



KRS MOBIL omogoča MEGA M, d.o.o. v sodelovanju s podjetjem Telekom, d.d.

### **Posebni splošni pogoji poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve**

CATV Selnica-Ruše, kabelsko-komunikacijski sistem, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, (v nadaljevanju: CATV Selnica-Ruše ali operater), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi telekomunikacijske storitve. Je posrednik oz. prodajni zastopnik mobilno virtualnega operaterja Mega M d.o.o., Rudarska cesta 6, 3320 Velenje v fizičnem omrežju Telekoma Slovenije. Naročnik je seznanjen, da dostop do mobilnega omrežja in storitev mobilne telefonije Mega Tel, ki so predmet naročniške pogodbe operaterja zagotavlja družba Mega M d.o.o., Rudarska cesta 6, 3320 Velenje (v nadaljevanju Mega M). CATV Selnica Ruše pa odgovarja za vzpostavitev, nadzor ter zagotovitev razpoložljivosti omrežja in dostopa za izvajanje teh storitev. Družbi imata sklenjeno pogodbo o medsebojnem sodelovanju. Mega M d.o.o. kot ponudnik storitev MegaTel skrbi za strokovno in kakovostno izvajanje le-teh. Prav tako odgovarja za posredovanje informacije ustreznim organom o številki in lokaciji kličočega ob klicu na številko za klice v sili »112« in številko policije »113«, dodeljuje nove številke, izvaja prenose števil, poskrbi za vključitev naročnika v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe sklene naročniško razmerje z operaterjem CATV Selnica Ruše d.o.o., kateri mu mesečno izstavlja račune za opravljene storitve ter tudi prejema plačila in je naslov za prijavo napak, reklamacijo računov ter reševanje sporov v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Prav tako izvajalec naročniku zagotavlja kakršnekoli informacije ter odgovarja za namestitve in vzdrževanje dane opreme in obveščanje uporabnikov o spremembah, omejitvah in prekinitvah delovanja storitev. Razmerje med CATV Selnica Ruše in naročnikom poleg teh PSPPm ureja še naročniška pogodba, povzetek pogodbe, cenik storitev, Pogoji varovanja osebnih podatkov ter drugi posebni dogovori med CATV Selnica Ruše in naročnikom. PSPPm dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima

#### **Kazalo:**

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OPREDELITEV POJMOV .....                                                                           | 2  |
| 2. STORITVE ELEKTRONSKEGA KOMUNIKACIJSKEGA OMREŽJA CATV SELNICA-RUŠE IN POGOJI UPORABE STORITEV ..... | 3  |
| 3. SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA .....                                                              | 5  |
| 4. PRAVICE IN OBVEZNOSTI NAROČNIKA .....                                                              | 7  |
| 5. PRENOS MOBILNE ŠTEVILKE.....                                                                       | 8  |
| 6. PRAVICE IN OBVEZNOSTI CATV SELNICA RUŠE.....                                                       | 10 |
| 7. ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV .....                                                       | 10 |
| 8. PLAČILO, CENE IN OBRAČUN STORITEV .....                                                            | 10 |
| 9. PRAVICA DO UGOVORA .....                                                                           | 15 |
| 10. OMEJITEV UPORABE STORITEV .....                                                                   | 16 |
| 11. PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA .....                                                            | 18 |
| 12. TELEFONSKI IMENIK .....                                                                           | 20 |
| 13. SKRB ZA NAROČNIKA/NAROČNIKA .....                                                                 | 20 |
| 14. SPREMLJANJE IN NADZOR PORABE .....                                                                | 20 |
| 15. KONČNA DOLOČILA.....                                                                              | 21 |
| Priloga 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV .....                                                   | 23 |
| Priloga 2 - NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV .....                                                         | 32 |

## 1. OPREDELITEV POJMOV

Naročnik je fizična ali pravna oseba, ki s CATV Selnica-Ruše sklene naročniško pogodbo v skladu s temi PSPPm.

1. Cenik storitev je v trenutku sklenitve veljavna listina, ki vsebuje cene posameznih elektronskih komunikacijskih storitev izvajalca. Je priloga k naročniški pogodbi in je končnim uporabnikom na voljo na [www.krs.si](http://www.krs.si) in v poslovnih prostorih CATV Selnica Ruše.

Posebni splošni pogoji poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (PSPPm) so ti pogoji za izvajanje mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in so sestavni del naročniške pogodbe.

MegaTel je znamka pod katero podjetje Mega M d.o.o. kot poslovni partner CATV Selnica Ruše trži svoje storitve.

Mega M d.o.o. Rudarska cesta 6, 3320 Velenje, je poslovni partner podjetja CATV Selnica Ruše d.o.o. s katerim ima CATV Selnica Ruše d.o.o. sklenjeno pogodbo za preprodajo storitve mobilne telefonije pod znamko KRS Mobil v signalu KRS.

Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje (v nadaljevanju mobilno omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja

2.

3. Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica

4. z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika/uporabnika

5. 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 CATV Selnica-Ruše.

Terminal je prenosna radijska terminalna oprema oz. mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja MegaTel in izpolnjuje evropske standarde kvalitete in elektromagnetne združljivosti. Naročnik je odgovoren, da v MegaTel mobilnem omrežju uporablja izključno tisto opremo, ki je primerna za uporabo v mobilnem omrežju MegaTel. Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je dolžan naročnik CATV Selnice Ruše na zahtevo CATV Selnice Ruše posredovati vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja.

Naročnina je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.

Naročniška pogodba je pogodba med CATV Selnica-Ruše kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.

Navodila za uporabo so navodila, s katerimi uporabniki storitev CATV Selnica-Ruše dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.

Obračunsko obdobje je časovno obdobje, v katerem CATV Selnica-Ruše 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.

Omrežna priključna točka je fizična točka, na kateri ima naročnik/uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.

Mobilna telefonska številka ali MSISDN je telefonska številka, ki jo naročniku za uporabo storitev mobilnega omrežja, dodeli v uporabo CATV Selnica Ruše na podlagi proste številke podjetja Mega M.

Gostovanje (Roaming) je možnost uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Mega M sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom.

Ostali izrazi imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/2022 s spremembami in dopolnitvami, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-2) in na njegovi podlagi izdani predpisi, če iz besedila teh splošnih pogojev ne izhaja kaj drugega.

## **2. STORITVE ELEKTRONSKEGA KOMUNIKACIJSKEGA OMREŽJA CATV SELNICA-RUŠE IN POGOJI UPORABE STORITEV**

2.1 CATV Selnica-Ruše omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s temi PSSPm in naročniško pogodbo:

- storitve govorne mobilne telefonije, prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil, prenos podatkov z dostopom do interneta in prenos vsebin in podatkov v omrežju MegaTel. Ob običajnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan, 7 dni v tednu, vse dni v letu. Pri prenosu podatkov so dosežene hitrosti nujno nižje od teoretičnih in so odvisne od različnih dejavnikov, zlasti kakovosti radijskega signala, gostote uporabnikov na določeni lokaciji ali na vseh lokacijah, zmožnosti terminalske naprave in drugih dejavnikov na prenosni poti,
- če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja (dostop do klica v sili na enotno evropsko številko 112, št. policije 113 in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000),

2.2. CATV Selnica-Ruše omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

2.3. Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev CATV Selnica Ruše, če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, CATV Selnica Ruše pa jo nudi in omogoča.

2.4. Dostop do novih storitev, za katere CATV Selnica Ruše ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi CATV Selnica Ruše možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.

2.5. CATV Selnica Ruše bo naročniku nudila izbiro številke in/ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.

2.6. CATV Selnica Ruše ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.

2.7. 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. CATV Selnica Ruše ni odgovorna za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih operaterjev. Kvaliteta pogovorov v omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze glasovne komunikacije, podatkovnih zvez ali drugih elektronskih komunikacijskih storitev je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

2.8. CATV Selnica Ruše ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada MegaTel 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 CATV Selnica Ruše ne more vplivati.

2.9. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo CATV Selnica Ruše naročnike/uporabnike obveščala najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je CATV Selnica Ruše to obveznost izpolnila, če je pisno obvestilo posredovala skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); skladno s 192. členom ZEKom-2.

V primeru spremembe pogodbenih pogojev s strani operaterja imajo naročniki pravico v roku 60 dni od prejema obvestila odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Če naročnik izkoristi možnost odstopa od pogodbe, mu ni treba plačati nobenih dodatnih stroškov, razen nadomestila za terminalsko opremo, ki jo je prejel po akcijski ceni in ki jo obdrži.

Izjeme od pravice do odstopa so spremembe, ki so:

- izključno v korist končnega uporabnika ali
- zgolj administrativne narave in nimajo negativnih posledic za končnega uporabnika ali
- potrebne zaradi uskladitve s tem zakonom oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno (podrobneje v 192. členu ZEKom-2).

2.10. CATV Selnica Ruše bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljala prek svojih informacijskih portalov, na prodajnih mestih, v prodajno-informativni literaturi in z neposrednimi obvestili naročnikom (preko rednih računov ali drugimi obvestili), skladno z določili 192. člena ZEKom-2.

2.11. Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja naročniškega razmerja uporablja tudi opremo, ki je v lasti CATV Selnica Ruše. V elektronskem komunikacijskem omrežju CATV

Selnica Ruše je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda CATV Selnica Ruše.

2.12. CATV Selnica Ruše skupaj kot posrednik storitve MegaTel, med gostovanjem v Uniji svojim naročnikom zagotavlja kakovost storitev kot doma, pri čemer kakovost storitve med gostovanjem v Uniji ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo je tehnično sposoben zagotavljati operater obiskanega omrežja. Na pričakovano raven kakovosti storitve (QoS) med gostovanjem v Uniji lahko vplivajo naslednji dejavniki:

- razpoložljiva generacija omrežja, ki jo ponuja obiskani operater med gostovanjem v Uniji (3G, 4G, 5G,...);
- lokalna pokritost določenega geografskega območja, razpoložljivost ter kapacitete tujega omrežja med gostovanjem;
- lokalna zakonodaja države med gostovanjem v Uniji (vpliv na delovanje aplikacij, vsebin ali storitev);
- terminalska oprema naročnika (mobilni telefon);
- vremenski vplivi.

### **3. SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA**

3.1. Naročniško razmerje med CATV Selnica Ruše in naročnikom nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe. Naročniška pogodba ter spremembe in/ali dopolnitve naročniške pogodbe veljajo, če so sklenjene v pisni obliki. V primeru enostranske spremembe naročniške pogodbe skladno s 192. členom ZEKom-2, se šteje, da se naročnik izrecno strinja z napovedano spremembo naročniške pogodbe, če v zakonskem roku ne odstopi od naročniške pogodbe.

3.2. Naročniška pogodba se sklene za nedoločen, a največ do izteka veljavnosti dovoljenj izdanih družbi CATV Selnica Ruše za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo, razen kadar je izrecno dogovorjeno drugače.

3.3. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene. CATV Selnica Ruše 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 spletni strani [www.krs.si](http://www.krs.si), na vidnem mestu v poslovnih prostorih CATV Selnice Ruše, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.

3.4. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s PSSPm, Cenikom, opisom storitev 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 naročniškem razmerju določeno drugače.

3.5. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja.

a) Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je polnoletna;
- da ima stalno prebivališče v RS;
- da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja;
- da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do CATV Selnica Ruše iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da CATV Selnica Ruše poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev CATV Selnica Ruše;
- da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
- da ob prvi sklenitvi naročniškega razmerja, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno naročniško razmerje za posamezno storitev;
- da lahko naročniško razmerje za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerim se identificira.

**b) Naročnik - pravna oseba sme skleniti naročniško pogodbo z CATV Selnica Ruše:**

- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije;
- če CATV Selnica Ruše zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko CATV Selnica Ruše ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe;
- če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov;
- če naročniško pogodbo v njenem imenu in za njen račun sklene zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci), v mejah svojih pooblastil;
- če nima do CATV Selnica Ruše neporavnanih obveznosti;
- če nima z CATV Selnico Ruše nobenih spornih razmerij.

3.6. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov s strani naročnika, je naročnik materialno odgovoren.

3.7. CATV Selnica Ruše 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 naročniških razmerjih.

3.8. CATV Selnica Ruše lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja, podaljšanje naročniškega razmerja ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji;
- če meni, da uporabnik njegovih storitev ne bo zainteresirana oseba, pač pa tretja oseba, ki ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in PSSPm;
- če je zoper zainteresirano pravno osebo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali ji grozi drug postopek, ki po splošnih poslovnih izkustvenih pravilih predstavlja poslovno tveganje za pogodbenega partnerja takšne pravne osebe;

- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih CATV Selnica Ruše zahteva ob sklenitvi naročniškega razmerja, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
- če je CATV Selnica Ruše zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje naročniško razmerje;
- 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 CATV Selnica Ruše 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 CATV Selnica Ruše ni dolžna skleniti naročniškega razmerja.

#### **4. PRAVICE IN OBVEZNOSTI NAROČNIKA**

4.1. Naročniku je omogočeno uporabljati storitve na način in v obsegu, določenem z naročniško pogodbo, temi PSSPm, navodili CATV Selnica Ruše in navodili proizvajalcev opreme ter skladno z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.

4.2. Naročnik je dolžan kartico SIM, številki PIN in PUK varovati pred tretjimi osebami tako, da je onemogočena nepooblaščen raba ali zloraba kartice SIM, terminala ali nepooblaščen uporaba storitev. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo CATV Selnica Ruše na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo kartico SIM.

4.3. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik to dolžan nemudoma sporočiti CATV Selnici Ruše pisno ali na drug zanesljiv način, ki onemogoča zlorabo in zagotavlja verodostojnost sporočila, nakar si je CATV Selnica Ruše dolžna prizadevati, da v največ 24 urah od prejetega verodostojnega sporočila (i) prepreči nadaljnjo uporabo te kartice SIM v omrežju MegaTel in (ii) da o tem obvesti roaming partnerje. V primeru kraje je naročnik dolžan obvestiti tudi policijo.

4.4. Naročnik je dolžan CATV Selnici Ruše takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (na primer: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računi, prek katerih posluje), ki je vplivala na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja ali ki vpliva na naročniško razmerje. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko CATV Selnica Ruše začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove naročniško razmerje. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika. Spremembe pravne ali fizične osebe, ki je naročnik, se ne šteje za spremembo v skladu s to točko in je brez izrecnega pisnega soglasja CATV Selnica Ruše prepovedana.

4.5. Naročniku je omogočeno prehajanje med ponujenimi paketi v okviru ponudbe CATV Selnica Ruše, ki je veljavna v času prehoda. Naročniška pogodba ali aneks lahko določata omejitve v zvezi s prehajanjem, opisanem v tej točki.

4.6. Naročnik lahko zahteva začasno mirovanje naročniškega razmerja, vendar največ enkrat letno za največ šest (6) mesecev v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zamrznitve ni

mogoče zahtevati pred potekom šest (6) mesecev od dne sklenitve pogodbe za naročniško razmerje, za katerega je podana zahteva za mirovanje. CATV Selnica Ruše bo zahtevo za mirovanje izvedel v največ treh delovnih dneh od popolne zahteve naročnika za začasno mirovanje naročniškega razmerja. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do CATV Selnice Ruše.

4.7. CATV Selnica Ruše varuje naročnikovo zasebnost iz osebne podatke v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so Priloga 1 in sestavni del teh Splošnih pogojev.

4.8. Za uporabo storitev CATV Selnica Ruše mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrezno terminalsko opremo.

4.9. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili CATV Selnica Ruše ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

4.10. 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)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

4.11. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko CATV Selnica Ruše naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitev 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, CATV Selnica Ruše ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

4.12. Naročniško razmerje se lahko na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in s soglasjem CATV Selnica Ruše prenese na novega naročnika. V primeru prenehanja naročnika – pravne osebe zaradi pripojitve ali spojitve z drugo družbo oziroma preoblikovanja v drugo obliko družbe, naročniško razmerje preide na družbo, ki je pravna naslednica naročnika.

## **5. PRENOS MOBILNE ŠTEVILKE**

5.1. Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca oz. zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta se izvrši na podlagi izpolnjene ustrezne zahteve za prenos telefonske številke oz. zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta. Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke oz. zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta, priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu. Zahtevo za prenos telefonske številke oz. zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta lahko poda le naročnik oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik, s katerim ima izvajalec sklenjeno naročniško pogodbo za storitve, ki se prenašajo.

V trenutku, ko operater dajalec številke centralni bazi podatkov (CBP) potrdi prenos številke, uporabnik naročnik oziroma uporabnik predplačnik ne more (razen v izjemnih primerih, ko o tem soglašata operater dajalec in operater prejemnik številke) več zahtevati preklica prenosa številke, operater prejemnik številke, pa je dolžan priključiti uporabnika v svoje omrežje.

Šteje se, da je zahteva za prenos številke, ki jo je operater prejemnik številke prejel na delovni dan od 8. do 16. ure, v petek pa do 13. ure, prejeta tega delovnega dne. Če operater prejemnik številke prejme zahtevo za prenos številke na delovni dan po 16. uri, v petek pa po 13. uri, se šteje, da je bila zahteva vložena prvi naslednji delovni dan in bo tako tudi obdelana.

Uporabniku naročniku oziroma uporabniku predplačniku je uporaba elektronskih komunikacijskih storitev onemogočena v času postopka prenosa številke, ki se mora izvesti v najkrajšem možnem času. Deaktiviranje številke se izvede v času med 00. in 4. uro.

Pri postopku prenosa številke se uporabniku ne zaračunajo nobeni neposredni stroški.

5.2. Izvajalec v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega izvajalcu predloži naročnik telefonskih storitev. Če naročnik izvajalca za odpoved obstoječega naročniškega razmerja pri drugem operaterju ne pooblasti ali ima ločene storitve, se naročnik zavezuje, da bo aktivna naročniška razmerja pri drugem operaterju odpovedal sam.

5.3. V primeru sočasnega prenosa telefonske številke in zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta, se prenos telefonske številke izvede sočasno ali po izvedbi priklopa storitev dostopa do interneta.

5.4. Naročniška pogodba se šteje za prekinjeno z dnem prenosa številke oz. z naslednjim dnem od dneva, ko dostop do interneta vzpostavi in zagotavlja novi operater.

5.5. Izvajalec storitev, ki v postopku prenosa številke ali zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta povzroči zamudo ali nosi odgovornost za zlorabo, ki ni nastala po krivdi naročnika, je dolžan naročniku izplačati ustrezno nadomestilo. V kolikor CATV Selnica Ruše ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 ter v primeru, če je CATV Selnica Ruše povzročitelj zamud ali nosi odgovornost za zlorabe v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum zaradi razlogov na strani CATV Selnica Ruše, lahko naročnik zahteva izplačilo ustreznega nadomestila v višini:

- 50 EUR za primere nespoštovanja obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 in v primeru zlorabe;
- 5 EUR za vsak začetni dan zamude pri prenosu telefonske številke oziroma zamenjavi izvajalca storitve dostopa do interneta.

Nadomestilo se izplača na transakcijski račun naročnika, na podlagi utemeljene pisne zahteve naročnika, ki jo le-ta lahko naslovi priporočeno na naslov CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi ali na elektronski naslov info@krs.si. CATV Selnica Ruše bo izplačilo nadomestila izvedla v roku 3 delovnih dni od prejema utemeljene in popolne zahteve. Zahteva se šteje za popolno če naročnik v njej navede vsaj ime, priimek in svoj naslov, davčno številko, telefonsko številko oz. naslov priključka in transakcijski račun na katerega želi nakazilo nadomestila. Naročnik v celoti odgovarja za pravilnost navedenih podatkov. CATV Selnica Ruše nepopolnih zahtev za izplačilo nadomestila ne bo upošteval.

Naročnik do nadomestila ni upravičen za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost naročnika. Šteje se, da je naročnik nedostopen ali neodziven predvsem če:

- ob dogovorjenem času ne zagotovi dostopa do lokacije priključka,
- se na dogovorjeni dan izvedbe zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta ne odzove na telefonski klic predstavnika prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve, niti ga ne vrne v roku 30 minut ali se v roku 24 ur ne odzove na elektronsko sporočilo, poslano na naslov elektronske

pošte, iz katerega je naročnik predhodno komuniciral z izvajalcem storitev ali ga navedel v zahtevi za zamenjavo ali v naročniški pogodbi.

## **6. PRAVICE IN OBVEZNOSTI CATV SELNICA RUŠE**

6.1. CATV Selnica Ruše naročnikom nudi storitve v obsegu in na način, opredeljen s temi PSPPm, vsakokrat veljavnim Cenikom, komercialnimi pogoji in veljavnimi predpisi.

6.2. CATV Selnica Ruše lahko uvede nove in/ali dodatne storitve, ki ne predstavljajo spremembe pogojev nudenja obstoječih storitev brez vnaprejšnje najave.

6.3. CATV Selnica Ruše ima pravico izjemoma spremeniti mobilno telefonsko številko naročnika po predhodnem obvestilu naročnika. Za menjavo mora imeti utemeljen vzrok.

6.4. CATV Selnica Ruše naročnikom zagotavlja brezplačne klice na številke za klic v sili 112 in, številko policije 113 in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000.

6.5. CATV Selnica Ruše zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči ima možnost, da sam, z enostavnimi sredstvi in brezplačno prepreči prikaz identitete priključka, s katerega kliče.

6.6. CATV Selnica Ruše zagotavlja pomoč naročnikom 24 ur na dan, vse dni v letu, na številki 082 810 000, izbor številka 2 - tehnična pomoč za pomoč uporabnikom.

## **7. ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV**

CATV Selnica Ruše obdeluje osebne podatke skladno s PRILOGO 1 – POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV, ki so sestavni del teh Splošnih pogojev.

## **8. PLAČILO, CENE IN OBRAČUN STORITEV**

8.1. CATV Selnica-Ruše zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom, ki je objavljen na spletni strani [www.krs.si](http://www.krs.si).

Račun, ki ga izda CATV Selnica Ruše svojim naročnikom, vsebuje:

- naročniške podatke naročnika (ime, priimek, naslov, davčno številko naročnika, številko naročnika, lokacija storitve),
- naročnina za naročen paket storitev oziroma za posamezno storitev,
- obračunsko obdobje,
- vrsta in znesek za druge opravljene storitve ter vsa druga plačila v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun,
- znesek za nakup terminalske ali druge opreme, znesek zaračunanega obroka, zaporedno število obroka in skupno število vseh obrokov,
- vrsta klica, naročniška telefonska številka, merska enota klica, obračunano obdobje in znesek, ločeno za:
  - klice v stacionarna omrežja
  - klice v mobilna omrežja

- klici v tujino
- klici na premijske številke, donacije
- skupni znesek računa.

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priloga k tem PSSPm in je objavljen na spletni strani [www.krs.si](http://www.krs.si) in na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletni strani in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu skladno z veljavno zakonodajo.

8.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec) in se obračuna za pretekli mesec. V primeru vklopa ali izklopa storitev katerikoli dan, ki ni prvi ali zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine, za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna. Mesečna naročnina se obračuna ne glede na to, ali bo naročnik storitve izbranega naročniškega paketa uporabljal ali ne, razen če je v posamezni prodajni ponudbi določeno drugače.

8.3. CATV Selnica Ruše praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev ter opravljene klice. CATV Selnica-Ruše lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.

Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se plačuje za zadnje obračunsko obdobje, ki se je izteklo pred izdajo računa;
- na prvem redno izstavljenem računu se naročnina obračuna za del naročnine iz tistega obračunskega obdobja, v katerem je bila aktivirana kartica SIM. Ta del naročnine se obračuna od dneva vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava v roku, CATV Selnica Ruše lahko omeji ali prekine izvajanje storitev do prejete plačila. V takem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo. V primeru zamude s plačilom bo CATV Selnica Ruše obračunala stroške opomina po vsakokrat veljavnem Ceniku.

8.4. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih CATV Selnica Ruše prejme od Mega M, on pa od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja CATV Selnica Ruše. Storitve ponudnikov premijskih storitev – storitve z dodano vrednostjo, ki se pod pogoji ponudnikov praviloma zaračunavajo na prejeta komunikacijo (npr. premijski SMS, MMS) in s katerimi ima Mega M sklenjeno ustrezno pogodbo, se obračunavajo na podlagi podatkov, ki jih sporoči ponudnik in pri merjenju prometa v obračunskem sistemu zazna Mega M in jih nato dalje posreduje CATV Selnici Ruše.

8.5. Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- trajanja vzpostavljenе 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. Aktualen cenik se nahaja na spletni strani Mega M (<https://www.megatel.si/ceniki>)

8.6. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema CATV Selnica Ruše. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence CATV Selnica Ruše ne vplivajo na obračun.

8.7. CATV Selnica-Ruše bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.

8.8. V primeru, ko naročnik sklene več naročniški razmerij za posamezno storitev, bo CATV Selnica Ruše za vsa ta naročniška razmerja praviloma izstavila zbirni račun in priložila specifikacijo po posameznih storitvah za vsako naročniško razmerje posebej.

8.9. Račun že vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi.

8.10. Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobj. Zahteva za razčlenjeni račun vložiti pisno ali po elektronski pošti na [info@krs.si](mailto:info@krs.si) v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, CATV Selnica Ruše omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

8.11. Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.

8.12. CATV Selnica Ruše izda razčlenjeni račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.

8.13. 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 in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- plačilo za storitev.

CATV Selnica Ruše praviloma izda na zahtevo naročnika dodatno razčlenjeni račun s takšno stopnjo členitve klicanih števil, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil.

CATV Selnica-Ruše izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi možnostmi:

- pri dodatno 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, zahteva nezakriti dodatno razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva dodatno razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. CATV Selnica Ruše bo razčlenjeni račun posredovala uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

8.14. Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.

8.15. Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

8.16. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.

8.17. 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.

8.18. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. Naročnik CATV Selnica Ruše je dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi strošek opomina po veljavnem Ceniku in stroške izterjave, pri čemer stroški opomina v primeru zamude potrošnika ne bodo presegali višine zamudnih obresti, kot jih določa obligacijski zakonik. Če ni z naročniško pogodbo drugače določeno, bo CATV Selnica Ruše zamudne obresti obračunala po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.

8.19. CATV Selnica Ruše lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terja od CATV Selnica Ruše. CATV Selnica Ruše lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

8.20. CATV Selnica-Ruše 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. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna v roku, mu CATV Selnica Ruše lahko omeji ali prekine izvajanje storitev do prejetja plačila. V takem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo.

8.21. Če ima naročnik naročen skupni račun in večkrat zamuja s plačilom računov ali večkrat ne poravna obveznosti za opravljene storitve, si CATV Selnica Ruše pridržuje pravico, da začasno onemogoči ali omeji uporabo vseh storitev, vključno s storitvami, glede katerih obveznosti so bile sicer plačane. Za večkratno zamudo pri plačilu se šteje, če naročnik v obdobju zadnjih 12 zaporednih mesecev vsaj trikrat poravna račun po roku zapadlosti.

Za večkratno neplačevanje se štejejo vsaj 3 neporavnane obveznosti v obdobju zadnjih 12 zaporednih mesecev, pri čemer obveznost ni poravnana niti po posredovanju najmanj enega opomina in zapadli nesporni znesek ostane neporavnan več kot trideset (30) dni po zapadlosti računa.

V navedenih primerih lahko CATV Selnica Ruše naročniku začasno omeji ali onemogoči uporabo vseh naročenih storitev, dokler niso vse zapadle nesporne obveznosti poravnane v celoti.

8.22 V primeru, da naročnik ne poravna svojih obveznosti do CATV Selnica Ruše do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, CATV Selnica Ruše lahko preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev in/ ali prekine naročniško razmerje. O omejitvi zagotavljanja odhodnih storitev in storitev v gostovanju, o prekinitvi zagotavljanja storitev ter o odpovedi pogodbe CATV Selnica Ruše naročnika obvesti preko poslanega opomina ali na drug primeren način. Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa naročnika na omrežje izvajalca v celoti bremenijo naročnika. Naročnik mora, če želi, da ga izvajalec priklopi nazaj na omrežje, poravnati vse svoje obveznosti in poslati potrdilo o plačilu potrditi po pošti naslovljeni na računovodstvo službo izvajalca, po SMS na 040431006 ali po elektronski pošti na info@krs.si. Izvajalec bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času (najkasneje naslednji delovni dan). Če je naročnik prejemnik skupnega računa za fiksne in mobilne komunikacijske storitve, ukrepi CATV Selnica Ruše, ki sledijo neplačilu ali zamudi pri plačilu mobilnih elektronskih

komunikacijskih storitev sledijo določilom Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica Ruše.

8.23 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.

8.24 V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske 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 CATV Selnica Ruše prejela naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

8.25 Izvajalec račune, skladno z ZEKom-2, primarno izdaja v elektronski obliki naročnikom, ki jih o prejemanju računa v taki obliki vnaprej obvesti. Naročniki, ki ne soglašajo s prejemanjem računov v elektronski obliki, bodo še naprej prejeli račune v papirni obliki.

8.26 CATV Selnica- Ruše 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 naročniškega razmerja, lahko CATV Selnica Ruše naročnika na to opozori in zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. CATV Selnica Ruše pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti CATV Selnica Ruše.

8.27 CATV Selnica Ruše lahko enkrat letno cene elektronskih komunikacijskih storitev uskladi z rastjo cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije za predhodnih 12 mesecev, o čemer naročnike na običajen način obvestil najmanj 30 dni pred uskladitvijo. Takšna uskladitev se lahko zgodi ločeno od morebitnih sprememb cen in drugih pogojev iz naročniške pogodbe, ki jih CATV Selnica Ruše lahko izvede iz poslovnih razlogov in v skladu s 192. členom ZEKom-2. Če naročnik v tem roku ne odstopi od Naročniške pogodbe, se šteje, da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo. Naročnik se s sklenitvijo naročniškega razmerja strinja z metodologijo usklajevanja cen, ki se izvaja v skladu s pogoji iz tega odstavka. Če je uporaba indeksacije povzročila znatno zvišanje cen, imajo naročniki – potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 192. členom ZEKom-2, pravico v šestdesetih dneh od prejema obvestila pred uveljavitvijo sprememb, pisno odpovedati naročniško pogodbo brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, če se z uskladitvijo cen ne strinjajo. Za prejem obvestila se šteje datum, ko je bilo obvestilo dejansko prejeto; za prejem obvestila se v vsakem primeru šteje rok tri dni po datumu pošiljanja obvestila. Obvestilo bo podano na jasen in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov (obvestilo v obliki dopisa kot priloga k položnici, objava na internetni strani). Če naročnik izkoristi možnost odstopa od Naročniške pogodbe, mu ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (stroškov prekinitve pogodbe, administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali dogovorjenih nadomestil). Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo, mora terminalsko opremo vrniti v stanju, v kakršnem mu je bila izročena. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

## 9. PRAVICA DO UGOVORA

9.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Posamezni zagotovljeni nivoji storitev, pravice in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi CATV Selnica Ruše so opredeljeni v Prilogi 2 – Nivo zagotavljanja storitev, ki so sestavni del teh PSSPm. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek CATV Selnica Ruše posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin (npr. VOYO, HBO Max), so odgovorni ponudniki vsebin. Reklamacije glede vsebine, cen in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih CATV Selnica Ruše le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.

9.2. Ugovor zoper odločitve ali ravnanja CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem lahko naročniki sporočijo:

- pisno na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi,
- na elektronski naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

9.3. Vsak ugovor mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja ugovor kot upravičene za podajanje ugovora, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis ugovora. CATV Selnica Ruše lahko za razjasnitev okoliščin zahteva dodatna pojasnila. Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo CATV Selnica Ruše naročniku izplačala razliko preveč plačanega zneska oz. priznala nadomestilo ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev v skladu s Prilogo 2 - Nivo zagotavljanja storitev. To izplačilo se praviloma opravi tako, da CATV Selnica Ruše priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

9.4. Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, 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. Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha. V kolikor je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, se naročnik strinja in razume, da lahko CATV Selnica Ruše pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je končni uporabnik navedel v svojem elektronskem ugovoru.

9.5 Če CATV Selnica Ruše ne ugotovi ugovoru, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve CATV Selnica Ruše vloži predlog za rešitev spora na Agencijo.

9.6. Če CATV Selnica Ruše o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vloži predlog za rešitev spora pred Agencijo.

9.7. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar CATV Selnica Ruše 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.

9.8. Če naročnik na podlagi tega poglavja vloži ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred agencijo, CATV Selnica Ruše do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve agencije, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejila dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopila ter prekinila naročniške pogodbe, iz razloga, ki je predmet tega spora in če naročnik v roku poravna nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

9.10. Če naročnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

9.11. V sporu med subjekti na trgu elektronskih komunikacij, ki nastane v različnih državah članicah EU, lahko vsaka stranka spor predloži Agenciji.

## **10. OMEJITEV UPORABE STORITEV**

10.1. CATV Selnica Ruše lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz naročniškega razmerja, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.

10.2. CATV Selnica Ruše lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v elektronskem komunikacijskem omrežju brez soglasja naročnika, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitve, vzdrževanja ali če je prišlo do napake ali okvare omrežja ali sistema. Omejitve oziroma prekinitve smejo trajati le toliko časa kot je to potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma odpravo napake ali okvare.

10.3. CATV Selnica Ruše 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 poravna vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja;
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu 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 CATV Selnica Ruše 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 naročniško razmerje;
- 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 CATV Selnica Ruše, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
- v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

10.4. CATV Selnica Ruše sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v elektronskem komunikacijskem omrežju:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja CATV Selnica Ruše 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 telekomunikacijskega omrežja;
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih 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 protipravni način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe CATV Selnica Ruše (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 naročniškega razmerja, če naročnik ne izpolni zahteve CATV Selnica-Ruše.

10.5. Uporaba SIM kartic v vmesnikih za posredovanje mednarodnega prometa je prepovedana. Uporaba vmesnikov za potrebe klicev iz fiksnih omrežij v omrežje MegaTel je prepovedana razen ob izdanem pisnem soglasju CATV Selnice Ruše. CATV Selnica Ruše lahko spremlja nedovoljeno uporabo SIM kartic MegaTel. CATV Selnica Ruše lahko utemeljeno sumi, da gre za nedovoljeno uporabo kartice SIM, če se na kartici SIM v določenem obdobju vzpostavljajo izključno odhodni klici in poraba presega povprečno mesečno porabo.

10.6. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči CATV Selnica Ruše z ravnanji, ki so v nasprotju s PSSPm 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.

Naročnik se izrecno strinja CATV Selnici Ruše povrniti vso škodo, vključno s stroški preiskave in izgubljenim dobičkom glede na dobiček ob podobni količini prometa ob običajnem teku stvari, ki bi jo CATV Selnica Ruše utrpela zaradi ravnanja naročnika v nasprotju s točko 10.7. teh PSSPm ali škodo, povzročeno z dejanji, ki pomenijo povzročanje motenj elektronskega komunikacijskega omrežja ali dejanji, ki pomenijo zlorabo storitev, omrežja ali kateregakoli drugega elementa omrežja ali storitev.

10.7. CATV Selnica Ruše 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 CATV Selnica Ruše ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem PSSPm izrecno strinja, da bo CATV Selnici Ruše povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.

Če CATV Selnica Ruše ugotovi, da se kartica SIM uporablja v mobilnem telefonu oziroma terminalski opremi, ki je ukradena ali tehnično predelana na način, da ne ustreza več standardom uporabe v mobilnem omrežju, ali se uporablja v terminalu, ki ni namenjen uporabi v smislu končnih uporabnikov, zlasti:

- uporaba v komercialne namene, kadar je komunikacijska storitev bistveni ali prevladujoči element storitve (npr. v klicnih centrih, uporaba za neposredno trženje ali drug podoben namen),
- uporaba v sistemih za zaključevanje klicev,
- uporaba za pošiljanje komercialnih, promocijskih ali neželenih SMS/MMS sporočil,
- uporaba v sistemih za klicanje brez posredovanja človeka,

- uporaba v sistemih za samodejno komunikacijo med napravami, ali
  - uporaba, ki povzroča operativne težave pri izvajanju storitev operaterja, med katere spada tudi uporaba storitev, ki onemogoča običajno raven uporabe drugim končnim uporabnikom;
- lahko CATV Selnica Ruše omeji ali prepreči nadaljnjo uporabo storitve.

10.8. Naročnik lahko v skladu s temi PSSPm in v skladu s ponudbo CATV Selnica Ruše zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

10.9. Neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja in neomejeni SMS-/MMS-i so namenjeni običajni uporabi storitve. Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala omrežju CATV Selnica Ruše, ni dovoljena. Med kršitve sodijo namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje oz. pošiljanje SMS-/MMS-ov brez človekovega posredovanja ipd. V primeru, da CATV Selnica Ruše oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitve.

10.10. Zlonamerne ali nadležne klice bo operater obravnaval v skladu s 223. členom Zakona o elektronskih komunikacijah ZEKom-2 tako, da bo na podlagi pisne zahteve naročnika začasno, vendar največ tri mesece, beležil izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka. Operater bo podatke o sledenju shranil in o rezultatu sledenja, to je identifikacijski oznaki kličočega (npr. telefonska številka), pisno obvestil naročnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klicev. V primeru, ko naročnik izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem, operater naročniku posreduje morebitne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega naročnika (če take podatke poseduje), o čemer pa obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca. Na podlagi izrecne zahteve naročnika ali na podlagi obvestila uporabnika storitev drugega operaterja lahko operater za naročnika oz. uporabnika, za katerega je prejel obvestilo o izvajanju zlonamernih ali nadležnih klicev in/ali drugih neželenih oblik komunikacije (npr. SMS/MMS sporočil) sprejme naslednje ukrepe, ki si se stopnjujejo v primeru neuspešnosti vsakega prejšnjega ukrepa: a) opomni prek poslanega sporočila SMS in/ali telefonskega klica, b) v skladu s tehničnimi zmožnostmi omeji ali prekine izvajanje storitev, c) odpove naročniško pogodbo. Operater ni dolžan sprejeti nobenega izmed v točkah a) do c) navedenih ukrepov oz. jih lahko sprejme na podlagi ocene okoliščin vsakega primera. Pred izvedbo ukrepov v točkah b) in c) bo operater naročnika oz. uporabnika vnaprej obvestil o nameravanih ukrepih in določil primeren rok za izvedbo ukrepov, ki ne bo krajši od treh dni. V primeru ponovitve zlonamernih ali nadležnih klicev in/ali drugih neželenih oblik komunikacije (npr. SMS/MMS sporočil) v postavljenem roku, lahko operater ukrepe izvede pred potekom roka.

## **11. PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA**

11.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove naročniško razmerje, ki je sklenjeno za nedoločen čas. Naročniško razmerje preneha prvi naslednji delovni dan od prejema odpovedi naročniškega razmerja. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru naročniško razmerje preneha v roku, ki ga je določil naročnik. V primeru prenosa naročniške številke v skladu s predpisi o prenosljivosti, se za datum prenehanja naročniškega razmerja upošteva dan prenosa telefonske številke, če je naročnik zahteval prekinitev naročniškega razmerja.

11.2. Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;

- želeni datum izključitve;
- kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja naročniškega razmerja ter
- morebitne druge podatke ....

11.3. Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja pri CATV Selnica Ruše poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja. Naročnik se obvezuje, da bo CATV Selnici Ruše poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve naročniškega razmerja, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.

11.4. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja na zahtevo CATV Selnica Ruše vrnil terminalsko opremo (na primer: kartico SIM) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last CATV Selnica Ruše. Če naročnik v roku osmih (8) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

11.5. V primeru spremembe pogodbenih pogojev s strani operaterja imajo naročniki pravico v roku 60 dni od prejema obvestila odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Če naročnik izkoristi možnost odstopa od pogodbe, mu ni treba plačati nobenih dodatnih stroškov, razen nadomestila za terminalsko opremo, ki jo je prejel po akcijski ceni in ki jo obdrži.

Izjeme od pravice do odstopa so spremembe, ki so:

- izključno v korist končnega uporabnika ali
- zgolj administrativne narave in nimajo negativnih posledic za končnega uporabnika ali
- potrebne zaradi uskladitve s tem zakonom oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno (podrobneje v 192. členu ZEKom-2).

11.6. CATV Selnica Ruše na pisno zahtevo naročnika o odpovedi naročniškega razmerja izključi vse storitve, ki so bile vezane na naročniško razmerje, razen če je bilo za posamezno storitev dogovorjeno drugače.

11.7. CATV Selnica-Ruše lahko odpove naročniško razmerje brez odpovednega roka:

- če naročnik krši določila teh PSSPm, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami CATV Selnica Ruše v zahtevanem roku;
- če naročnik ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja. 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;
- nastopijo dejstva ali okoliščine, na podlagi katerih bi CATV Selnica Ruše v skladu s temi PSSPm zavrnila sklenitev naročniškega razmerja;
- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.

11.8. Dedič je odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega naročniškega razmerja, uporabe storitev ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.

## **12. TELEFONSKI IMENIK**

12.1. Na zahtevo naročnika in na podlagi podatkov, ki jih naročnik, ki objavo zahteva, posreduje in za katere zahteva da se vpišejo, CATV Selnica Ruše v telefonskem imeniku objavi osebno ime oziroma firmo naročnika in njeno organizacijsko obliko, naslov naročnika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika, na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov (npr. IM-naslov) ali njegov e-naslov, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo, na podlagi plačila naročnika pa še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb. Če naročnik z objavo soglaša se v imenik vpišejo najmanj naslednji podatki: osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika, naslov naročnika in naročniška številka.

12.2. Podatki se objavijo tudi v naslednjih izdajah telefonskega imenika, razen če naročnik izrecno pisno izjavi, da ne želi nadaljnjih objav.

12.3. Naročnik ima možnost preprečiti uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen. Naročnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadar koli pozneje pri izdajatelju imenika.

## **13. SKRB ZA NAROČNIKA/NAROČNIKA**

13.1. CATV Selnica Ruše 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. CATV Selnica Ruše vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

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

- v sprejemni pisarni CATV Selnica Ruše, Mariborska cesta 12, 2352 Selnica ob Dravi v obratovalnem času,
- na javno objavljenih telefonskih številkah CATV Selnica Ruše 082 810 000,
- na spletni strani CATV Selnica Ruše ([www.krs.si](http://www.krs.si)).

13.3. CATV Selnica Ruše zagotavlja neprekinjeno delovanje služb na 082 810 000, izbor 2 – tehnična pomoč, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- posredovanje podatkov, objavljenih v javno dostopnih imenikih,
- prijavo napak,
- podajo ugovorov.

13.4. Pogosta vprašanja s področja mobilne telefonije najdete pri poslovnem partnerju Mega M na internetnem naslovu <https://www.megatel.si/pogosta-vprasanja>

## **14. SPREMLJANJE IN NADZOR PORABE**

14.1. CATV Selnica Ruše naročnikom in uporabnikom storitev brezplačno omogoča v nadaljevanju tega člena opisane mehanizme za spremljanje in nadzor porabe za storitve, ki se plačujejo na podlagi

dejanske časovne ali količinske porabe in so opravljene na območju Republike Slovenije (v omrežju MegaTel in omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja).

14.2. Za naročnika skladno s tem členom, se šteje potrošnik, mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Če naročnik CATV Selnica Ruše pisno ne sporoči drugače tj. ne sporoči osebnih podatkov uporabnika storitev, se za uporabnika naročenih storitev, ki neposredno uporablja storitve, smatra zgolj Naročnik s katerim je CATV Selnica Ruše sklenila naročniško pogodbo.

14.3. Ko poraba doseže 80% finančne meje porabe zakupljenega paketa, MEGA M naročnika/ uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša, če gre za storitve mobilne telefonije ali mobilnega interneta.

Ko poraba doseže 100% finančne meje porabe storitev mobilne telefonije ali mobilnega interneta, MEGA M naročnika/ uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša.

14.4. Naročnik lahko svojo porabo preveri na načine:

- s SMS - Pošljite ključno besedo PORABA na številko 6555,
- preko portala moj.megatel.si,
- preko mobilne aplikacije Moj MegaTel.

Navodila za registracijo v portal moj.megatel.si:

1. Pojdite na spletno stran Moj MegaTel
2. Kliknite »USTVARI NOV PROFIL«
3. Na desni strani pod zapisom »USTVARI NOV PROFIL MEGATEL MOBILE« vpišite svojo mobilno številko
4. Kliknite »STRINJAM SE S POGOJI«
5. Kliknite »USTVARI NOV PROFIL«
6. Preko SMS sporočila boste dobili geslo za prijavo

## **15. KONČNA DOLOČILA**

15.1. CATV Selnica Ruše sme naročniško pogodbo, te PSSPm, posebne pogoje storitev, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh PSSPm in/ali posebnih pogojev storitev ali Cenika CATV Selnica Ruše obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb.

V roku 60 dni od prejema obvestila o napovedanih spremembah, imajo naročniki, v skladu z določili 192. člena ZEKom-2 pravico brez odpovednega roka in brez plačila kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil) odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Poleg sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme je naročnik dolžan poravnati tudi preostale obroke za prejeto terminalsko

opremo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

CATV Selnica Ruše upošteva, da naročnik odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, če mu naročnik na jasn način pisno sporoči, da odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2 in navede spremembo, ki vpliva na njegovo naročniško razmerje in je razlog za odstop. Naročnik lahko tovrsten odstop poda pisno na sedež podjetja CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi ali preko elektronskega sporočila na [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

Naročnik nima pravice odstopa od pogodbe, če je predlagana sprememba izključno v korist končnega uporabnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.

15.2. Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojna Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije v kolikor je narava spora spor med udeleženci na trgu elektronskih komunikacij v skladu z zakonom, ki ureja področje elektronskih komunikacij. V vseh ostalih primerih je za reševanje sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Mariboru.

Za vse dokumente, vključno s temi Splošnimi pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve, Ceniki in drugimi posebnimi pogoji storitev ter ostalo vsebino, ki je objavljena na spletni strani CATV Selnica Ruše je omogočeno tudi strojno branje besedila z uporabo ustreznih aplikacij, ki si jih končni uporabnik invalid sam naloži na svoj mobilni aparat.

15.3 Naročniki lahko vse najnovejše informacije glede storitev, storitev namenjenih končnim uporabnikom invalidom, naročniških paketov, cenovnih opcij, opreme in stroškov povezanih z zagotavljanjem in vzdrževanjem le-teh pridobijo na spletni strani CATV Selnica Ruše ([www.krs.si](http://www.krs.si)), v poslovnih prostorih izvajalca, s klicem na telefonsko številko 082 810 000 ali preko elektronskega sporočila na [info@krs.si](mailto:info@krs.si).

15.4. Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhajajo iz zakonskih dopolnil ali odločitve upravičenih organov ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.

15.5. Dopolnilo ali sprememba splošnih pogojev in določil ne vpliva na tiste pogodbe ali dele pogodb, za katere teče odpovedni rok.

15.6. Cenik vseh storitev je naročniku dostopen na spletni strani [www.krs.si](http://www.krs.si) in na telefonski številki za pomoč naročnikom 082 810 000 in v poslovnih prostorih CATV Selnica Ruše.

Ti splošni pogoji so objavljeni dne 31. 12. 2025 in pričnejo veljati 1. 3. 2026 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

PRILOGE:

- PRILOGA 1 – Pogoji varovanja osebnih podatkov
- PRILOGA 2 – Nivo zagotavljanja storitev

---

## **PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV**

### **1 Uvodna določila**

Ti Pogoji varovanja osebnih podatkov („Pogoji“) se uporabljajo v primerih, kjer podjetje CATV Selnica Ruše d.o.o. d. o. o., z glavnim sedežem na naslovu Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka 1775502000, davčna številka: SI49288172. („CATV Selnica Ruše“, „mi“, „nas“ ali „naš“) nastopa v vlogi upravljalca osebnih podatkov posameznikov. Nadaljnje kontaktne podatke lahko najdete v devetem poglavju "Kontaktni podatki in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov".

Ti Pogoji veljajo za spletne strani vključno s spletno stranjo [www.krs.si](http://www.krs.si) in trgovina.krs.net ter katerimi koli spletnimi platformami in storitvami, ki jih nadzoruje CATV Selnica Ruše in kjer je dana na voljo povezava na to obvestilo. CATV Selnica Ruše s temi Pogoji dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Posebne splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve.

CATV Selnica Ruše je predana varstvu vaših osebnih podatkov in jih varuje skladno z veljavno zakonodajo s področja varstva zasebnosti in osebnih podatkov. Z njimi vas obveščamo o načinu zbiranja, vrstah, obdelavi, uporabi in izmenjavi osebnih podatkov, ki nam jih posredujete osebno ali preko naših platform, v zvezi s katerimi koli pred pogodbenimi ali pogodbenimi razmerji, promocijami, tekmovanji, ponudbami ali marketinškimi kampanjami, ki jih izvajamo, ali ki jih posredujete za namene svoje morebitne zaposlitve pri nas. To obvestilo prav tako opisuje vaše pravice do varstva podatkov vključno z npr. pravico do ugovora glede določenih dejavnosti obdelave, ki jih izvaja CATV Selnica Ruše. Več informacij o vaših pravicah in o tem, kako jih lahko uresničujete, je na voljo v četrtem poglavju z naslovom „Pravice posameznikov“.

### **2 Zakaj in kako zbiramo osebne podatke**

Osebne podatke lahko zbiramo v naslednjih primerih:

#### **2.1 Za izpolnitev pogodbenih obveznosti:**

- ob registraciji za nakup ali ob nakupu določenih produktov ali storitev;
- za preveritev vaše identitete;
- če nam sporočite, da ste uporabnik invalid ali potrebujete prilagojeno podporo, bomo to zabeležili, vendar le, če nam boste dovolili ali če to moramo storiti zaradi pravnih ali regulativnih razlogov;
- za zagotavljanje storitev za stranke v zvezi z našimi produkti in storitvami;
- za namene izstavljanja računov ter
- za sklenitev pogodbe o služnosti ali s tem povezane pogodbe na področju uporabe nepremičnin za vzpostavitev, delovanje in vzdrževanje našega omrežja in z njim povezane infrastrukture.

#### **2.2 Za naše zakonite poslovne interese, ki vključujejo:**

- pošiljanje sporočil o trženju in promocijah, za katere po zakonu ni potrebna pridobitev privolitve posameznika,
- na katerega se nanašajo osebni podatki (privolitev);

- obdelavo vaših povratnih informacij in prispevkov v anketah strank, tekmovanjih, ponudbah ali vprašalnikih;
- pregled vaših vpogledov z namenom, da vam lahko bolje pomagamo ali raziščemo vaše pritožbe;
- preprečevanje prevar;
- varnost našega omrežja;
- pridobivanje podatkov neposredno od vas ali njihovo zbiranje iz javnih evidenc (AJPES, zemljiška knjiga, zemljiški kataster itd.) ter njihova obdelava skladno z namenom graditve, delovanja in vzdrževanja elektronskih komunikacijskih omrežij in z njimi povezane infrastrukture.

### 2.3 Za namene zagotavljanja skladnosti, pravnih ali regulatornih namenov:

- za preveritev vaše identitete, ki je del zaposlitvenega preverjanja, vključno za namene regulacije pranja denarja, kjer je to primerno;
- za prijavo kakršne koli dejavnosti, v zvezi s katero sumimo, da krši kateri koli veljavni zakon ali predpis, pristojnim organom;
- za namene informacijske varnosti, preprečevanje prevar in zagotavljanje storitev (npr. upravljanje v zvezi z zlorabo storitev);
- za zagotavljanje skladnosti z zakonodajo EU na področju preprečevanja, preiskovanja, zaznave ali pregona kaznivih dejanj ali izvršitve kazenskih sankcij, vključno z varovanjem pred grožnjami javni varnosti ter njihovim preprečevanjem.

### 2.4 Z vašim soglasjem:

- ob prijavi na naša trženjska obvestila (promocije, tekmovanja, ponudbe ali komunikacijo v okviru marketinških kampanj), pri čemer vam bo dana možnost za odjavo;
- na področju uporabe nepremičnin, vzpostavitve in vzdrževanja omrežja in infrastrukture telekomunikacijskih storitev. CATV Selnica Ruše obdeluje podatke, ki jih posamezniki posredujejo ob sklenitvi služnostne pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev sorodnega dogovora: ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe, naslov/sedež posameznika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do posameznika in kontaktno telefonsko številko, na željo posameznika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov elektronske pošte, davčno in matično številko, številko transakcijskega računa, v primeru naročila računa v e banko ali v primeru direktne bremenitve.

Če želite izvedeti več o tem, kako smo uravnotežili naše zakonite interese in vaše pravice in svoboščine, vas vabimo, da stopite v stik z nami s pomočjo kontaktnih podatkov, ki so navedeni v devetem poglavju "Kontaktni podatki in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov".

Če potrebujemo osebne podatke za namene skladnosti s pravnimi ali pogodbenimi obveznostmi, je posredovanje takšnih podatkov obvezno; če takšni podatki niso posredovani, ne bomo mogli upravljati našega pogodbenega razmerja z vami ali izpolniti naših obveznosti.

Na podlagi izrecnega soglasja posameznikov zbiramo, hranimo, uporabljamo in segmentiramo ime in priimek, naslov, kontaktni e-naslov, kontaktno telefonsko številko, številko kupca, prometne podatke, lokacijske podatke, ki niso hkrati prometni podatki, podatke o storitvah elektronskih komunikacij in terminalski opremi, za namen:

- neposrednega trženja - obveščanja o ponudbi in ugodnostih za storitve CATV Selnica Ruše preko e-pošte, pošte, telefonskega klica, prikaza na TV programi KRS info (programsko mesto 15);
- obveščanja o nagradnih igrah, ki jih organizira CATV Selnica Ruše preko e-pošte, pošte, telefonskega klica, prikaza na TV programi KRS info (programsko mesto 15).

### **3 Katere osebne podatke zbiramo?**

Vaše osebne informacije zbiramo v naslednjih primerih:

- ko kupite ali uporabite katerega koli od naših produktov ali storitev;
- ko uporabite naše omrežje ali druge produkte in storitve;
- ko se registrirate ali pričnete postopek za sklenitev ali nakup določenega produkta ali storitev;
- ko se prijavite na novice, opomnike ali druge naše storitve;
- ko podate soglasje za obdelavo vaših podatkov za izbrani namen;
- ko stopite v stik z nami preko različnih kanalov ali zahtevate informacije o produktu ali storitvi;
- ko obiščete ali brskate po naši spletni strani;
- če so vaše informacije javno dostopne;
- če ste uporabnik storitev podjetja, ki pride v našo last;
- če ste lastnik nepremičnine in moramo stopiti v stik z vami in obdelovati vaše podatke v zvezi z nepremičnino.

Vrste osebnih podatkov, s katerimi razpolagamo, lahko vključujejo:

- Osebni podatki

Ime in priimek fizične osebe/firma in organizacijska oblika za pravne osebe, naslov/sedež naročnika, naročniška številka in drugi številčni elementi, ki se uporabljajo za vzpostavitev povezave z naročnikom, kontaktna telefonska številka, akademski, znanstveni ali profesionalni naziv (na željo naročnika) ter druge vrste osebnih kontaktnih podatkov, kot so e-pošta, davčna številka za fizično osebo ter davčna in matična številka za pravno osebo, ulica ali naselje, v bloku/večstanovanjski hiši številka stanovanja, poštna številka, kraj in EMŠO.

- Informacije za plačilo

Naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega naslova (ulica ali naselje – številka, poštna številka, kraj), številka transakcijskega računa, če v spletno banko prejimate e-račun ali direktna bremenitev, ter drugi finančni podatki, potrebni za obdelavo plačil.

- Zgodovina stikov z nami

Zapiski vaših interakcij sprejetih na naše kontaktne številke, vključno s klici, pogovori v živo, e-pošto, pismi, ali katera koli druga evidenca komunikacije.

- Podatki o uporabniških računih

Datumi plačil, naročin, številke uporabniških računov ter drugi pomembni podatki, povezani z vašim računom.

- Podatki za dostop

Gesla, varnostni namigi ter druge podrobnosti za namene avtentikacije, ki se uporabljajo za dostop do vaših računov in storitev.

- Tehnične informacije

Lokacijska informacija, naslov internetnega protokola (IP) in naslov MAC, uporabljen za povezavo vašega računalnika in/ali mobilne naprave z internetom, vaše informacije za prijavo, vrsta in različica brskalnika, nastavitve časovnega pasu, vrste in različice vtičnikov brskalnika, operacijski sistem in platforma.

- Informacije o prijavi na delovno mesto

Informacije iz vašega življenjepisa in ozadja, ki jih lahko prejmemo od vaših priporočiteljev, profila LinkedIn, agencije za iskanje kadrov, (če) s katero delate.

### 3.1 Posebne vrste osebnih podatkov

V določenih primerih in kakor je dovoljeno z zakonom, lahko zbiramo posebne vrste osebnih podatkov ali podatke, povezane s kazenskimi obsodbami in kaznivimi dejanji. Posebne vrste osebnih podatkov obsegajo občutljive informacije, ki razkrivajo rasno ali etnično poreklo, politično opredelitev, verska ali filozofska prepričanja, članstvo v sindikatu, zdravstvene podatke ali podatke, povezane s spolnim življenjem ali spolno usmerjenostjo zadevnega posameznika.

## 4 **Pravice posameznikov**

V skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) ter drugo zakonodajo EU področja zasebnosti in varstva osebnih podatkov imate določene pravice. Lahko ste npr. upravičeni, da od nas zahtevate kopijo svojih osebnih podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev njihove obdelave ali da nekaj teh informacij prenesemo na druge organizacije. V nekaterih situacijah so te pravice lahko omejene, npr. če bi izpolnitev vaše zahteve pomenila razkritje osebnih podatkov o drugi osebi ali v primeru, da lahko izkažemo, da smo pravno zavezani k obdelavi vaših osebnih podatkov.

Za uresničevanje katere koli od teh pravic, za pridobitev drugih informacij ali za dodatne informacije o svojih pravicah ali naši uporabi vaših osebnih podatkov nam pišite na zahteve.GDPR@telemach.si  
e imate nerazrešene pomisleke, imate pravico do pritožbe pri pristojnem organu EU za varstvo podatkov v državi, v kateri živite, delate ali v kateri menite, da je prišlo do kršitve.

Vaše pravice vključujejo (glede na pravne in regulatorne zahteve):

#### 4.1 Pravica do dostopa do osebnih podatkov

Imate pravico do potrditve ali se vaši osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Preden se odzovemo na vašo zahtevo, vas lahko prosimo, da (i) potrdite vašo identiteto in (ii) nam posredujete dodatne informacije, da se lahko boljše odzovemo na vašo zahtevo. CATV Selnica Ruše dovoljuje posameznikom, ki so naročniki, vpogled v določene vrste osebnih podatkov preko portala MojKRS.

#### 4.2 Pravica do popravka osebnih podatkov

Če nas obvestite, da vaši osebni podatki niso več točni ali so nepopolni, jih bomo popravili ali posodobili. Če smo vaše osebne podatke delili z drugimi, jih bomo, če je mogoče, obvestili o popravku ali posodobitvi.

#### 4.3 Pravica do izbrisa osebnih podatkov

Vaše osebne podatke bomo izbrisali v določenih primerih:

- če prekličete svojo privolitev za obdelavo osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na vašo privolitev);
- če (uresničite svojo pravico do obdelave oz.) podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na naš zakoniti interes);
- če osebni podatki niso več potrebni za namen(e), za katerega(e) so bili zbrani;
- če morajo biti osebni podatki izbrisani zaradi skladnosti s pravno obveznostjo po pravu Unije ali države članice, ki velja za upravljavca.

Lahko zavrnejo izpolnitev vaše zahteve za izbris osebnih podatkov, če je njihova obdelava potrebna za:

- izpolnitev pravne obveznosti, ki velja za CATV Selnica Ruše;
- namene arhiviranja v javnem interesu, znanstveno ali zgodovinsko raziskovalne namene;
- vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

CATV Selnica Ruše vas bo pri odgovoru na kakršno koli zahtevo o izbrisu obvestila o zadevnih izjemah, na katere se zanašamo.

#### 4.4 Pravica do omejitve obdelave osebnih podatkov

Obdelavo vaših osebnih podatkov bomo omejili, če:

- ste zahtevali preveritev točnosti vaših osebnih podatkov, in sicer za čas, ki je potreben za preveritev točnosti vaših osebnih podatkov;
- se obdelujejo brez ustrezne pravne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa.

Če je obdelava omejena, bo CATV Selnica Ruše, z izjemo hrambe, obdelovala samo osebne podatke na podlagi vaše privolitve za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali za zaščito pravic druge fizične ali pravne osebe, ali iz razlogov pomembnega javnega interesa.

#### **4.5 Pravica do preklica privolitve**

Imate absolutno pravico, da kadar koli prekličete privolitev za neposredno trženje. Če ste nam kadar koli podali privolitev za našo obdelavo osebnih podatkov v okviru primerov ali namenov, opisanih v teh pogojih, in ne želite, da se vaši osebni podatki še naprej obdelujejo na tak način, lahko vašo privolitev prekličete s sporočilom na e-naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si)

#### **4.6 Pravica do ugovora**

Lahko podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov, ko uporabljamo podatke za namene neposrednega trženja in ko so osebni podatki obdelovani za znanstveno- ali zgodovinsko- raziskovalne ali statistične namene.

#### **4.7 Pravica do pritožbe nadzornemu organu**

Posameznik ima pravico vložiti pritožbo nadzornemu organu za področje varovanja osebnih podatkov v državi EU, kjer ima posameznik stalno prebivališče, zaposlitev ali organu države, kjer zatrjuje kršitev. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani [https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en). Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: [gp.ip@ip-rs.si](mailto:gp.ip@ip-rs.si).

### **5 Spletne strani tretjih oseb**

Če so zagotovljene povezave z naših platform do platform, ki ne sodijo v skupino CATV Selnica Ruše, ne odgovarjamo za takšne spletne strani in ne podpiramo nobenih spletnih strani tretjih oseb. Za te spletne strani tretjih oseb se uporabljajo njihovi pogoji uporabe, odvisno od lastnika in upravljavca podatkov na tistih spletnih straneh (vključno z obvestili o zasebnosti), in vi sami ste odgovorni za ogled in uporabo vsake takšne spletne strani v skladu z njenimi pogoji uporabe. Ne odgovarjamo za to, kako so vaše osebne informacije obravnavane na takšnih spletnih straneh tretjih oseb in to obvestilo ne velja zanje.

### **6 Pravne osebe**

Če ste naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s CATV Selnica Ruše, dejanski uporabnik storitev pa je član take organizacije oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), ste dolžni ob sklenitvi pogodbe s CATV Selnica Ruše obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med CATV Selnica Ruše in vašo pravno osebo uporabljajo naše telekomunikacijske storitve o teh Pogojih in za katere namene bo CATV Selnica Ruše in njeni pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke. Organizacija, ki je s CATV Selnica Ruše sklenila pogodbo za izvajanje njenih storitev, je dolžna zagotoviti vsa potrebna privoljenja posameznikov, ki pri njej uporabljajo njene storitve in jih CATV Selnica Ruše potrebuje za obdelavo osebnih podatkov pri izpolnjevanju pogodbe. Organizacija, ki je naročnik naših storitev, zagotavlja CATV Selnici Ruše vpogled v vse privolitve posameznikov, ki jih CATV Selnica Ruše potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

## **7 Posredovanje osebnih podatkov**

### **7.1 Tretje osebe**

Vaše osebne podatke posredujemo, če sodelujemo z zunanjimi izvajalci storitev, ki nam pomagajo obdelovati osebne podatke za namene, opisane v tem obvestilu. Npr. ponudniki rešitev za upravljanje strank in obveščanje, ponudniki spletnega gostovanja, revizija in partnerji za skladnost, izvajalci montaž na terenu, posredniki pri sklepanju naročniških razmerij, izvajalci podpornih storitev pri prodaji na daljavo, dostavne službe, izvajalci obračuna ter izterjave obveznosti in dobaviteljem blaga.

Tretje osebe, omenjene v tem odstavku, imajo sklenjeno primerno pogodbo s CATV Selnica Ruše za obdelavo osebnih podatkov. Državni organi lahko pridobijo osebne podatke posameznikov v primerih in po postopkih, ki jih predpisuje zakon.

### **7.2 Prenosi izven Evropskega gospodarskega prostora**

Države zunaj EGP imajo lahko zakone na področju zasebnosti in varstva podatkov, ki nudijo nižjo raven varstva v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov kot zakonodaja, ki velja v vaši državi. V takšnem primeru bodo za naše prenose osebnih podatkov veljala standardna pogodbeni določila Komisije EU glede prenosa osebnih podatkov izven Evropskega gospodarskega prostora (ali izven države, za katero se predpostavlja, da nudi ustrezno varstvo osebnih podatkov v skladu s standardi Evropske unije).

### **7.3 Prodaja ali združitev**

V primeru prodaje ali zdžitve CATV Selnice Ruše z drugim poslovnim subjektom utegnejo biti nekateri ali vsi osebni podatki, ki jih je zbrala CATV Selnica Ruše, preneseni na družbo, ki je kupila družbo ali je njena pravna naslednica.

## **8 Hramba osebnih podatkov**

Osebni podatki, ki ste nam jih posredovali, bodo hranjeni za čas trajanja vašega razmerja s CATV Selnica Ruše in v dovoljenem obsegu tudi po prenehanju tega razmerja, če je to potrebno za izpolnitev namenov, navedenih v teh pogojih. To vključuje npr. časovno obdobje, potrebno za izpolnitev vseh pravnih, regulatornih, računovodskih in poročevalnih zahtev ter za obdelavo osebnih informacij o vas za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Če obdelujemo osebne podatke v zvezi z izpolnitvijo pogodbe ali tekmovanjem, bomo osebne informacije hranili za obdobje, potrebno za namene, za katere so bile informacije zbrane ali za katere morajo biti nadalje obdelane. V določenih primerih jih bomo hranili dlje, če bomo k temu zavezani z zakonom. Sicer jih bomo izbrisali.

Osebni podatki, zbrani od prijaviteljev, ki niso bili uspešni pri prijavi na delovno mesto, bodo nemudoma izbrisani ali, če bi zadevni posameznik lahko zasedel drugo delovno mesto in če bi za to podal privolitev, hranjeni eno leto po oddaji prijave.

Če obdelujemo osebne podatke za marketinške namene ali z vašo privolitvijo, to izvajamo, dokler ne zahtevate, da z obdelavo prenehamo in za krajše obdobje po tem (dovolite nam, da izvedemo vaše

zahteve). Hranimo tudi evidenco dejstva, da ste nas prosili, da vam ne pošiljamo sporočil neposrednega trženja ali ne obdelujemo vaših podatkov, tako da lahko vašo zahtevo spoštujemo tudi v prihodnosti. Izbrisali ali odstranili bomo vaše osebne podatke ob koncu zadevnega obdobja hrambe, kot je omenjeno zgoraj.

Osebni podatki, pridobljeni na podlagi vaše privolitve, se hranijo tako dolgo, kolikor je potrebno za dosego namena, za katerega so bili zbrani ali do preklica vaše privolitve, kar nastopi prej.

Če ne obstaja nobena pravna zahteva, jih bomo hranili samo tako dolgo, kolikor bo potrebno za to, da vam zagotovimo produkte ali storitve. Če imate kakršna koli vprašanja glede hrambe vaših podatkov, prosimo, pošljite sporočilo na [info@krs.si](mailto:info@krs.si)

Pri določitvi primerne obdobja hrambe upoštevamo namen, za katerega obdelujemo vaše osebne podatke, obseg, vrsto in naravo osebnih podatkov, lokalne pravne zahteve, tveganje škode za pravice do varstva osebnih podatkov posameznika in ali je namen obdelave osebnih podatkov mogoče doseči z drugo metodo. V CATV Selnica Ruše hranimo vaše informacije za čas izvajanja naročniške pogodbe in dokler to od nas zahteva zakon, nato pa jih zberemo. Hranjene bodo v skladu z obdobji hrambe spodaj.

#### 8.1 Osebni podatki po katerih vas prepoznamo, informacije za plačilo, in drugi podatki, ki jih obdelujemo na podlagi navedene pravne podlage

- Obdobje hrambe:

Do popolnega poplačila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun za storitev za primere, kjer je bil predmet pogodbenega razmerja zgolj storitev in do poteka 5 let za primere, ko je bila predmet pogodbenega razmerja tudi kupoprodaja blaga. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.

- Zakonita podlaga:

Izvajanje pogodbe, katere pogodbeni stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.

#### 8.2 Prometni podatki

- Obdobje hrambe:

Do popolnega poplačila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki (izdani računi) hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.

- Zakonita podlaga:

Izvajanje pogodbe, katere pogodbeni stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.

### 8.3 Podatki, ki se obdelujejo na podlagi legitimnega interesa

- Obdobje hrambe:  
Čas trajanja uporabe storitev in še mesec dni po prekinitvi uporabe storitev.
- Zakonita podlaga:  
Zakoniti oz. legitimni interes.

## 9 **Kontaktne podatke in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov**

Če želite podati kakršne koli pripombe, pritožbe, poizvedbe, ali če imate kakršna koli vprašanja v zvezi s tem obvestilom, vašimi pravicami, našimi platformami, našim gradivom v zvezi s trženjem in promocijami ali produkti ali storitvami, ki jih zagotavljamo, lahko stopite v stik s pooblaščenim osebo za varstvo osebnih podatkov tako, da pošljete e-sporočilo ali pišete na naslov:

E-pošta: [info@krs.si](mailto:info@krs.si) – pripis za Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov

CATV Selnica Ruše d.o.o. – pripis za Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov  
Naslov: Mariborska cesta 25, 2352 Selica ob Dravi

Prav tako lahko stopite v stik z nacionalnim organom za varstvo podatkov v državi, kjer živite, delate ali v kateri verjamete, da je prišlo do kršitve. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani [https://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm). Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: [gp.ip\(at\)ip-rs.si](mailto:gp.ip(at)ip-rs.si).

## 10 **Veljavnost pogojev**

Ta priloga je objavljena 1. 10. 2025 in stopi v veljavo 1. 10. 2025. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na [www.krs.si](http://www.krs.si) in so na voljo v naročniški službi CATV Selica Ruše d.o.o..

Pridržujemo si vse lastniške pravice za informacije, ki jih zberemo. Pridržujemo si pravico, da spremenimo, dodamo ali izbrišemo določila teh pogojev. Vse spremembe teh pogojev bodo objavljene tukaj in vabimo vas, da jih občasno pogledate. Če bodo spremembe pomembne, vas bomo o njih obvestili.

---

## **PRILOGA 2 – NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV**

CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka: 1775502000, davčna številka: SI49288172 (v nadaljevanju CATV Selnica Ruše), s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Posebne splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve ter opredeljuje:

- Informacije o dostopu do odprtega interneta
- Nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev

CATV Selnica Ruše zagotavlja minimalne ravni kakovosti storitev, kjer je to izrecno določeno s Splošnimi pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Posebnimi splošnimi pogoji poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve ali posebnim dogovorom z naročnikom.

Dodatne informacije in podrobnejša pojasnila o načinu delovanja storitev, omejitvah, nastavitvah opreme, dosegu in vrsti tehnologij, preko katerih se zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, so dostopne na [www.krs.si](http://www.krs.si).

### **INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA**

CATV Selnica Ruše skladno s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/2023) v tem poglavju končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta podaja:

- informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- za fiksne storitve: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru bistveno stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa.

#### **1. Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa**

- a) CATV Selnica Ruše za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksnega internetnega omrežja izvaja ukrepe za vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij z analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanjem meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalnim preverjanjem z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalno analizo delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov,

spremljanjem nastavitev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritvami delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistemom eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in drugimi postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.

- b) V prejšnji točki navedeni ukrepi ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.
- c) Z namenom razumnega upravljanja prometa lahko CATV Selnica Ruše posameznemu končnemu uporabniku začasno omeji prenosno hitrost ali prekine zagotavljanje storitve v primeru, če končni uporabnik z uporabo storitve povzroča operativne težave pri zagotavljanju ustrezne kvalitete storitev na način, da negativno vpliva na celotno kakovost prenosa v omrežju ali onemogoča učinkovito uporabo sredstev omrežja drugim končnim uporabnikom.

## **2. Informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev**

CATV Selnica Ruše omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksni omrežju. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je tudi lahko odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju). Pretočne vsebine, ki za svoje delovanje zahtevajo določeno pasovno širino, ob čemer je ta višja od omejitve (npr. video visoke ločljivosti (HD) ali zelo visoke ločljivosti (3K, 4K) ali zvočni podatkovni tokovi visoke ločljivosti), so lahko okrnjeni ali nedelujoči, če aplikacija za predvajanje takih vsebin ne omogoča shranjevanja v predpomnilniku.

## **3. Informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta**

V kabelskem in optičnem fiksni omrežju CATV Selnica Ruše so na napravah za dostop določeni profili določanja prednosti nad zagotovljeno pasovno širino za končnega uporabnika (npr. VoIP, kanal za upravljanje z napravo za dostop, elektronski programski vodič, storitve), ki ne vplivajo na kakovost nudene storitve dostopa do interneta.

Morebitne specializirane storitve v mobilnem omrežju lahko vplivajo na hitrost prenosa podatkov, če se izvajajo znotraj istega profila internetne povezave. Omejitve specializiranih storitev in njihov vpliv na storitve dostopa do interneta CATV Selnica Ruše določi v posebnih pogojih takih storitev.

## **4. za fiksne storitve in storitve na fiksni lokaciji: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti (skupaj: pogodbene hitrosti) prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov)**

4.1. CATV Selnica Ruše v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju navaja oglaševano hitrost dostopa do interneta, ki je za posamezen paket določena v ceniku z oznako »do«. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta so lahko na posameznem priključku nižje od oglaševane hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.

4.2. V skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta CATV ter Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta zagotavlja sledeče hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik:

- **Maksimalna hitrost** prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju enaka oglaševani pritočni in odtočni hitrosti na omrežni priključni točki (ob izključenih specialnih storitvah) in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan ter vključuje tudi del ki je potreben za izvajanja komunikacije (IP in TCP zaglavje).
- **Običajno razpoložljiva hitrost** prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja v kabelskem in optičnem omrežju znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva (izven vršnih ur) ter 85 % časa med 19.00 in 21.30 (znotraj vršnih ur).
- **Minimalna hitrost** prenosa podatkov na omrežni priključni točki (ob običajnem delovanju omrežja in ob izključenih specializiranih storitvah) znaša v kabelskem in optičnem omrežju 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti.

#### Čas in razpon vršnih ur

Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja in traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva. Vršna ura poteka od 19:00 do 21:30 h.

CATV Selnica Ruše za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem izvajalca. Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih CATV Selnica Ruše zagotavlja naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Dejanske (izmerjene) vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih.

|                      | Fiksna omrežja  | Koaksialno omrežje |
|----------------------|-----------------|--------------------|
|                      | Optično omrežje |                    |
| Zakasnitev (latenca) | < 4 ms          | < 15 ms            |

|                      |         |         |
|----------------------|---------|---------|
| Trepetanje (jitter)  | < 4 ms  | < 15 ms |
| Delež izgube paketov | < 0,1 % | < 0,5 % |

4.3. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

| Storitev                        | Zahtevana hitrost dostopa do interneta |
|---------------------------------|----------------------------------------|
| Prenašanje videa v SD-kakovosti | cca 2 Mbps                             |
| Prenašanje videa v HD-kakovosti | cca 5 Mbps                             |
| Prenašanje glasbe               | cca 0,5 Mbps                           |
| Brskanje po internetu           | cca 1 Mbps                             |
| Igranje spletnih iger           | cca 5 Mbps                             |
| Video klic v HD-kakovosti       | cca 1,5 Mbps                           |

#### 4.4. Metodologija izvajanja meritev

4.4.1. Naročniki lahko dejanske hitrosti interneta spremljajo z izvajanjem preizkusa hitrosti v skladu z navodili, objavljenimi na [www.krs.si](http://www.krs.si). Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta se ugotavlja z meritvami z orodjem AKOS Test Net. Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

Dejansko dosežene hitrosti širokopalovnega priključka pri uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih in so odvisne od stanja omrežja, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti. Naročnik lahko dejansko hitrost širokopalovnega priključka preveri z izvajanjem preizkusa hitrosti na spletni strani <http://krs-rus.speedtest.net/>. Meritve so zgolj orientacijske. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin. Dejanska hitrost dostopa do interneta NI odvisna od uporabe storitev televizije in telefonije.

4.4.2. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- i. Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema, ter CPE-ja).
- ii. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- iii. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- iv. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

4.4.3. Končni uporabnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen v tem razdelku, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur (med 19.00 in 21.30 uro).

4.4.4. Končni uporabnik lahko minimalno hitrost preverja tako, da na način, kot določen v tem razdelku, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) zaporednih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur izvajalca.

#### **4.5. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:**

- 4.5.1. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upoštevata meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- 4.5.2. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

#### **4.6. Postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov**

- 4.6.1. V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti CATV Selnica Ruše, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev. CATV Selnica Ruše takemu naročniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponudi brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.
- 4.6.2. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav CATV Selnica Ruše beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru

ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se CATV Selnica Ruše in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v 6. točki te priloge.

- 4.6.3. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV Selnica Ruše z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmožljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.
- 4.6.4. CATV Selnica Ruše naročnika seznani z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če CATV Selnica Ruše v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic iz 6. točke te priloge ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje v katerem je končni uporabnik ugotovil razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
- 4.6.5. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko CATV Selnica Ruše naslednjo meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

#### 4.7. Terminalska oprema

Za uporabo komunikacijskih storitev mora imeti naročnik terminalsko opremo nastavljeno v skladu z navodili CATV Selnica Ruše. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme CATV Selnici Ruše povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v terminalsko opremo v lasti CATV Selnica Ruše sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo CATV Selnica Ruše vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim cenikom. Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala.

|                   | Maksimalna hitrost |    |      | Običajno razpoložljiva hitrost |     |      |  |
|-------------------|--------------------|----|------|--------------------------------|-----|------|--|
|                   | Oglaševana hitrost |    |      | 80% maksimalne hitrosti        |     |      |  |
|                   | DL                 | UL |      | DL                             | UL  |      |  |
| <b>Trojčki D3</b> |                    |    |      |                                |     |      |  |
| <b>RUMENI D3</b>  | 30                 | 2  | Mbps | 24                             | 1,6 | Mbps |  |
| <b>MODRI D3</b>   | 130                | 8  | Mbps | 104                            | 6,4 | Mbps |  |
| <b>RDEČI D3</b>   | 250                | 15 | Mbps | 200                            | 12  | Mbps |  |
| <b>ZLATI D3</b>   | 350                | 20 | Mbps | 280                            | 16  | Mbps |  |
|                   |                    |    |      |                                |     |      |  |
| <b>Trojčki D2</b> |                    |    |      |                                |     |      |  |
| <b>RUMENI D2</b>  | 8                  | 1  | Mbps | 6,4                            | 0,8 | Mbps |  |
| <b>MODRI D2</b>   | 20                 | 2  | Mbps | 16                             | 1,6 | Mbps |  |
| <b>RDEČI D2</b>   | 30                 | 3  | Mbps | 24                             | 2,4 | Mbps |  |

|                            |     |     |      |      |     |      |  |
|----------------------------|-----|-----|------|------|-----|------|--|
| <b>Trojček OPTI</b>        |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>ZELENI OPTI</b>         | 10  | 1   | Mbps | 8    | 0,8 | Mbps |  |
| <b>RUMENI OPTI</b>         | 50  | 50  | Mbps | 40   | 40  | Mbps |  |
| <b>MODRI OPTI</b>          | 80  | 80  | Mbps | 64   | 64  | Mbps |  |
| <b>RDEČI OPTI</b>          | 100 | 100 | Mbps | 80   | 80  | Mbps |  |
|                            |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>Trojček+</b>            |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>MODRI D2+</b>           | 30  | 2   | Mbps | 24   | 1,6 | Mbps |  |
| <b>MODRI D3+</b>           | 150 | 10  | Mbps | 120  | 8   | Mbps |  |
| <b>MODRI OPTI+</b>         | 80  | 80  | Mbps | 64   | 64  | Mbps |  |
|                            |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>koax paketi</b>         |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>D2.0</b>                |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>ZELENI</b>              | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>RUMENI</b>              | 8   | 1   | Mbps | 6,4  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>MODRI</b>               | 18  | 2   | Mbps | 14,4 | 1,6 | Mbps |  |
| <b>PINK</b>                | 25  | 2,5 | Mbps | 20   | 2   | Mbps |  |
| <b>RDEČI</b>               | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>D3.0</b>                |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>SREBRNI</b>             | 60  | 5   | Mbps | 48   | 4   | Mbps |  |
| <b>ZLATI</b>               | 80  | 6   | Mbps | 64   | 4,8 | Mbps |  |
| <b>ORANŽNI</b>             | 120 | 8   | Mbps | 96   | 6,4 | Mbps |  |
| <b>RJAVI</b>               | 150 | 10  | Mbps | 120  | 8   | Mbps |  |
|                            |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>optični paketi FTTH</b> |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>ZELENI</b>              | 5   | 5   | Mbps | 4    | 4   | Mbps |  |
| <b>RUMENI</b>              | 10  | 10  | Mbps | 8    | 8   | Mbps |  |
| <b>MODRI</b>               | 20  | 20  | Mbps | 16   | 16  | Mbps |  |
| <b>PINK</b>                | 30  | 30  | Mbps | 24   | 24  | Mbps |  |
| <b>RDEČI</b>               | 40  | 40  | Mbps | 32   | 32  | Mbps |  |
| <b>SREBRNI</b>             | 60  | 60  | Mbps | 48   | 48  | Mbps |  |
| <b>ZLATI</b>               | 80  | 80  | Mbps | 64   | 64  | Mbps |  |
| <b>PLATINASTI</b>          | 100 | 100 | Mbps | 80   | 80  | Mbps |  |
|                            |     |     |      |      |     |      |  |
|                            |     |     |      |      |     |      |  |
| <b>Božični internet</b>    | 10  | 1   | Mbps | 8    | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Brasil Trojček</b>      | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>DUET Internet</b>       | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>December</b>            | 13  | 1   | Mbps | 10,4 | 0,8 | Mbps |  |

|                              |     |     |      |      |     |      |  |
|------------------------------|-----|-----|------|------|-----|------|--|
| <b>Drzni Trojček</b>         | 13  | 1,5 | Mbps | 10,4 | 1,2 | Mbps |  |
| <b>Elastik Trojček</b>       | 16  | 1   | Mbps | 12,8 | 0,8 | Mbps |  |
| <b>HBO Elastik Trojček</b>   | 16  | 1   | Mbps | 12,8 | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Hitri Trojček</b>         | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Internet društvo</b>      | 50  | 3   | Mbps | 40   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Internet prehodni</b>     | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Jesenski</b>              | 12  | 1   | Mbps | 9,6  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Mega trojček</b>          | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Modri internet</b>        | 18  | 2   | Mbps | 14,4 | 1,6 | Mbps |  |
| <b>Modri trojček</b>         | 18  | 2   | Mbps | 14,4 | 1,6 | Mbps |  |
| <b>Olimpijski trojček</b>    | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Pink internet</b>         | 25  | 2,5 | Mbps | 20   | 2   | Mbps |  |
| <b>Pomladni</b>              | 12  | 1   | Mbps | 9,6  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Poslovni trojček</b>      | 8   | 1   | Mbps | 6,4  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Rdeči internet</b>        | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Rdeči trojček</b>         | 30  | 3   | Mbps | 24   | 2,4 | Mbps |  |
| <b>Rumeni internet</b>       | 8   | 1   | Mbps | 6,4  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Senior INET</b>           | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Srebrni internet</b>      | 60  | 5   | Mbps | 48   | 4   | Mbps |  |
| <b>VIP</b>                   | 10  | 1   | Mbps | 8    | 0,8 | Mbps |  |
| <b>VIP12M</b>                | 100 | 10  | Mbps | 80   | 8   | Mbps |  |
| <b>ZS Pension</b>            | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>ZS Redni</b>              | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zeleni internet</b>       | 2   | 1   | Mbps | 1,6  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zeleni trojček</b>        | 4   | 1   | Mbps | 3,2  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zimski</b>                | 11  | 1   | Mbps | 8,8  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zimski2014 trojček</b>    | 11  | 1   | Mbps | 8,8  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zlati internet</b>        | 80  | 6   | Mbps | 64   | 4,8 | Mbps |  |
| <b>Zlati trojček</b>         | 80  | 6   | Mbps | 64   | 4,8 | Mbps |  |
| <b>Šolski trojček</b>        | 6   | 1   | Mbps | 4,8  | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Božični internet FTTH</b> | 11  | 11  | Mbps | 8,8  | 8,8 | Mbps |  |

|                               |     |     |      |     |     |      |  |
|-------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|------|--|
| <b>Elastik Trojček FTTH</b>   | 30  | 30  | Mbps | 24  | 24  | Mbps |  |
| <b>FIBER100</b>               | 5   | 5   | Mbps | 4   | 4   | Mbps |  |
| <b>HBO Elastik Mix</b>        | 30  | 30  | Mbps | 24  | 24  | Mbps |  |
| <b>Modri OPTI</b>             | 80  | 80  | Mbps | 64  | 64  | Mbps |  |
| <b>Moder OPTI Plus</b>        | 80  | 80  | Mbps | 64  | 64  | Mbps |  |
| <b>Moder TRIO FTTH</b>        | 20  | 20  | Mbps | 16  | 16  | Mbps |  |
| <b>Modri FTTH</b>             | 20  | 20  | Mbps | 16  | 16  | Mbps |  |
| <b>Modri OPTI Trojček</b>     | 80  | 80  | Mbps | 64  | 64  | Mbps |  |
| <b>Pink FTTH</b>              | 30  | 30  | Mbps | 24  | 24  | Mbps |  |
| <b>Rumeni OPTI</b>            | 50  | 50  | Mbps | 40  | 40  | Mbps |  |
| <b>Rdeč TRIO FTTH</b>         | 30  | 30  | Mbps | 24  | 24  | Mbps |  |
| <b>Rdeči FTTH</b>             | 40  | 40  | Mbps | 32  | 32  | Mbps |  |
| <b>Rumeni FTTH</b>            | 10  | 10  | Mbps | 8   | 8   | Mbps |  |
| <b>Rumeni OPTI Trojček</b>    | 50  | 50  | Mbps | 40  | 40  | Mbps |  |
| <b>Zelen OPTI Trojček</b>     | 10  | 10  | Mbps | 8   | 8   | Mbps |  |
| <b>Zelen TRIO FTTH</b>        | 5   | 5   | Mbps | 4   | 4   | Mbps |  |
| <b>Zeleni FTTH</b>            | 5   | 5   | Mbps | 4   | 4   | Mbps |  |
| <b>Zimski TRIO FTTH</b>       | 11  | 11  | Mbps | 8,8 | 8,8 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi S</b>           | 10  | 1   | Mbps | 8   | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi M</b>           | 50  | 10  | Mbps | 40  | 8   | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi L</b>           | 300 | 30  | Mbps | 240 | 24  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi XL</b>          | 450 | 45  | Mbps | 360 | 36  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi OPTI S</b>      | 10  | 10  | Mbps | 8   | 8   | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi OPTI M</b>      | 50  | 50  | Mbps | 40  | 40  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi OPTI L</b>      | 300 | 300 | Mbps | 240 | 240 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivi OPTI XL</b>     | 600 | 600 | Mbps | 480 | 480 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo DOBER</b>       | 200 | 20  | Mbps | 160 | 16  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo BOLJŠI</b>      | 400 | 40  | Mbps | 320 | 32  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo NAJBOLJŠI</b>   | 600 | 60  | Mbps | 480 | 48  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo DOBER FTTH</b>  | 50  | 50  | Mbps | 40  | 40  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo BOLJŠI FTTH</b> | 80  | 80  | Mbps | 64  | 64  | Mbps |  |

|                                  |                  |     |     |      |     |     |      |  |
|----------------------------------|------------------|-----|-----|------|-----|-----|------|--|
| <b>Zanesljivo FTTH</b>           | <b>NAJBOLJŠI</b> | 100 | 100 | Mbps | 80  | 80  | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo DOBER OPTI</b>     |                  | 200 | 200 | Mbps | 160 | 160 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo BOLJŠI OPTI</b>    |                  | 400 | 400 | Mbps | 320 | 320 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo OPTI</b>           | <b>NAJBOLJŠI</b> | 600 | 600 | Mbps | 480 | 480 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo OPTI PLUS</b>      | <b>NAJBOLJŠI</b> | 800 | 800 | Mbps | 640 | 640 | Mbps |  |
| <b>Zanesljivo PLUS</b>           | <b>NAJBOLJŠI</b> | 800 | 65  | Mbps | 640 | 52  | Mbps |  |
| <b>Paket Penzion</b>             |                  | 10  | 1   | Mbps | 8   | 0,8 | Mbps |  |
| <b>Paket Penzion OPTI</b>        |                  | 10  | 10  | Mbps | 8   | 8   | Mbps |  |
| <b>Paket Zanesljivo XXL</b>      |                  | 700 | 50  | Mbps | 560 | 40  | Mbps |  |
| <b>Paket Zanesljivo XXL opti</b> |                  | 700 | 700 | Mbps | 560 | 560 | Mbps |  |

## 5. za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik;

5.1. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju oz. v posamezni celici, zmogljivost posamezne celice). Prikaz pokritosti z omrežjem MegaTel, pojasnila vplivov na jakost in kakovost signala in prikaz priporočene tehnologije GSM/UMTS/LTE/NR (5G) za uporabo posameznih storitev oz. aplikacij so dostopni na spletni strani [www.megam.si](http://www.megam.si). Vršna hitrost mobilnih omrežij, ki jo dosega posamezna bazna postaja je sestavljena iz kapacitete razpoložljive končnim uporabnikom ter kapacitete potrebne za usmerjanje prometa (signalizacijo), ki se v času spreminja. Pokritost ozemlja z mobilnim signalom se spreminja zaradi različnih zunanjih dejavnikov, zato je posebej na območjih, kjer je jakost signala zelo nizka možno občasno nedelovanje ali slabše delovanje storitve, na katerega izvajalec ne more vplivati.

5.2. Maksimalna teoretično možna hitrost prenosa podatkov s strežnika je hitrost, ki jo za posamezen protokol in kombinacijo radijskih frekvenc navajajo uporabljeni standardi, in sicer: tehnologija GPRS: 0,1 Mbps, EDGE: 0,3 Mbps, HSPA: 7,2 Mbps, HSPA+: 21 Mbps, LTE: 150 Mbps, LTE-A: 300Mbps in NR (5G): 1Gbps. Doseganje maksimalnih teoretičnih hitrosti je možno v idealnih (laboratorijskih) pogojih pri preizkušanju, zato je ob realni uporabi ob upoštevanju v tem odstavku navedenih omejitev dejanska hitrost pomembno nižja. Če CATV Selnica Ruše v okviru posameznega paketa omeji najvišjo hitrost pod teoretično, so omejitve in posebne lastnosti takega paketa opredeljene v posebnih pogojih takega paketa. Oglaševana hitrost dostopa do interneta v mobilnem omrežju je tista hitrost, ki jo CATV Selnica Ruše lahko navaja v

svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju z oznako »do« in je za posamezen paket določena v ceniku.

5.3. Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih CATV Selnica Ruše skupaj MegaM zagotavlja naročnikom mobilnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Kot minimalna raven kakovosti storitve se upošteva druga vrednost v razponu.

| Mobilna omrežja – 4 G 5G |            |           |
|--------------------------|------------|-----------|
| Zakasnitev (latenca)     | 15 – 60 ms | 7 - 30 ms |
| Trepetanje (jitter)      | 3 – 10 ms  | 3 - 10 ms |
| Delež izgube paketov     | < 0,1 %    | < 0,1 %   |

Dejanske vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih in so odvisne od oddaljenosti od bazne postaje, števila uporabnikov, ki sočasno koristijo kapacitete bazne postaje, ostalih pogojev, ki vplivajo na kvaliteto signala (indoor/outdoor, LOS, vremenske razmere, okoljske razmere), prometne zasedenosti bazne postaje, kapacitet bazne postaje same in teoretično razpoložljivih kapacitet, itd.

5.4. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

| Storitev                        | Zahtevana hitrost dostopa do interneta |
|---------------------------------|----------------------------------------|
| Prenašanje videa v SD-kakovosti | cca 2,5 Mbps                           |
| Prenašanje videa v HD-kakovosti | cca 5,5 Mbps                           |
| Prenašanje glasbe               | cca 0,5 Mbps                           |
| Brskanje po internetu           | cca 2 Mbps                             |
| Igranje spletnih iger           | cca 5 Mbps                             |
| Video klic v HD-kakovosti       | cca 1,5 Mbps                           |

5.5. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v 6. točki te priloge.

5.6. Omrežje LTE/4G omogoča teoretične hitrosti prenosa podatkov do 300 Mb/s v smeri k uporabniku in do 50 Mb/s iz smeri uporabnika.

Omrežje GSM/UMTS omogoča teoretične hitrosti do 21,6 Mb/s v smeri k uporabniku (HSDPA) in do 5,76 Mb/s iz smeri uporabnika (HSUPA).

## **6. Razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo.**

6.1. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Posebnih splošnih pogojev poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitve ali ravnanje CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

6.2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo prenosa podatkov se za slabše delovanje storitev šteje delovanje, kot je določeno v Splošnem aktu o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023). Končni uporabnik ima v tem primeru pravico uveljavljati nadomestilo po v prejšnjem stavku navedenem splošnem aktu, potrošnik pa ima tudi možnost odstopiti od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma plačila drugih stroškov, razen če drug predpis ne določa drugače. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti končnega uporabnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti končnega uporabnika.

## **7. Varnost pred grožnjami na internetu**

V okviru storitve dostopa do interneta so naročniki izpostavljeni grožnjam kot so:

- virusi, ki napadajo računalnike in mobilne terminale ter škodijo njihovem delovanju, delovanju aplikacij in ogrožajo podatke na njih;
- trojanski konji, zaradi katerih postanejo računalniki in mobilni terminali ranljivi in izpostavljeni napadom;
- aktivnosti črnih hakerjev (phishing), ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi elektronskimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji;
- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hakerjev.

Zaradi zgoraj navedenih razlogov vam svetujemo in priporočamo, da svoje privatno računalniško omrežje, računalnike in drugo uporabniško ali programsko opremo ter svoje podatke zaščitite:

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;
- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;
- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;

- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih terminalov in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje),
- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih obiskujete.

Bodite pozorni, da se vselej izogibate posredovanju uporabniških imen, gesel, PIN kod in drugih identifikacijskih podatkov dokler niste popolnoma prepričani, da bodo ustrezno uporabljeni in ne bodo zlorabljeni. Podan spisek groženj in varnostnih ukrepov ni popoln, saj se vsak dan pojavljajo nove grožnje. Priporočamo vam, da se z njimi seznanjate in se na to temo redno izobražujete.

## **NADOMESTILA OB NEDELOVANJU ALI SLABŠI KAKOVOSTI DELOVANJA STORITEV**

V primeru ugotovljenega nedelovanja ali slabšega delovanja javnih komunikacijskih storitev, za katera izvajalec odgovarja v skladu z zakonodajo ali Splošnimi pogoji, izvajalec končnim uporabnikom povrne nadomestila, kot jih določa Splošni akt o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023).

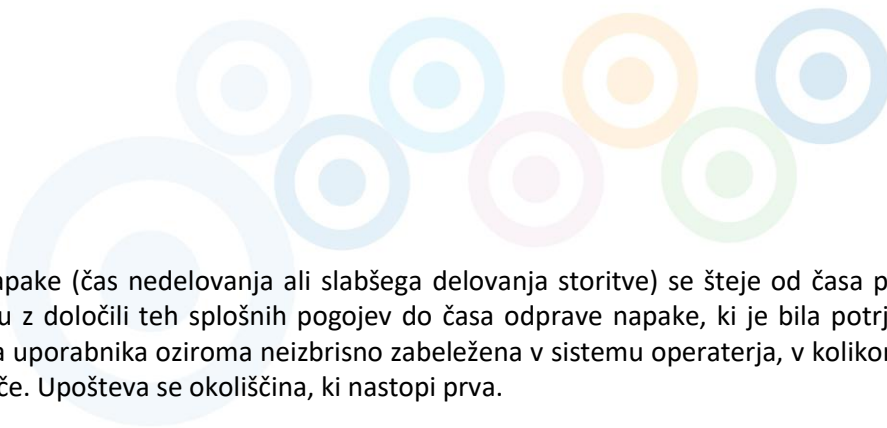
### **1. Višina nadomestila**

1.1. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

| Napaka             | Čas trajanje napake | Višina minimalnega nadomestila |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| Enostavna napaka   | od 12 do 24 ur      | 10 % mesečne naročnine         |
|                    | od 24 do 48 ur      | 20 % mesečne naročnine         |
|                    | od 48 do 72 ur      | 50 % mesečne naročnine         |
|                    | nad 72 ur           | 100 % mesečne naročnine        |
| Zahtevnejša napaka | od 72 do 96 ur      | 20 % mesečne naročnine         |
|                    | od 96 do 120 ur     | 50 % mesečne naročnine         |
|                    | nad 120 ur          | 100 % mesečne naročnine        |

1.2. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega mobilnega komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, SMS, dostop do mobilnega interneta itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

| Napaka                                                         | Čas trajanje napake | Višina minimalnega nadomestila |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve | od 12 do 24 ur      | 10 % mesečne naročnine         |
|                                                                | od 24 do 48 ur      | 25 % mesečne naročnine         |
|                                                                | od 48 do 72 ur      | 50 % mesečne naročnine         |
|                                                                | nad 72 ur           | 100 % mesečne naročnine        |



- 1.3. Čas trajanja napake (čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve) se šteje od časa prijave napake v skladu z določili teh splošnih pogojev do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

## **2. Izplačilo nadomestila**

- 2.1. CATV Selnica Ruše bo v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve naročniku nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje povrnil v obliki dobropisa na naslednjem mesečnem računu ali po dogovoru s končnim uporabnikom z nakazilom zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da končni uporabnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.

- 2.2. Z nadomestilom v skladu s poglavjem 2.1. je izčrpana pravica končnega uporabnika do povračil za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo.

## **3. Postopek uveljavljanja nadomestila**

- 3.1. CATV Selnica Ruše končnim uporabnikom nadomestilo iz točke 1.1. ali 1.2. povrne, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- končni uporabnik skladno s temi pogoji prijavi napako ter aktivno sodeluje pri njeni odpravi in
- CATV Selnica Ruše ugotovi nedelovanje ali slabše delovanje storitev, za katero odgovarja v skladu z zakonodajo, naročniško pogodbo ali splošnimi pogoji.

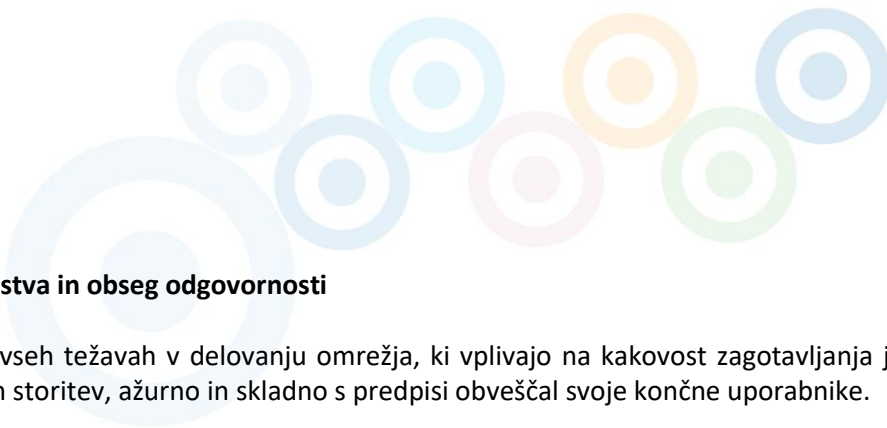
- 3.2. Končni uporabnik napako (nedelovanje ali slabše delovanje) prijavi na enega izmed naslednjih načinov:

- s klicem na telefonsko številko 082 810 000 ali
- po elektronski pošti na naslov [info@krs.si](mailto:info@krs.si)

- 3.3. CATV Selnica Ruše zagotavlja možnost brezplačne prijave napake 24 ur na dan vse dni v letu. Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 8. in 16. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 16. in 8. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 8. ure naslednjega dne.

- 3.4. Končni uporabnik mora v prijavi napake navesti naročniške podatke (ime in priimek, naslov priključka itd.), serijske številke opreme in morebitne druge podatke, skladno z navodilom izvajalca.

- 3.5. Končni uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih izvajalca oziroma operaterja omrežja. Končni uporabnik mora CATV Selnica Ruše oziroma operaterju omrežja zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim nadzorom (npr. dostop do telekomunikacijske omarice v nepremičnini končnega uporabnika, dostop do modema itd.). V nasprotnem primeru se čas, ko izvajalec zaradi razlogov na strani naročnika oz. uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.



#### **4. Tehnološka dejstva in obseg odgovornosti**

- 4.1. Izvajalec bo o vseh težavah v delovanju omrežja, ki vplivajo na kakovost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev, ažurno in skladno s predpisi obveščal svoje končne uporabnike.
- 4.2. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev, ki jih zagotavlja v njegovem lastnem omrežju.
- 4.3. Javna komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev končnih uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov.
- 4.4. Kakovost storitev se zagotavlja v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika v primeru fiksnih storitev, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve.
- 4.5. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno telekomunikacijsko terminalsko opremo (certificirano oz. licenčno programsko, strojno in terminalsko opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrdi operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi povezljivosti delovanja sistema operaterja in opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oz. njene sestavne dele, ki neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (računalniki, operacijski sistemi računalnikov, ipd.).
- 4.6. Nedelovanje ali neustrezno delovanje terminalske opreme lahko povzroči motnje oziroma slabše delovanje ali nedelovanje storitve. Do motenj, slabšega delovanja ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacije opreme ali omrežja.
- 4.7. Izvajalec ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev, če nedelovanje ali slabše delovanje izvira iz kakšnega vzroka, ki je bil izven odgovornosti izvajalca in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti. Izvajalec tudi ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno zaradi drugih takšnih okoliščin ali zaradi dejanja končnega uporabnika ali koga tretjega, ki ga izvajalec ni mogel pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- 4.8. Zaradi zagotavljanja ustrezne kakovosti storitev ter uvajanja tehnoloških novosti je potrebno redno vzdrževanje omrežja. Obvestila o vzdrževalnih delih bo izvajalec objavljala v skladu z veljavno zakonodajo in na način opredeljen v splošnih pogojih. Izpadi zaradi vzdrževalnih del ne štejejo kot nedelovanje ali slabše delovanje storitve in se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti javnih komunikacijskih storitev, če so vzdrževalna dela opravljena v primernem in napovedanem času.

- 4.9. V primeru, če izvajalec v času sklepanja naročniške pogodbe razpolaga z informacijo, da določena javna komunikacijska storitev na določenem geografskem področju ne deluje v skladu s standardno kakovostjo, ki jo izvajalec nudi v svojem omrežju, bo uporabnika s tem seznanil.
- 4.10. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje televizijske storitve kadar je vzrok nedelovanja ali slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga izvajalec prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.
- 4.11. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje javnih mobilnih komunikacijskih omrežij v primerih, kjer je vzrok v ne pokrivanju območja z mobilnim signalom.
- 4.12. Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride tudi zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števcji za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

#### **KONČNA DOLOČILA**

Ti splošni pogoji so objavljeni 31. 12. 2025 in stopijo v veljavo 1. 3. 2026. CATV Selnica Ruše bo morebitne spremembe teh Splošnih pogojev objavila na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.