opreme naročnika na komunikacijsko opremo Telekoma Slovenije izvede Telekom Slovenije.

POGOJI SKLENITVE, SPREMEMBE IN UPORABE STORITEV VPN

17. člen

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

18. člen

Naročnik lahko dovoli uporabo storitev VPN drugim osebam le ob predhodnem pisnem soglasju Telekoma Slovenije, oziroma brez njegovega soglasja, le v primeru višje sile za čas trajanja višje sile ali kadar je potrebno, da se rešijo človeška življenja ali premoženje.

O nastopu višje sile je dolžan naročnik takoj pisno obvestiti Telekom Slovenije.

19. člen

Naročnik mora uporabljati svojo telekomunikacijsko opremo na tak način in jo vzdrževati v takem stanju, da:

- ne povzroča motenj v telekomunikacijskem omrežju,
- ne ogroža obratovanja telekomunikacijskega omrežja,
- ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja.

Naročnik se nadalje obvezuje:

- redno vzdrževati svojo interno inštalacijo,
- zagotavljati elektroenergetske priključke 230V/50Hz za napajanje terminalske opreme,
- vzdrževati svojo terminalsko opremo,
- omogočiti Telekomu Slovenije nemoten dostop do omrežne in storitvene priključne točke v primeru okvar in vzdrževanja.

20. člen

Telekom Slovenije zagotavlja vzdrževanje in kakovostno delovanje storitev VPN. Vzdrževanje je vključeno v mesečno naročnino.

Na predlog naročnika lahko pogodbeni stranki skleneta posebno pogodbo za nadstandardno vzdrževanje storitev in zagotavljanje kakovosti storitev VPN.

21. člen

Telekom Slovenije se obvezuje:

- da ne bo izključeval storitev VPN brez predhodnega obvestila naročnika, razen v primeru višje sile,
- da bo vse okvare, nastale na storitvah VPN odstranil v najkrajšem možnem času,
- da bo o izvajanju in pogojih pregleda kakovosti storitev VPN pisno obvestil naročnika.

V času veljavnosti pogodbe ima Telekom Slovenije pravico in dolžnost opravljati tehnični nadzor načina uporabe storitev VPN.

O izvajanju pregleda storitev VPN bo Telekom Slovenije pisno predhodno obvestil naročnika na način določen s pogodbo.

22. člen

Napake ali okvare je naročnik dolžan prijaviti na telefonsko številko za prijavo napak po ustrezni identifikacijski številki.

23. člen

Telekom Slovenije ob nastali prekinitvi ni odgovoren naročniku za kakršnokoli posredno škodo.

24. člen

Telekom Slovenije izvede v primeru tehničnih možnosti na pisno zahtevo naročnika in na njegove stroške izključitev storitev VPN in priključitev storitev VPN na drugi omrežni priključni točki.

OMEJITVE UPORABE IN PREKINITVE TER ODPOVED POGODBE

25. člen

Telekom Slovenije lahko naročniku na stroške naročnika začasno izključi storitve VPN oziroma začasno omeji uporabo storitev VPN, če:

- naročnik na storitvah VPN kljub predhodnemu pisnemu opozorilu Telekoma Slovenije po preteku roka, določenega v tem opozorilu, ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- naročnik na storitvah VPN kljub predhodnemu pisnemu opozorilu Telekoma Slovenije po preteku roka, določenega v tem opozorilu ne preneha s spreminjanjem nastavljenih parametrov,
- naročnik kljub predhodnemu pisnemu opozorilu, ne prilagodi zmogljivosti svoje telekomunikacijske opreme telekomunikacijskemu prometu,
- naročnik kljub pisnemu opominu ne poravnava računa ali drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti v petinštiridesetih (45) dneh od dneva izstavitve računa,
- naročnik s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
- naročnik ne sodeluje ali ne omogoča meritev, odstranjevanja napak ali drugih del, ki jih opravlja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki in so potrebna za nemoteno delovanje telekomunikacijskega omrežja,
- uporablja naročniško terminalsko opremo v nasprotju s predpisi,
- naročnik ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja,
- naročnik ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev,
- naročnik ogroža zaščito podatkov, ki obsega varstvo osebnih podatkov, zaupnost podatkov, ki se obdelujejo, pošiljajo ali shranjujejo in varstvo zasebnosti,
- ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje, razen, če je s posebnimi predpisi določeno drugače.

26. člen

Telekom Slovenije lahko odpove pogodbo, brez odpovednega roka in brez odgovornosti za kakršnokoli škodo v primerih, če naročnik v petinšdesetih (75) dneh po izstavitvi računa ne poravnava pogodbenih obveznosti.

Pred nastopom razloga za odpoved pogodbe po tem členu bo Telekom Slovenije pisno opozoril naročnika na posledice njegovega ravnanja in mu določil rok, ki ni krajši od petnajstih (15) dni, da uskladi svoje ravnanje z določili teh splošnih pogojev.

27. člen

Pogodbo je mogoče odpovedati s šest mesečnim odpovednim rokom, če se pogodbeni stranki ne dogovorita za drugačen odpovedni rok.

Odpovedni rok začne teči s prvim dnevom v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi.

Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja v petih (5) dneh po prenehanju vrnil Telekomu Slovenije vse naročniške komunikacijske naprave, ki so v lasti Telekoma Slovenije. V primeru poškodovane, uničene ali izgubljene komunikacijske naprave, mu bo Telekom Slovenije izstavil račun za plačilo poškodovane in manjkajoče opreme. Nevrnjena naprava se zaračuna po trenutno veljavni ceni za istovrstno napravo.

28. člen

Pogodba, ki je sklenjena za določen čas preneha veljati s potekom časa, za katerega je bila sklenjena.

Pogodba lahko preneha veljati tudi pred potekom dogovorjenega časa s šest mesečnim odpovednim rokom, ali krajšim, če se pogodbeni stranki tako dogovorita.

REŠEVANJE UGOVOROV IN SPOROV

29. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja z odločitvijo ali ravnanjem Telekoma 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 Telekoma 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 privolitvi.

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

30. 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 vžitve 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 vžitve ugovora.

31. 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 – APEK.

Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora na APEK tudi kadar Telekom Slovenije ugodil 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

32. 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

33. člen

Ti splošni pogoji pričnejo veljati 07. 04. 2010.

Z dnem veljavnosti teh splošnih pogojev preneha veljavnost Splošnih pogojev za opravljanje storitev navideznega zasebnega omrežja preko omrežja Telekoma Slovenije d.d. z dne 1. 2. 2008.

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

Telekom Slovenije d.d.
Podpredsednik uprave
Dušan Mitič