



Splošni pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica Ruše d.o.o.

Splošni pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica Ruše d.o.o. urejajo razmerja med CATV Selnica Ruše d.o.o. (v nadaljevanju CATV Selnica Ruše ali izvajalec) in naročniki o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev CATV Selnica Ruše oziroma končnimi uporabniki, ki se zagotavljajo v javnem komunikacijskem omrežju na fiksni lokaciji, kot so storitev dostopa do interneta, digitalne telefonije, televizije in ostale storitve iz ponudbe.

Predmetna razmerja urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev, navodila za uporabo ter morebitni posebni pisni dogovori. Določene storitve imajo zaradi svoje specifičnosti in posebnih zahtev tudi svoje posebne pogoje uporabe takšnih storitev. Vsi takšni pogoji so naročnikom in drugim uporabnikom dostopni v naročniških prostorih CATV Selnica Ruše in na spletni strani www.krs.si. Vsakokratno del naročniške pogodbe je tudi povzetek pogodbe, ki ga naročnik prejme pred sklenitvijo naročniške pogodbe.

Kazalo:

1. Opredelitev pojmov.....	2
2. Sklenitev naročniškega razmerja (pogoji za sklenitev) in vzpostavitev povezave.....	3
3. Vzdrževanje na izvajalčevem omrežju.....	5
4. Tehnične zahteve.....	5
6. Obveznosti naročnika	7
7. Plačilo, cene in obračun storitev	9
8. Odstop od pogodbe in odklop naročnika	11
9. Pravica do ugovora	14
10. Zbiranje in varstvo osebnih podatkov.....	15
11. Prenos števil in zamenjava izvajalca storitve dostopa do interneta.....	15
12. Splošni pogoji digitalne telefonije.....	17
13. Posebni splošni pogoji za poslovanje z elektronskim računom.....	22
14. Posebni splošni pogoji za uporabo portala MOJ KRS.....	26
15. Splošni pogoji za prodajo opreme na obroke na spletni strani trgovina.krs.si	26
16. Končne določbe.....	36

PRILOGE:

PRILOGA 1 – Pogoji varovanja osebnih podatkov.....	37
PRILOGA 2 – Nivo zagotavljanja storitev.....	42

1. OPREDELITEV POJMOV

Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki ima z CATV Selnica Ruše sklenjeno veljavno naročniško pogodbo.

Izvajalec je družba CATV Selnica Ruše d.o.o., ki je pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije registrirana kot operater za opravljanje storitev elektronskih komunikacij, ki se zagotavljajo v javnem komunikacijskem omrežju na fiksni lokaciji.

Splošni pogoji poslovanja so ti Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in so sestavni del naročniške pogodbe.

Posebni pogoji so vsi pogoji, navodila in drugi napotki, ki skupaj s splošnimi pogoji urejajo naročniško razmerje in so sestavni del naročniške pogodbe. Posebni pogoji lahko npr. urejajo izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev ali drugih storitev, uporabo terminalske opreme ali uporabo storitev drugih ponudnikov.

Naročniška pogodba je vsaka pogodba sklenjena z naročnikom, vključno z vsemi vsakokrat veljavnimi prilogami kot so splošni in posebni pogoji, povzetek pogodbe, cenik in opis posameznih paketov z opisom akcijske ponudbe, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

Cenik je v trenutju 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 in v poslovnih prostorih CATV Selnica Ruše.

Naročnina je denarni znesek, ki ga naročnik mesečno plačuje CATV Selnica Ruše za izbrano storitev.

Obračunsko obdobje je časovno obdobje, za katero je na podlagi cenika ovrednotena in zaračunana opravljena elektronske komunikacijske storitve in druge storitve, blago iz naše ponudbe ter druge plačilne obveznosti. Obračunsko obdobje praviloma traja od prvega do zadnjega dne v mesecu, razen če je dogovorjeno drugače.

Storitve dostopa do interneta vključujejo prenos podatkov v fiksni omrežjih.

Nerazpoložljivost storitve je čas, ko javna komunikacijska storitev ne deluje.

Razpoložljivost omrežja je zmogljivost omrežja za nudenje storitev, določena kot razumen čas skupne razpoložljivosti omrežja na letni ravni preračunan na skupni čas razpoložljivosti v posameznem mesecu (ena dvanajstina letne razpoložljivosti). Planirani posegi in redna vzdrževalna dela, ki jih izvajalec najavi v skladu z zakonskimi določili, se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti storitev.

Priloge so tisti dokumenti, na katere se naročniška pogodba sklicuje in so njen sestavni del. Predložene so na trajnem nosilcu podatkov ali pa na navedeni spletni povezavi. Vse dokumente, ki jih uporabnik prejme v elektronski obliki ali do njih dobi dostop, jih mora uporabnik prenesti k sebi za namen dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Terminalska oprema je vsa oprema, ki omogoča dostop do elektronskega komunikacijskega omrežja in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, ki so zagotovljene s strani izvajalca. Terminalska

oprema je lahko v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji last CATV Selnica Ruše, z njo je zagotovljena uporaba skladno z naročniško pogodbo (npr. modem, TV vmesnik in druga komunikacijska oprema) ter predstavlja omrežno priključno točko. Dodatno se lahko za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji uporabi lastna terminalska oprema (npr. telefon, tablica, usmerjevalnik).

Omrežna priključna točka (OPT) ali priključek je fizična točka, na kateri ima končni uporabnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja in se določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko vezan na številko ali ime končnega uporabnika.

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. SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA (POGOJI ZA SKLENITEV) IN VZPOSTAVITEV POVEZAVE

2.1.

Naročniško razmerje nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe in začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena pogoja:

- podpis naročniške pogodbe obeh pogodbenih strank (CATV Selnica Ruše in naročnik)
- izpolnite pravnih in tehničnih predpostavk za vzpostavitev povezave do omrežne priključne točke

Po izpolnjenih pogojih za priključitev bo CATV Selnica Ruše povezavo do omrežne priključne točke naročnika vzpostavila v 14 dneh.

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. Če se CATV Selnica Ruše in naročnik z naročniško pogodbo izrecno ne dogovorita drugače, je naročniško razmerje sklenjeno za nedoločen čas a največ do izteka veljavnosti dovoljenj izdanih družbi CATV Selnica Ruše za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo.

2.2.

Za sklenitev naročniške pogodbe je potrebno izpolnjevati naslednje pogoje:

Fizična oseba:

- je polnoletna in plačilno sposobna;
- ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji;
- predloži vse listine in potrebna upravičenja ter soglasja, ki so po razumni presoji potrebna za ugotovitev izpolnjevanja pogojev za sklenitev naročniške pogodbe;
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument;
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca;
- izpolnjujete vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.

Pravna oseba:

- je registrirana in/ali ima sedež na območju Republike Slovenije;
- predloži vse listine in potrebna upravičenja ter soglasja, ki so po razumni presoji potrebna za ugotovitev izpolnjevanja pogojev za sklenitev naročniške pogodbe;
- zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom navede vse zahtevane in točne podatke;
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca;
- izpolnjujete vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.

Izvajalec ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih v teh splošnih pogojih ali z veljavnimi predpisi;
- ji grozi ali je zoper nje uveden likvidacijski postopek, stečajni postopek ali postopek prisilne poravnave;
- obstajajo tehnični razlogi;
- po razumni presoji ocenimo, da obstoji verjetnost, da bi lahko kršili naročniško pogodbo;
- niso posredovani ali so posredovani nepopolni ali nepravilni podatki, ki so zahtevani ob sklenitvi naročniške pogodbe;
- odkrijemo prikrita dejstva in poneverbo podatkov z namenom prikaza izpolnjevanja pogojev za sklenitev naročniške pogodbe;
- ugotovimo, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev naročniške pogodbe.

2.3.

Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov s strani naročnika, je naročnik materialno odgovoren.

2.4.

Naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve priključka na izvajalčevo omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja izvajalcu svoje soglasje, da izvajalec na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim in drugim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova. Naročnik izrecno soglaša, da je zgrajeni priključek del javnega elektronskega komunikacijskega omrežja v javno korist in v lasti CATV Selnica Ruše ter da ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na izvajalčevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka. Naročnik se strinja, da je predmetno soglasje podano z namenom izgradnje priključka kot tehnične predpostavke za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev in se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova.

2.5.

Za ustrezno identifikacijo v okviru podatkov, predvidenih v naročniški pogodbi, je naročnik dolžen navesti davčno številko. Davčna številka je tako identifikacijski podatek, s katerim se naročnik identificira, kadar želi izvesti kakršnokoli spremembo naročniške pogodbe ali sklenitev aneksa.

3. VZDRŽEVANJE NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU

3.1.

Za opravljanje navedenih storitev se izvajalec zavezuje redno vzdrževati sprejemno postajo, kabelsko napeljavo ter druge potrebne elemente izvajalčevega omrežja do omrežne priključne točke naročnika.

Vzdrževanje zajema predvsem:

- zagotavljanje kakovostnega signala do omrežne priključne točke naročnika,
- odpravo vseh napak na omrežju, vzdrževanje in po potrebi zamenjava kablov in elementov izvajalčevega omrežja.

3.2.

Izvajalec bo izvajal dela, potrebna za vzdrževanje, v skladu s predpisi o tehničnih normativih ter vsemi drugimi veljavnimi tehničnimi in varnostnimi predpisi. Naročnik bo na svoji nepremičnini omogočil zgraditev in vzdrževanje omrežne priključne točke, na katero bo priključen naročnikov komunikacijski priključek. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo izvajalec opravil poseg po predhodnem dogovoru z naročnikom in le v najnujnejšem obsegu ter po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Izvajalec lahko pooblasti za izvedbo del tretjo osebo, za katere delo odgovarja izvajalec.

4. TEHNIČNE ZAHTEVE

4.1.

Izvajalec zagotavlja kakovost radijskega in televizijskega signalov po standardih, ki veljajo v Sloveniji. Naročnik lahko priključi le toliko sprejemnih naprav, kolikor jih je določenih z naročniško pogodbo.

4.2.

Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka sprejemna naprava ustreza navedenim standardom, zraven tega pa tudi slovenski zakonodaji in tehničnim prepisom. Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih in najetih naprav od izvajalca pred prenapetostnimi učinki (udar strele, napetostni sunki v električnem omrežju). Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon, itd.), je naročnik izvajalcu dolžan povrniti celotno vrednost uničene opreme.

4.3.

Izvajalec zavrne priklop naročnika, če njegova napeljava ali oprema ne ustreza zakonodaji ali tehničnim predpisom ali obstoja nevarnost za povzročanje motenj v omrežju. Izvajalec lahko prekine dobavo storitve in odstopi od naročniške pogodbe, če naročnik svoje napeljave ali opreme ne prilagodi tehničnim zahtevam, še posebno, če s tem povzroča motnje ali omogoča nedovoljeno uporabo izvajalčevega omrežja ali opreme, ki jo je naročnik dobil ob sklenitvi naročniškega razmerja, osebam, ki niso naši naročniki.

4.4.

Naročnik je dolžan za internetni dostop do izvajalčevega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustrežno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do izvajalčevega omrežja. Izvajalec zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih izvajalec predhodno potrdi kot tehnično primerne. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika. Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve in stroške naročniku, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere izvajalec ne odgovarja. V primeru poškodovanja ali uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon itd.), mora naročnik izvajalcu povrniti celotno vrednost te opreme.

4.5.

Izvajalec je za merjenje in oblikovanje prometa vzpostavil določene postopke, da se na ta način izogne povečani obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in ob 70-odstotni zasedenosti določenega dela omrežja ustrezno nadgradi omrežje, s čimer zagotavlja stalno kakovost dobavljene storitve. Zasedenost kapacitet omrežja izvajalca redno spremlja, tako na dostopnem kot jedrnem delu omrežja ter na delu mednarodnih internetnih povezav. Če se pri posamezniku pojavljajo tehnične težave in o tem obvesti izvajalca, lahko izvajalec v realnem času spremlja določene parametre na njegovi napravi CPE.

4.6.

Naročnik s sklenitvijo naročniškega razmerja potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da je oprema, ki jo dobi v uporabo za sprejemanje storitev, lahko tudi take vrste, da omogoča operaterju vzpostavitev sekundarnega brezžičnega (Wi-Fi) omrežja (t.i. Secondary wireless SSID), kar pomeni, da oprema omogoča brezžično internetno povezavo tudi določenim ostalim uporabnikom preko naprave, ki jo uporablja naročnik. Pri tem storitev naročnika zaradi prej navedenega dejstva ni motena ali kakor koli okrnjena in je hkrati varnost prenosa podatkov naročnika enaka, kot če do takšnega dostopa preko predmetne opreme ne bi prišlo.

5. POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE STORITEV

5.1.

Izvajalec bo naročniku omogočil uporabo vseh naročenih storitev, ki so na lokaciji naročnikovega priključka tehnično izvedljive.

5.2.

Izvajalec:

- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,
- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in za podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,

- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- si pridržuje pravico od naročnika zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- si pridržuje pravico omejiti dostop do vsebin na internetu, za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo pristojnega organa ali sodno odredbo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin,
- si pridržuje pravico dočasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v izvajalčevem omrežju,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe, razen za škodo, ki bi jo povzročil namenoma ali iz malomarnosti,
- ne odgovarja za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če jo priklopi na naprave izvajalca (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi izvajalčevega zunanega trdega diska za snemanje)
- zagotavlja dobavo radijskih in televizijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,
- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji izvajalec dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico do dodajanja in odstranjevanja programov v programskih shemah, pri čemer se lahko obstoječa programska mesta, ki si jih naročnik nastavi na sprejemnikih, ob tem spremenijo ali pa se spremeni vrstni red nastavljenih programov tako, da je v takem primeru, odvisno od tipa sprejemnika, potrebna bodisi ročna ali samodejna ponastavitev sprejemnika,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukine določen programski paket,
- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi ter o vseh spremembah na svojem informacijskem televizijskem kanalu in/ali na spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge ustrezne načine.
- Izvajalec si pridržuje pravico blokirati vrata 25 (port 25) na fiksnem internetu, v smeri od naročnika do SMTP strežnika. Naročnik lahko od Izvajalca zahteva, da odpre vrata 25 (port 25) na fiksnem internetu. V primeru, da Izvajalec zazna zlorabo ali povečano tveganje zlorabe, kot so: pošiljanje zlonamernih elektronskih sporočil, SPAM, phishing, okuženih datotek ipd., bo Izvajalec blokiral vrata 25 (port 25).

6. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

6.1.

Obveznosti naročnika, pred priključkom na omrežje izvajalca

- predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij,
- zagotovil električne omrežne priključke z napetostjo 220V za napajanje opreme v skladu s predpisi,
- zagotovil ozemljitvene priključke v skladu s predpisi,

- zagotovil ustrezen prostor za priključitev in namestitve opreme za komunikacijski priključek oziroma prenos podatkov ali za dostop do internetnega omrežja in po potrebi pridobil soglasja lastnikov zemljišč in prostorov oziroma stavb, kjer bo potekala povezava na izvajalčevo omrežje, da dovoljujejo posege za izvedbo in vzdrževanje priključkov na svojih zemljiščih oziroma stavbah.

6.2.

V primeru poškodbe, uničenja ali neupravičene odtujitve opreme, ki jo je naročnik prevzel v uporabo za sprejem storitev po tej pogodbi in je v lasti izvajalca, se zavezuje izvajalcu na podlagi izstavljenega računa povrniti celotno vrednost takšne opreme, kot je določena s Cenikom.

6.3.

Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na omrežje izvajalca:

- ne bo spreminjal nobenih naprav izvajalca ali konfiguracije ter programske kode,
- bo z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- ne bo postavljajl strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z izvajalcem,
- v splet ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- v splet ne bo posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili,
- ne bo v izvajalčevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- bo priključek in vso pripadajočo opremo (digitalni sprejemnik, modem, kartice, module in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,
- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in ob izvajalčevi zavezi za povrnitev v prejšnje stanje na svojih nepremičninah dopuščal tudi izvedbo vseh posegov, ki bi bili izvajalcu potrebni za vzdrževanje in posodabljanje omrežja ter vzpostavljajne morebitnih priključkov na sosednjih nepremičninah,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na izvajalčevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka ter omrežja izvajalca.

6.4.

Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov ter se obvezuje izvajalcu nemudoma, najkasneje pa v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. V primeru da naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko izvajalec odpove naročniško pogodbo. Izvajalec evidentira spremembe od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

6.5.

Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi, pooblašča izvajalca ali katerokoli drugo osebo, ki s cesijo ali kakšnim drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika.

6.6.

Naročnik se obvezuje, da bo storitve po tej pogodbi uporabljal izključno za lastne potrebe. Signal in opremo iz izvajalčevega omrežja za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam. Za nespoštovanje tega določila je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca.

6.7.

Naročnik je dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

7. PLAČILO, CENE IN OBRAČUN STORITEV

7.1.

Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati obračunane zneske plačil za storitve po sklenjeni naročniški pogodbi. Rok za pravočasno plačilo storitev je neveden na izvajalčevih mesečnih računih za opravljene storitve. Račune za vso blago in storitve v skladu s splošnimi pogoji izda CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka: 1775502000, davčna številka: SI49288172.

7.2.

Izvajalec naročnino zaračunava mesečno in za cel mesec v skladu s svojo poslovno politiko. V primeru vklopa ali izklopa storitev katerokoli dan, ki ni prvi ali zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine, za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna. Cene so navedene v ceniku, ki je objavljen na spletni strani izvajalca in na sedežu družbe. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno in/ali po spletni strani in/ali po svojem informacijskem kanalu. Naročnik ima pravico ugovarjati na izstavljeni račun v roku 8 dni od dostave računa pisno, po elektronski pošti ali osebno na izvajalčevem sedežu. Cene storitev so navedene v Ceniku, ki je priloga k tem Splošnim pogojem in je objavljen na spletni strani in na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletni strani in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu.

7.3.

Izvajalec lahko naročniku skladno z veljavno zakonodajo obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, pri čemer stroški opomina ne smejo presegati višine zamudnih obresti, kot jih določa obligacijski zakonik.



7.4.

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 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, pogodbениh 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.

7.5.

Kljub enostransko spremenjeni Naročniški pogodbi, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika,...) pa Naročnik nima pravice do odstopa od Naročniške pogodbe, če je sprememba Naročniške pogodbe izključno v korist končnega uporabnika ali zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je potrebna zaradi uskladitve z Veljavnimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.

7.6.

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.

7.7.

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

7.8.

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priloga k tem Splošnim pogojem in je objavljen na spletnih straneh in na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletnih straneh in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu skladno z veljavno zakonodajo.

8. ODSTOP OD POGODBE IN ODKLOP NAROČNIKA

8.1.

Izvajalec lahko odstopi od pogodbe in odklopi priključek naročnika, če:

- naročnik ravna v nasprotju s Pogodbo ali Splošnimi pogoji,
- naročnik ne poravnava svojih obveznosti do izvajalca,
- naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov omrežja in izvedbi posegov za vzpostavljanje in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik povzroča motnje na omrežju,
- izvajalec na naročnikovem omrežju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo.

8.2.

Začasni odklop

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. O zahtevi po začasnem odklopu/priklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do CATV Selnica Ruše.

8.3

Odstop od naročniške pogodbe

Katerakoli od pogodbenih strank lahko naročniško pogodbo za nedoločen čas redno odpove s pisno odpovedjo in enomesečnim odpovednim rokom, razen če med naročnikom in izvajalcem poteka kak drugačen dogovor. V primeru prenehanja zagotavljanja storitev pred potekom odpovednega roka se za datum odpovedi šteje dan, ki sledi dnevu prenehanja zagotavljanja storitev in/ali prejema vračila celotne opreme, karkoli nastopi prej. Med izvajalcem in naročnikom se v primeru prekinitve ali prenosa posamezne storitve v naročniškem paketu, prekinejo vse storitve vključene v naročniški paket, razen če obstaja poseben dogovor med izvajalcem in naročnikom. Naročnik je dolžan poravnati svoje obveznosti nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe.



8.4.

Odklop neplačnika

a) Odklop neplačnika začasno do poplčila obveznosti

Naročnik mora račun plačati do dne, označenega na računu, razen če drug zakonski predpis ali poseben dogovor med naročnikom in izvajalcem ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo CATV Selnica Ruše naročniku obračunala stroške opomina po veljavnem Ceniku.

Če naročnik ne poravna zapadlih obveznosti ali kako drugače krši določila naročniškega razmerja, mu CATV Selnica Ruše pošlje pisni opomin, v katerem ga pozove, da zapadle obveznosti poravna najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna v roku, mu izvajalec 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.

Naročnik mora, če želi, da ga izvajalec priklopi nazaj na omrežje, poravnati vse svoje obveznosti in poslati potrdilo o plačilu po pošti naslovljeni na računovodstvo službo izvajalca ali po elektronski pošti na info@krs.si. Izvajalec bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času, najkasneje pa naslednji delovni dan.

b) Trajni odklop neplačnika in odstop od pogodbe

V primeru, da naročnik ne poravna svojih obveznosti do CATV Selnica Ruše do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, izvajalec lahko preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev in/ ali prekine naročniško razmerje. O preinitvi zagotavljanja storitev ter o odpovedi pogodbe CATV Selnica Ruše naročnika obvesti pisno, kjer ga tudi pozove glede vračila opreme. Stroški trajnega odklopa v celoti bremenijo naročnika. Neplačnik se nato preda v reševanje preko odvetniške službe, katera neplačnika ponovno pozove k plačilu s opominom. V primeru, da neplačnik tudi po opominu poslanem s strani odvetniške službe, ne poravna svojih obveznosti se zanj vloži izvršba preko Okrajnega sodišča v Mariboru.

8.5.

Vrnitev opreme

Ob prenehanju naročniške pogodbe je naročnik dolžan izvajalcu vrniti celotno opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi naročniške pogodbe. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ne bi vrnil izvajalcu, se naročnik zavezuje, da bo izvajalcu na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

8.6.

Ugodnost in vezava

Ugodnost se naročniku prizna in dodeli v zameno za naročnikovo izvrševanje naročniške pogodbe in aneksa (v kolikor je ta sklenjen) v času trajanja obdobja pogodbene vezave, ki je dogovorjena v naročniški pogodbi in/ali aneksu. Naročnik je CATV Selnica Ruše dolžan povrniti sorazmerni del ugodnosti, ki jo je prejel bodisi ob sklenitvi (npr. subvencionirana priključnina), bodisi v obdobju pogodbene vezave (npr. razlika med redno in akcijsko ceno storitve, popusti na storitve), če se obdobje pogodbene vezave, ki je določeno v naročniški pogodbi in/ali v aneksu k naročniški pogodbi, ni v celoti izpolnilo, temveč je bilo predčasno prekinjeno:

- zaradi prenehanja naročniškega razmerja v posledici kršitev pogodbenih obveznosti s strani naročnika ali
- zaradi naročnikove enostranske odpovedi naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi ali povzročitve prenehanja naročniškega razmerja s strani naročnika pred potekom obdobja pogodbene vezave, pa ne gre za primer iz 1. alineje tega odstavka, ter ne gre za primer naročnikove prekinitve naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi na podlagi odstopne pravice, ki jo ima naročnik v skladu s 192.členom ZEKom-2. Kljub uveljavitvi naročnikove odstopne pravice iz 192. člena ZEKom-2 pa je Naročnik dolžen poravnati morebitne preostale obroke za terminalsko opremo (blago na obroke).

Naročnik CATV Selnica Ruše ni dolžan povrniti sorazmernega dela ugodnosti, če naročniška pogodba in/ali aneks k naročniški pogodbi preneha pred potekom obdobja pogodbene vezave iz razlogov na strani CATV Selnica Ruše in obenem ne gre za katerega od primerov, ki so navedeni v zgornjih alinejah te točke.

Za koriščenje ugodnosti te akcije mora naročnik pri CATV Selnica Ruše skleniti naročniško razmerje za paket za obdobje 24 mesecev. Naročnik razume in se strinja, da sklenitev naročniškega paketa s popustom predstavlja ugodnost v višini razlike med redno ceno in ceno s popustom ter drugimi stroški, povezanimi z zagotavljanjem in izvajanjem te ugodnosti. Naročnik se zavezuje, da v obdobju vezave naročniškega razmerja ne bo odstopil od te pogodbe oziroma ne bo povzročil prenehanja veljavnosti te pogodbe. V nasprotnem primeru se naročnik zavezuje vrniti izvajalcu celotno opremo in kartice, ki so bile izročene ob sklenitvi te pogodbe, ter plačati sorazmerni znesek višine ugodnosti.

Model izračuna ugodnosti je sklic na način izračuna sorazmernega dela ugodnosti [SZU], ki ga je naročnik dolžan povrniti CATV Selnica Ruše v primeru prenehanja naročniškega razmerja pred potekom obdobja vezave iz razlogov, ki so opredeljeni v zgornjih alinejah te točke. Morebitne posebnosti izračuna se lahko nahajajo v prodajni ponudbi/pogojih akcije. Sorazmerni znesek ugodnosti [SZU] se izračuna tako, da se skupni znesek prejete ugodnosti v času trajanja naročniškega razmerja (PU) deli s številom dni obdobja vezave (MoV), tako dobljeni količnik pa se množi s številom dni od prekinitve naročniškega razmerja do izteka obdobja vezave (MiV), s splošno formulo **$SZU = PU \times (MiV / MoV)$** . Kadar je ugodnost ob vezavi v pridobljenem popustu pri naročnini, se sorazmerni del ugodnosti izračuna tako da se za faktor PU upošteva vsota vseh obračunanih popustov, ki jih je bil naročnik deležen do prenehanja naročniškega razmerja, izračun pa se izvede s formulo zapisano odzgoraj. Obračunsko obdobje, ki se upošteva pri izračunu sorazmernega dela ugodnosti, je en dan.

9. PRAVICA DO UGOVORA

9.1.

Vsak naročnik ima pravico do ugovora zoper izvajalca v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Posamezni zagotovljeni nivoji storitev, pravice in priporočena dejanja naročnika in ukrepi CATV Selnica Ruše so opredeljeni v Opisu nivoja storitev – priloga in sestavni del teh Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica Ruše d.o.o.. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek CATV Selnica Ruše posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Pravico do ugovora 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. Naročnik mora izpolnjevati pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo,

9.2.

Ugovor zoper odločitve ali ravnanja CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem mora biti podana v pisni obliki na kontaktne podatke izvajalca ali preko elektronskega naslova info@krs.si. V kolikor je bil podan 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.

9.3.

Vsak ugovor mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja ugovor oz. pritožbo kot upravičene za podajanje ugovora, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis ugovora. CATV Selnica Ruše za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo CATV Selnica Ruše naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal 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 iztekkel 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.

9.5.

V sporu med subjekti na trgu elektronskih komunikacij, ki nastane v različnih državah članicah EU, lahko vsaka stranka spor predloži Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

9.6.

Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije v 15 dneh po vročitvi odločitve:

- kadar CATV Selnica Ruše v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugotovi,
- kadar CATV Selnica Ruše ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve.

Iz naslova izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ne priznavamo nobenega izvajalca kot pristojnega za izvensodno reševanje potrošniških sporov skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS)

9.7.

V primeru, da v zvezi s posameznim ugovorom teče spor pred Agencijo, do končne rešitve spora oziroma do dokončne odločitve Agencije CATV Selnica Ruše zaradi neplačila obveznosti ne bo omejila dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopila / prekinila naročniške pogodbe, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

10. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

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

11. PRENOS ŠTEVILK IN ZAMENJAVA IZVAJALCA STORITVE DOSTOPA DO INTERNETA

11.1.

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.

11.2.

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.

11.3.

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.

11.4.

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.

11.5.

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.

Splošni pogoji opravljanja telekomunikacijskih storitev kabelsko-komunikacijskih sistemov operaterja imajo značaj pogodbe in so sestavni del naročnikove pogodbe. Operater lahko v skladu s svojo poslovno politiko in veljavno zakonodajo spreminja splošne pogoje, o čemer mora obvestiti naročnike na načine skladne z veljavno zakonodajo.

12. SPLOŠNI POGOJI DIGITALNE TELEFONIJE

Splošni pogoji za uporabo storitev digitalne telefonije družbe CATV Selnica-Ruše, d.o.o. so splošni pogoji poslovanja izvajalca in opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja oziroma opravljanja storitev, pravice in obveznosti pogodbenih strank. Razmerje med družbo in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi Splošni pogoji in cenik storitev. Navedene so posebnosti pri uporabi storitev digitalne telefonije, v vseh ostalih točkah pa veljajo preostale določbe teh Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve.

12.1.

Opredelitev storitve digitalne telefonije

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

12.2.

Pogoji za uporabo storitve digitalne telefonije

Za uporabo storitve digitalne telefonije mora naročnik:

- imeti sklenjeno veljavno naročniško razmerje za storitev digitalne televizije,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na področju uporabnika tehnično izvedljiva.

Pogoj za uporabo storitev digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustrezna komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu s pogodbo za uporabo storitev zagotovi izvajalec in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji naročnika. Če naročnika zaradi tehničnih razlogov ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se izvajalec obvezuje, da bo naročnika o tem obvestila v roku osmih (8) dni. V tem primeru se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

12.3.

Obveznosti naročnika digitalne telefonije

Naročnik je za uporabo storitev digitalne telefonije dolžan:

- zagotoviti ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in izvajalca,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, da ne povzroča motenj v omrežju družbe ali v drugih omrežjih, ne ogroža delovanja omrežja izvajalca ali drugih omrežij ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda.

Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe komunikacijskega prehoda v primeru nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

12.4.

Dodatne storitve digitalne telefonije

Izvajalec zagotavlja v sklopu storitve digitalne telefonije tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internih straneh in cenikih izvajalca. CATV Selnica Ruše lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestila najmanj sedem (7) dni pred zamenjavo, in sicer preko spletnih strani www.krs.si. Naročnik uporabo posamezne storitve vključuje oz. izključuje s pisno zahtevo izvajalca.

12.5.

Obveznosti izvajalca

Obveznosti in pravice izvajalca so:

- zagotavljati delovanje telefonskih storitev od 00:00 do 24. ure, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpraviti motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev digitalne telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter ostale storitve po ceniku storitve po ceniku storitev družbe izvajalca.

12.6.

Plačila storitev digitalne telefonije

Izvajalec obračuna storitve digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev..

CATV Selnica Ruše bo naročnikom digitalne telefonije obračunala predmetne storitve na mesečnih računih, ki vsebujejo postavke, ki so navedene v točki 7.7. teh Splošnih pogojev:

Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev izvajalca. Obračunsko obdobje za klice traja od 1. do zadnjega v mesecu in se obračuna za nazaj. Izvajalec sme naročniku naročnino zaračunati tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik eventualno ni uporabljal storitev izvajalca ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabno oziroma za omejeno uporabo). V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna.

Opravljenе klice, dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s cenikom storitev izvajalca. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema izvajalca. Morebitna odstopanja od evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence družbe ne vplivajo na obračun.

12.7.

Zloraba storitev ali prekoračitev dnevne omejitve porabe

Izvajalec tekoče spreminja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja sum, da naročnik zapadlih obveznosti ne bo mogel poravnati, lahko družba naročnika na to opozori in zahteva takojšnje plačilo za vse opravljene storitve. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v roku 24 ur. O izvršenem plačilu mora obvestiti izvajalca. Do plačila naročnik ne sme nadaljevati s porabo. Če naročnik s porabo vseeno nadaljuje, lahko izvajalec začasno, do prejema plačila, prepreči nadaljnjo uporabo storitev. Prejeto plačilo se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu. Če naročnik ne izpolni zahteve po plačilu ali nadaljuje s porabo kljub prepovedi iz predhodne alineje, lahko izvajalec začasno, do izpolnitve zahtev, izklopi iz omrežja vse naročnikove številke.

12.8.

Izpis razčlenjenega računa

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun, ki ga izvajalec zaračunava po veljavnem ceniku. Razčlenjen račun se lahko zahteva največ za tri (3) mesece za nazaj od podane pisne zahteve. Po oddaji razčlenjenega računa v skladu z zahtevkom in določili te pogodbe izvajalec ne prevzema odgovornosti za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa.

Razčlenjen račun vsebuje:

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

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

Na izrecno pisno zahtevo naročnika lahko operater klicanih števil ne prikrije:

- pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
- če je naročnik potrošnik (fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost) ali
- če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, zahteva nezakriti razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

12.9.

Telefonski imenik

Izvajalec bo v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavil v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer bodo objavljeni zgolj naročniki, ki bodo ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podali ustrezno soglasje za predmetno objavo. S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku se naročnik strinja, da se njegovi podatki objavijo v vseh imenikih, kjer bo

izvajalec objavil telefonske številke. Če naročnik z objavo soglašja se v imenik vpišejo najmanj naslednji podatki: osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika, naslov naročnika in naročniška številka. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je potrebno izvajalcu sporočiti pisno.

12.10.

Telefonska številka

12.10.1.

Naročnik je seznanjen, da mu bo izvajalec ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije določil telefonsko številko iz nabora, ki jih je izvajalcu v uporabo dodelila Agencija oziroma gospodarska družba, s katero ima izvajalec sklenjeno ustrezno pogodbo.

12.10.2.

Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju družbe. Storitev se obračuna po ceniku storitev družbe.

12.10.3.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev telefonije zaradi kakršnega koli razloga, se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja. V primeru, da se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz

kakršnega koli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik pridobi enako telefonsko številko kot jo je imel pred prenehanjem. Po preteku prej navedenega trimesečnega obdobja zahteva po isti telefonski številki ni več mogoča.

12.11.

Kršitev naročniške pogodbe

Naročnik soglaša in jamči izvajalcu, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije z namenom zlorabe, prevare ali izvrševanja kakršnih koli drugih nezakonitih dejavnosti. V primeru, da naročnik krši naročniško pogodbo in/ali Splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave izvajalcu ali naročnikov telefonskih storitev oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum zlorabe, sme izvajalec brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev digitalne telefonije.

12.12.

Delovanje storitev in terminalska oprema

12.12.1.

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je izvajalec praviloma ne zagotavlja. Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov lahko povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve. Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme oz. omrežja izvajalca, o čemer bo izvajalec naročnike obveščal preko spletne strani izvajalca in/ali na info kanalu izvajalca.

12.12.2.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da v primeru motenega delovanja/nedelovanja telefonskega priključka, priključka električnega omrežja in/ali komunikacijskih prehoda, uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Izključena je tudi možnost klica na številke nujne pomoči (112, 113 in 116 000). Naročnik si lahko poveča možnost dostopnosti do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja v objektu naročnika s tem, da si zagotovi sistem za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme. Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katere od naštetih storitev zaradi neporavnanih obveznosti naročnika. Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z okoliščino, da je za potrebe telefonskih klicev v zvezi z varovanjem zdravja in življenja ljudi digitalna telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.

12.12.3.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da nekatere naprave, ki za delovanje uporabljajo javno telefonsko omrežje, kot so npr. domači varnostni sistemi, faks naprave, modemi, nadzorni sistemi ipd. ob vklopu telefonskih storitev morda ne bodo delovali oz. ne bodo delovali pravilno. Naročnik se strinja, da izvajalec ni odgovorna za nedelovanje ali moteno delovanje navedenih in podobnih naprav zaradi delovanja storitev digitalne telefonije.

12.12.4.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi z komunikacijsko strojno opremo (t.i. komunikacijski prehod), ki jo ob vklopu posreduje izvajalec v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati omogoča uporabo storitev digitalne telefonije na dveh številkah. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet te pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno naroči dodatno telefonsko številko, ki jo izvajalec zaračunava skladno z veljavnim cenikom.

12.13.

Varnost pogovorov

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da izvajalec iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti pogovorov. Izvajalec posebej poudarja, da spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh pogovorov kot zasebno. Izjema so primeri, ko odstop od zasebnosti izjemoma zahteva zakon. Izvajalec bo zagotavljal tajnost vsebine govornih zvez in drugih storitev v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu z veljavnimi predpisi.

12.14.

Kakovost storitev

Izvajalec zagotavlja naročnikom kakovost telefonskih storitev, kot to omogoča tehnična opremljenost. Izvajalec ne odgovarja za posledice slabše kakovosti telefonskih storitev in za posledice motenj v izvajanju telefonskih storitev.

12.15.

Uporaba storitve

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in se strinja, da je preprodaja ali podobno posredovanje telefonskih storitev tretjim osebam prepovedano. Hkrati je prepovedana uporaba neprekinjenega samodejnega klicanja, neprestanega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko izvajalec v primerih iz prejšnjega odstavka, ob utemeljenem sumu zlorabe predmetnih storitev, nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.

13. POSEBNI SPLOŠNI POGOJI ZA POSLOVANJE Z ELEKTRONSKIM RAČUNOM

13.1.

Splošno

S posebnimi splošnimi pogoji za poslovanje z elektronskim računom (v nadaljevanju: PSPe) so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti med CATV Selnica-Ruše, d.o.o. (v nadaljevanju: izdajatelj elektronskega računa) in svojim dolžnikom – odjemalcem storitev (v nadaljevanju: prejemnik elektronskega računa) v zvezi s poslovanjem z elektronskim računom.

Ti splošni pogoji imajo značaj pogodbe in predstavljajo spremembo veljavnega poslovnega razmerja med izdajateljem e-računa in prejemnikom e-računa v obsegu, navedenem v teh PSPe.

Navedene so posebnosti pri PSPe, v vseh ostalih točkah veljajo preostale določbe teh Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve.

S prijavo na način, naveden v točki 13.3. teh PSPe, prejemnik e-računa potrjuje:

- da je s temi PSPe seznanjen in da z njimi v celoti soglaša,
- da soglaša, da mu izdajatelj e-računa namesto papirnatega računa posreduje račun v elektronski obliki in na elektronski naslov, naveden v prijavi,
- da s prijavo na e-račun jamči za resničnost in pravilnost vseh posredovanih podatkov in bo izdajatelja e-računa redno, najkasneje pa v roku 8 dni od nastanka, obveščal o vseh nastalih spremembah,
- da z dnem prijave na storitev e-računa prevzema vse pravice in obveznosti, ki izhajajo iz teh PSPe in Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve,
- da je seznanjen, da prijava do konca tekočega koledarskega meseca omogoča prejem računa po elektronski poti pri prvem naslednjem obračunu.

Pogodbeno razmerje po teh PSPe se vzpostavi z dnem prejetja podpisane prijave za izdajo e-oblike računa in je sklenjeno za nedoločen čas.

V skladu z določili ZEKom-2 je primarni način pošiljanja računov v elektronski obliki, razen če naročnik zahteva račun v papirni obliki. Naročnik, ki je pogodbeno izbral kot način pošiljanja računov papirno obliko, bo le-to ohranil še naprej.

13.2.

Opredelitev pojmov

Pojmi, uporabljeni v teh PSPe, imajo naslednji pomen:

- elektronski račun, skrajšano e-račun je račun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-računa izda svojemu dolžniku in mu ga pošlje po elektronski pošti,
- izdajatelj e-računa je CATV Selnica-Ruše, d.o.o., ki izdaja račune v elektronski obliki, opisani v prejšnjem odstavku,
- načini prijave in odjave od prejema e-računa: fizična oseba, ki ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje, lahko prijavi/odjavi prejetje e-računa z izpolnitvijo obrazca, ki je dostopen na spletni strani <https://www.krs.net/files/obrazci/vloga-za-eracun.pdf> in v pisarnah naročniške službe izdajatelja.
- prejemnik e-računa je fizična oseba, ki ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje in ki prejema račun v elektronski obliki,
- format e-računa: - e-račun je izdan v XML in v PDF obliki,
- PDF oblika je na pogled enaka računu, ki bi ga prejemnik e-računa dobil po navadni pošti; za pregledovanje PDF e-računa je potrebna namestitve programa Adobe Acrobat Reader,
- XML oblika e-računa je namenjena uvozu e-računa v spletno banko in je v formatu e-SLOG (standard GZS). Možnost uvoza e-računa je odvisna od podpore banke prejemnika e-računa.

13.3.

Prijava prejemanja e-računov

Fizična oseba, ki želi s strani izdajatelja e-oblike računa prejemati račune v elektronski obliki, mora imeti z izdajateljem e-oblike računa sklenjeno pogodbeno razmerje in izvršiti prijavo tako, da izpolni obrazec Vloga za izdajo e-oblike računa (obrazec je dostopen, na spletni strani <https://www.krs.net/files/obrazci/vloga-za-eracun.pdf>, in v pisarnah naročniške službe izdajatelja).

13.4.

Prenehanje prejemanja e-računov

V skladu z določili ZEKom-2 je primarni način pošiljanja računov v elektronski obliki, zato je odjava prejemanja e-računa onemogočena, razen v izjemnih primerih, ko je onemogočeno posredovanje e-računa po elektronski pošti zaradi kakršnega koli razloga na strani prejemnika e-računa.

13.5.

Pravice in obveznosti prejemnika e-računa

Pravice in obveznosti prejemnika e-računa so:

- da soglaša, da mu izdajatelj e-računa namesto papirnatega računa posreduje račun v elektronski obliki in na naslov, naveden v Vlogi za izdajo e-računa;
- da z dnem prijave na storitev e-računa prevzema vse pravice in obveznosti, ki izhajajo iz teh PSPe;
- da se za prejemanje e-računov prijavi na način, opisan v točki 13.3. teh PSPe;
- prejemanje in pregledovanje e-računov, za katere je izpolnil prijavo;
- o vsaki spremembi, povezani s prejetjem e-računov, mora nemudoma obvestiti izdajatelja e-računov, v primeru, da tega ne naredi, nosi odgovornost za morebitno nepravilno vročanje e-računa;
- v primeru, da račun ni bil dostavljen, preveri delovanje elektronske pošte oz. pri izdajatelju e-računa preveri stanje svojih obveznosti;
- pravočasno, najkasneje pa ob zapadlosti vsakega posameznega računa, poravnava vse svoje obveznosti do izdajatelja e-računa;
- da s prijavo na e-račun jamči za resničnost in pravilnost vseh posredovanih podatkov.

13.6.

Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Izdajatelj e-računa se zaveže, da bo osebne podatke, pridobljene zaradi potreb poslovanja z e-računi obdeloval, hranil skladno z veljavno zakonodajo in uporabljal le za potrebe poslovanja z e-računi, s čimer prejemnik e-računa izrecno soglaša.

Izdajatelj e-računov posreduje te podatke le prejemniku e-računa zaradi izvajanja obveznosti iz naslova izvrševanja e-računov in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

13.7.

Reklamacije in opomini

Reklamacije, ki izhajajo iz vsebine e-računa, rešujeta izdajatelj in prejemnik e-računa medsebojno. V zvezi z reklamacijo e-računa veljajo določila veljavnih Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve, sprejetih na strani izdajatelja e-računa. Opomine za nepravočasno prejeta plačila bo prejemnik e-računa še naprej prejemal po pošti v papirnati obliki.

13.8.

Končne določbe

Vsakokrat veljavni PSPe, ki so sestavni del Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve, so objavljeni na spletni strani in na sedežu izdajatelja e-računa. Izdajatelj e-računa prejemniku e-računa na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja pogodbe posreduje te PSPe.

Izdajatelj e-računa lahko v skladu z veljavnimi predpisi in/ali s svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te PSPe, besedilo spremenjenih PSPe bo prejemnikom e-računa dostopno v elektronski obliki preko izdajateljeve spletne strani oz. v fizični obliki na sedežu izdajatelja e-računa. Če prejemnik e-računa do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih PSPe izdajatelju e-računa ne sporoči pisno, da predlog sprememb teh PSPe ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša.

V primeru spremembe pogodbenih pogojev s strani izvajalca 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).

Izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa soglašata, da bosta v primeru morebitnega spora medsebojno priznavala veljavnost elektronskih sporočil iz sistema e-računov.

Prejemnik e-računa lahko vprašanja, pritožbe ali pripombe, ki so povezane z uporabo sistema e-računa, posreduje po pošti na sedež izdajatelja e-računa, na telefonsko številko izdajatelja e-računa, navedeno na vlogi, ali z uporabo drugih komunikacijskih poti, navedenih na vlogi.

Za opravljanje storitev v skladu s temi PSPe in za razlago teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Za odločanje o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s temi PSPe, odloča stvarno pristojno sodišče v Mariboru.



14. POSEBNI SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO PORTALA MOJ KRS

14.1.

Splošne določbe

Portal MOJ KRS (v nadaljevanju portal) je v lasti podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi (v nadaljevanju izvajalec).

Naročnik se pred uporabo portala strinja s Pogoji uporabe portala in Splošnimi pogoji podjetja.

Portal je namenjen uporabnikom internetnih, televizijskih in telefonskih storitev operaterja, s katerim ima uporabnik sklenjeno pogodbo.

Izvajalec si pridržuje pravico do spremembe kateregakoli dela vsebina portala brez vnaprejšnjega obvestila.

14.2.

Postopek prijave

Prijava na portal poteka na naslovu <http://moj.krs.net> oziroma preko spletne strani <http://www.krs.si>.

Prijava poteka tako, da naročnik vpiše zahtevane podatke (uporabniško ime in geslo, ki ga je dobil ob sklenitvi pogodbe). V kolikor uporabniškega imena ni dobil oz. ga je pozabil, ga lahko dobi osebno v naročniški službi izvajalca oz. preko pošte. Če naročnik z CATV Selnica-Ruše, d.o.o. nima sklenjene storitve interneta oz. ima to pri drugem operaterju, lahko vseeno vstopa na portal, in sicer s posebnim vstopnim geslom, ki mu ga operater dodeli na njegovo prošnjo in naknadno.

14.3.

Storitve

Naročnik lahko na portalu pregleda naročene storitve, prejete račune, najde obrazec za prenos telefonije, blokado tel. števil, naročilo oz. ukinitve trajnika, za zamenjavo paketa.

14.4.

Varstvo in zaščita osebnih podatkov

Uporabnik je dolžan v primeru spremembe gesla sam poskrbeti za ustrezno zavarovanje gesla za dostop do portala. CATV Selnica-Ruše, d.o.o., ne odgovarja za posledice zlorab. CATV Selnica-Ruše, d.o.o., se zavezuje, da bo osebne podatke uporabnikov portala, pridobljene preko portala skrbno varovala in jih ne bo posredovala tretjim osebam.

CATV Selnica-Ruše, d.o.o., ne odgovarja za občasno nedelovanje portala ali nepopolne informacije.

15.SPLOŠNI POGOJI ZA PRODAJO OPREME NA OBROKE NA SPLETNI STRANI TRGOVINA.KRS.SI

»Pogoji prodaje na obroke: gre za splošne pogoje podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka 1775502000, ki določajo pogoje prodaje blaga na spletni strani trgovina.krs.si, ki jo CATV Selnica-Ruše, d.o.o. ponudi z možnostjo odplačila na obroke. Ti Pogoji prodaje na obroke so del vseh pravnih poslov, kjer se s sklicem na te Pogoje prodaje na obroke le-ti izrecno vključijo v vse posle, za katere ne veljajo drugi ločeni pogoji, ki urejajo prodajo na obroke. V

primeru, da ločeni pogoji določajo drugačne pogoje nakupa od pogojev, navedenih v teh Pogojih prodaje na obroke, so ti navedeni ločeno in veljajo samo za določen pravni posel.

15.1.

Splošno in opredelitev pojmov

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. v okviru svoje redne ponudbe svojim obstoječim naročnikom fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev podjetja lahko ponudi določeno blago z možnostjo plačila na obroke.

Prodajalec je podjetje CATV Selnica Ruše d.o.o. Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka 1775502000 i davčna številka SI49288172. Prodajalec proda, naročnik (kupec) pa kupi določeno blago, še preden mu bo kupnina popolnoma izplačana, naročnik pa se zavezuje, da ga bo odplačal v obrokih v določenih časovnih presledkih.

Plačilo na obroke pomeni brezobrestno plačilo blaga v največ 24-ih zaporednih mesečnih obrokih, kar se naročnik in prodajalec dogovorita z aneksom k že obstoječi naročniški pogodbi.

Prodajalec kupcu jamči:

- da je kupljeno blago novo in nerabljeno in da bo ob izročitvi blaga pridobil lastninsko pravico,
- da kupljeno blago deluje brezhibno in nima stvarnih napak,
- da blago nima pravnih napak,
- da blago popolnoma ustreza ustreznim opisom, zahtevam in specifikacijam, ki so določeni v dokumentaciji proizvajalca,
- da bo kupec pridobil vse pravice, ki so vezane na blago.

15.2.

Postopek in pogoji nakupa blaga na obroke in sklenitev aneksa k naročniškem razmerju

Naročilo blaga na obroke se odda na spletnem naslovu trgovina.krs.net, in sicer naročnik (kupec) izbere željeno blago in z izpolnitvijo svojih naročniških podatkov ter pritiskom na gum ODDAJA naročila, uspešno odda naročilo za nakup blaga. Oddano naročilo na spletni strani trgovina.krs.si se procesira v poslovalnici naročniške službe. Prodajalec po sprejetem naročilu po navedeni elektronski pošti v predogled posreduje povzetek aneksa k naročniškem razmerju, aneks, povezavo do splošnih pogojev prodaje na obroke, morebitnih posebnih pogojev ter ceno izbranega blaga. Dokumente poslane preko elektronske pošte mora naročnik (kupec) prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene produkcije. Aneks k naročniški pogodbi je sklenjen s podpisom ustreznih dokumentov s strani obeh pogodbenih strank in v skladu s pogoji, kot so navedi na aneksu k naročniški pogodbi. S podpisom Aneksa k naročniški pogodbi potrdi strinjanje s splošnimi pogoji in jih brezpogojno sprejema. Prodajalec (CATV Selnica-Ruše, d.o.o.) lahko dodatno zahteva tudi instrument zavarovanja (npr. varščino) za obročno plačilo, ali da naročilo za nakup izdelka na obroke zavrne.

Do nakupa izdelka s plačilom na obroke so upravičeni vsi obstoječi (najmanj 6 mesecev) polnoletni naročniki storitev KRS, ki sklenejo naročniško pogodbo za obdobje naslednjih 24 mesecev. Sklenitev naročniške pogodbe in aneksa za nakup opreme s plačilom na obroke je možna le z naročniki, ki so redni plačniki naročenih storitev skupine KRS. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. sme skleniti aneks za nakup na



obroke tudi z osebo, ki ne izpolnjuje vseh naštetih pogojev, če ta oseba, po Operaterjevi izključni presoji, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do CATV Selnice-Ruše, d.o.o. iz naslova nakupa blaga na obroke.

Nakup izdelkov v spletni trgovini je možen v količinah, primernih za gospodinjstva. Nakup izdelkov lahko opravi samo naročnik fiksnih storitev CATV Selnica-Ruše, d.o.o. (v nadaljevanje naročnik - kupec). Razen, če je tako določeno v pogojih posamezne akcije, je nakup na obroke omogočen za največ dva kosa blaga na naročniško razmerje.

Za splošne informacije ali pomoč pri oddaji spletnega naročila kontaktirajte našo naročniško službo, dosegljivo vsak dan med 8. in 16. uro na telefonski številki 082 810 000, izbor št. 1 – naročniška služba ali na info@krs.si.

15.3.

Cene, način plačila in možnost odstopa od pogodbe

Vse cene vsebujejo DDV. Cene, ki so prikazane, veljajo na spletnem naslovu trgovina.krs.si in se lahko brez predhodnega obvestila spremenijo. Spletne cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

Kupnino je naročnik (kupec) dolžan plačati v zaporednih mesečnih obrokih, kot izhaja iz Pogodbe o prodaji blaga na obroke. Naročnik (kupec) lahko kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in to brez pogodbenih obresti, razen stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine. Po plačilu začetnega obroka lahko prodajalec (CATV Selnica-Ruše, d.o.o.) odstopi od pogodbe, če pride »naročnik« (kupec) v zamudo z najmanj dvema zaporednima obrokom, ki pomenita najmanj osmino kupnine. V primeru zamude »naročnika« (kupca) le z enim obrokom, kadar za plačilo kupnine niso predvideni več kot štirje obroki, lahko prodajalec (CATV Selnica-Ruše, d.o.o.) razdre pogodbo ali pa namesto da bi odstopil od pogodbe, zahteva od »naročnika« (kupca), da plača ves ostanek kupnine po dodatnem petnajstdnevem roku za plačilo. V primeru razveze pogodbe bo prodajalec (CATV Selnica-Ruše, d.o.o.) naročniku (kupcu) vrnil prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in mu povrnil nujne stroške, ki jih je imel za blago.

»Naročnik« (kupec) lahko odstopi od pogodbe, če to pisno sporoči prodajalcu v petnajstih dneh po podpisu. Če se pogodba razveže, mora »naročnik« (kupec) vrniti prodajalcu blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno, in mu dati povračilo za njegovo uporabo vse do razveze pogodbe.

Plačilo se izvede po položnici v 12-ih, 24-ih ali 36-ih zaporednih obrokih, zraven mesečne obveznosti naročenih storitev. Skladno z medsebojnim dogovorom je možno tudi plačilo v enkratnem znesku na naslednji mesečni položnici ali po predračunu.

15.4.

Dostava in prevzem blaga

Dostava blaga, ki je na zalogi pri dobavitelju blaga, bo izvedena najkasneje v roku 3 delovnih dni. Rok začne teči naslednji delovni dan po oddaji naročila. Dostava blaga, ki ni na zalogi pri zunanjem dobavitelju blaga, bo izvedena najkasneje v 30 dneh od oddaje naročila o čemer bo kupec tudi obveščen pred sklenitvijo Aneksa k naročniški pogodbi. Dostavo po pošti izvajamo v sodelovanju s Pošto Slovenije. V času praznikov in med vikendi se rok dostave za čas dela prostih dni podaljša. V primeru, da vas v času dostave ni doma, lahko naročene izdelke prevzamete v vaši enoti Pošte Slovenije.

Stroški dostave

- 10,00 EUR za naročila televizorjev
- brezplačna dostava za vse male in velike gospodinjske aparate

Možen je tudi osebni prevzem na sedežu podjetja na naslovu CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 12, 2352 Selnica ob Dravi. Ko je naročeno blago pripravljeno za prevzem, vas o tem obvestimo preko podane kontaktne telefonske številke ali preko elektronske pošte.

15.5.

Pravica do odstopa od pogodbe, vračilo blaga in reklamacijski zahtevki

Potrošnik ima pri nakupu na daljavo (spletni nakup) možnost, da v roku 14 dni od nakupa oziroma od prejema izdelka odstopi od pogodbe brez navedbe razloga in vrne izdelek. Potrošnik mora pisno na mail info@krs.si podati nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe na spletni strani www.trgovina.krs.si. V tem primeru prodajalec nemudoma pošlje potrošniku po elektronski pošti potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca. Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne nemudoma oziroma najpozneje v 14-ih dneh po obvestilu o odstopu pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14-dnevnega roka za vračilo. Potrošnik nosi strošek vračila blaga. Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja prodajalec.

Prodajalec v primeru odstopa od pogodbe vrne potrošniku kupnino v 14-ih dneh od prejema odstopne izjave potrošnika. Prodajalec vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Prodajalec ima pravico vračilo kupnine zadržati do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik izdelek poslal prodajalcu.

Obrazec za vračilo blaga

Zahtevke za uveljavljanje morebitnih reklamacij, servisov in garancij, ki se nanašajo na odkupljene izdelke, so naročniki dolžni nasloviti na pooblaščenec servise za posamezne znamke izdelkov.

Nekaj nasvetov, da bo odstop od pogodbe potekal s čim manjšimi zapleti:

- previdno odprite embalažo in jo hranite v nespremenjenem stanju, dokler niste v celoti prepričani, da je izdelek ustrezen (prosimo vas, da nam ob vrnitvi artikla vrnete nepoškodovano originalno embalažo),
- pri rokovanju z izdelkom lahko pride do poškodb in prask, predvsem izdelkov, ki imajo lakirane črne površine (monitorji, LCD televizorji ...),
- nepazljivo odstranjevanje zaščitnih folij in materialov lahko povzroči poškodbe na izdelku (temne lakirane površine),
- prenosniki, namizni in tablični računalniki, telefoni in elektronski bralniki naj ostanejo v prvotnem stanju. To pomeni, da aktivacija in registracija programske opreme ni opravljena,
- ne odpirajte izdelkov, ki imajo varnostni pečat (nosilci zvoka in slike, programska oprema),

- vidne sledi uporabe (prah, dlake, praske, madeži, umazanija) niso primerne za odstop od pogodbe, ker so higiensko oporečne,
- vidne sledi montaže (uporabljeni vodila, vgradne praske) so poškodbe, ki nastanejo pri vgradnji aparatov. Ne vgrajujte aparatov dokler niste prepričani, da ustrezajo vašim zahtevam.

Možnost odstopa od pogodbe oz. vračilo blaga ne velja v spodnjih primerih:

- za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika oz. je bilo prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
- za blago, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, ker je neločljivo pomešano z drugimi predmeti,
- za blago, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok trajanja,
- za zapečateni avdio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Možnost odstopa od pogodbe je namenjena temu, da izdelek lahko odprete, pregledate, in če vam ne ustreza, ali pa so bila vaša pričakovanja drugačna, odstopite od nakupa.

Pred vračilom blaga, kupljenega v spletni trgovini trgovina.krs.si, nas obvestite na info@krs.si. Blago lahko vrnete na dva načina:

- kupljeno blago pošljete v originalni embalaži z računom in vso pripadajočo dokumentacijo in izpolnjenim obrazcem za vračilo na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi.
- s kupljenim blagom se na lastne stroške osebno ogasite na sedežu podjetja in tam opravite vračilo kupljenega blaga v originalni embalaži skupaj s pripadajočo dokumentacijo in izpolnjenim obrazcem za vračilo.

Za reševanje sporov velja pristojnost v skladu z naročniško pogodbo in/ali splošnimi pogoji posamezne storitve. V primeru, da pristojnost sodišča v navedenih dokumentih ni posebej dogovorjena, velja pristojnost stvarno pristojnega sodišča v Mariboru.

15.6.

Preklic naročila

Prejeta naročila preko spletne trgovine trgovina.krs.si lahko potrošnik brez dodatnih stroškov prekliče do prejema elektronskega sporočila o tem, da je bilo naročilo že odpremljeno. Obvestilo o preklicu naročila je možno izključno preko elektronske pošte info@krs.si. V elektronskem sporočilu navedite naslednje podatke:

- V naslovu sporočila: preklic naročila, oddanega dne xx.xx. 20xx
- V vsebini sporočila: ime, priimek in naslov potrošnika ter naročeno blago.

15.7.

Garancija

Blago ima garancijo, če je tako določeno v garancijskem listu ali na računu. Blago ima vedno garancijo, če zanj tako določajo predpisi. Za blago, za katero je izdana garancija, bo CATV Selnica Ruše d.o.o. ob dobavi blaga izročila naročniku (kupcu) garancijski list garanta. Garancijo je možno uveljavljati z garancijskim listom ali s predložitvijo kopije račune ter ob upoštevanju navodil dajalca garancije. Naročnik (kupec) lahko uveljavlja garancijo za blago samo v garancijskem roku, ki je naveden v garancijskem listu.

- Garancija velja na območju Republike Slovenije.
- Uvoznik jamči za kakovost izdelka oziroma brezhibno delovanje v garancijskem roku, če ga boste uporabljali v skladu z njegovim namenom in priloženimi navodili.
- Garancijski rok začne teči z dnem izročitve izdelka potrošniku.
- Če pooblaščen servis vašega izdelka ne popravi v 45-ih dneh, bo uvoznik na vašo zahtevo izdelek zamenjal z novim. Za sprejem v reklamacijo se šteje dan, ko je izdelek sprejet v pooblaščen servis ali trgovino, kjer ste izdelek kupili.
- Čas, v katerem vam uvoznik zagotavlja servis, vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate je vsaj 3-krat daljši od garancijskega roka.
- Za prevoz aparata do pooblaščenega servisa priznavamo najbolj racionalno tarifo javnega prevoza, vendar le ob predložitvi ustreznega potrdila.
- Prodajalec ni usposobljen za tehnično presojo glede morebitnih okvar in tako tudi ne more odločati o zamenjavi izdelka brez mnenja pooblaščenega servisa v okvari.

Garancija ne velja v primerih

- če potrošnik ni ravnal po navodilih za uporabo izdelka,
- da je v izdelek posegala nepooblaščen oseba,
- da je izdelek mehansko poškodovan,
- če je okvara nastala zaradi izlitja baterij,
- če je okvaro povzročilo izredno nihanje omrežne napetosti ali višja sila.

Za uveljavljanje garancije in servisiranja blaga, ki ga je CATV Selnica Ruše d.o.o. prodala do vključno 25.

1. 2023, se lahko naročnik (kupec) obrne na prodajalca, zastopnika prodajalca, generalnega uvoznika ali pooblaščenega serviserja. Podatki o tem se nahajajo na garancijskem listu ali pa za podatke kontaktira CATV Selnica Ruše d.o.o na 082 810 000 ali preko info@krs.si.

Za uveljavitev garancije in servisiranje blaga, ki ga je CATV Selnica Ruše prodala po 26. 1. 2023 dalje, se lahko naročnik (kupec) obrne na dajalca garancije (garanta), navedenega na garancijskem listu.

15.8.

Stvarne napake

Prodajalec za blago prodano do 25. 1. 2023 odgovarja zasebnim uporabnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), ostalim uporabnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika.

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je stvarna:

- če artikel nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,
- če artikel nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo potrošnik kupuje, ki pa bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana,
- če artikel nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane,
- če je prodajalec izročil artikel, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.

Kontakt za prijavo stvarne napake je info@krs.si ali osebno na sedežu podjetja.

Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačan znesek.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena.

Pravice potrošnika iz prvega odstavka ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila Zakona o varstvu potrošnikov. Za odgovornost za stvarne napake se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, če ta zakon ne določa drugače.

15.9.

Informacije o pritožbenem postopku

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in se po najboljših močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostavitve učinkovitega sistema obravnavanja pritožb. Stranka lahko vložijo pritožbo na več načinov, in sicer pisno, preko elektronske pošte (info@krs.si) in ustno na sedežu podjetja. Pristojno osebje bo o pritožbi odločilo v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne dokumentacije, ki je potrebna za presojo. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. bo poslal odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke (v večini primerov

na elektronski naslov). Stranka ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. bo v roku 15 delovnih dni poslal odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na kontaktni naslov stranke. S tem je odločitev podjetja dokončna in interni pritožbeni postopek zaključen. V primeru, da stranka ni zadovoljna z rešitvijo pritožbe, lahko vloži tožbo pri stvarno pristojnem sodišču.

15.10.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. kot ponudnik blaga in storitev, ki se ukvarja s spletno trgovino na območju RS, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS). Platforma je na voljo potrošnikom na elektronski povezavi <http://ec.europa.eu/odr>. Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

15.11.

Obveščanje o naročilih

Po dokončni potrditvi naročila potrošnika preko elektronske pošte obvestimo o prejemu naročila. V kolikor ste izbrali prevzem na sedežu podjetja, vas bomo o pripravljenem naročilu za prevzem obvestili preko posredovanih kontaktnih podatkov. V primeru, da ste morda naročili blago, ki ga zaradi nepredvidljivih razlogov ne moremo odpremiti v obljubljenem roku, vas o novem dobavnem roku obvestimo preko posredovanih kontaktnih podatkov.

15.12.

Varnost in zasebnost

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. zagotavlja vse potrebne tehnološke in organizacijske rešitve za popolno varnost nakupa. Prenos občutljivih osebnih podatkov med vašim računalnikom in trgovina.krs.si poteka preko varne šifrirane povezave.

15.13.

Zbiranje osebnih podatkov

Obveščamo vas, da zbiramo (obdelujemo) vaše osebne podatke, ki smo jih pridobili:

- ob spletnem nakupu (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, naslov za dostavo, telefonska številka, podatki o času in predmetu nakupa, IP naslov),
- ob morebitnih pritožbah, reklamacijah, uveljavljanju garancije in drugih zahtevkih (ime in priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o času in vsebini ter o načinu reševanja teh zahtevkov, podatki o času in predmetu nakupa).

15.14.

Varovanje osebnih podatkov

Obvezujemo se, da bodo od vas prejeti osebni podatki v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani s strani podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bomo ravnali v skladu z najvišjimi standardi varnosti in diskretnosti ter vedno v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugimi predpisi s tega področja (Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov idr.). Lahko ste prepričani, da so vaši osebni podatki pri nas ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem ali neavtoriziranim dostopom s strani tretjih oseb.

15.15.

Vaše pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov

Obveščamo vas, da:

- vaši osebni podatki ne bodo obdelovani za noben drug namen, kot za namen, zaradi katerega so bili zbrani,
- se bodo osebni podatki, pridobljeni na podlagi privolitve (soglasja) in za namen iz privolitve, obdelovali, dokler vaše privolitve ne boste preklicali (umaknili). Ostale pridobljene osebne podatke pa bomo hranili do poteka zakonskega roka hrambe,
- imate po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljate s pisno zahtevo, poslano na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi ali na elektronski naslov info@krs.si,
- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložite pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi,
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam, razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago,
- v zvezi z obdelavo osebnih podatkov lahko pri družbi obstaja avtomatizirano sprejemanje odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, in sicer zaradi analize preferenc posameznikov in prilagajanja ponudbe družbe tem preferencam ter v primeru posameznikove izrecne privolitve, za njegovim preferencam prilagojeno informiranje o produktih, storitvah, novostih in drugih pomembnih obvestilih.

Več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobite v »Politiki zasebnosti«, dostopni na povezavi.

15.16.

Odveza odgovornosti

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. stremi k najvišji mogoči stopnji ažurnosti in pravilnosti objavljenih podatkov na spletni strani www.trgovina.krs.si. Kljub temu pa lahko zmanjšana stopnja delovanja uporabljene tehnološke rešitve, vnos, prenos ali pa kakršnakoli druga obdelava podatkov povzroči napako, ki je prikazana na spletni strani. V primeru, da obiskovalec spletne strani ocenjuje, da gre za napačno prikazan podatek, nam to vedno lahko sporoči na elektronski naslov info@krs.si ali pa na telefon 082 810 000. V takem primeru bo podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. kupca obvestilo o spremembah in mu omogočilo odstop od pogodbe ali zamenjavo naročenega artikla. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. ne odgovarja za manjša odstopanja na priloženih slikah artiklov zaradi različnih resolucij ekrana. Za

morebitne napake se iskreno opravičujemo. Podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe v primeru očitnih napak. Kot očitna napaka se šteje napaka v bistvenih lastnostih artikla in vse zmote, ki se po običajih v trgovini ali po namenu strank štejejo za odločilne ter jih podjetje CATV Selnica-Ruše, d.o.o. v primeru vednosti ne bi potrdil oziroma sklenil pogodbe. To vključuje tudi očitne napake v ceni.

15.17.

Jamstvo za skladnost blaga

Zasebni uporabnik lahko za vse nakupe opravljene od 26.1.2023 uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ostalim uporabnikom pa CATV Selnica Ruše d.o.o. odgovarja za stvarne napake v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Prodajalec (CATV Selnica Ruše d.o.o.) je odgovoren za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v dveh letih po dobavi blaga. Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Zasebni uporabnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti lahko zasebni uporabnik prodajalcu sporoči osebno v katerikoli izmed prodajalčevih poslovalnic ali na naslov e-pošte: info@krs.si

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost, če je zasebnega uporabnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, kot jih določa veljavna zakonodaja o varstvu potrošnikov, zasebni uporabnik pa je ob sklenitvi pogodbe izrecno in ločeno sprejel neskladnost.

Zasebni uporabnik lahko od prodajalca zahteva, da brezplačno odpravi neskladnost blaga v razumnem roku od trenutka, ko je prodajalec obveščen o neskladnosti, ki ne sme biti daljši od 30 dni, pri čemer se zlasti upoštevata narava blaga in namen, za katerega zasebni uporabnik potrebuje blago. Rok iz prejšnjega stavka se lahko podaljša za najkrajši možni čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar ne dlje kot za 15 dni. Prodajalec o morebitnem podaljšanju roka in njegovih razlogih obvesti zasebnega uporabnika. Zasebni uporabnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o neskladnosti, ima pravico, da od prodajalca zahteva po sledečem vrstnem redu, da:

- brezplačno vzpostavi skladnost blaga;
- zniža kupnino v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če je obstoj neskladnost na blagu sporen, bo prodajalec zasebnega uporabnika o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka zasebnega uporabnika.

15.18.

Pomoč in dodatna vprašanja

Če imate glede naše ponudbe ali uporabe spletne strani www.trgovina.krs.si dodatna vprašanja ali pa potrebujete več informacij, vas prosimo, da nas kontaktirate na 082 810 000 ali nam pišite na info@krs.si.

CATV Selnica-Ruše, d.o.o. sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te pogoje. CATV Selnica-Ruše, d.o.o. bo obvestila naročnike o spremembah pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

16. KONČNE DOLOČBE

CATV Selnica Ruše sme naročniško pogodbo, te Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve, posebne pogoje storitev, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve 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 družbe CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi ali preko elektronskega sporočila na info@krs.si. Pooblastilo za odstop od pogodbe po 192. členu ZEKom-2, ki ga naročnik poda na zahtevi za prenos telefonske številke oz. na zahtevi za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta, pri drugem izvajalcu storitev, ne zadostuje za odstop od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, saj postopek pooblaščenja operaterja recipienta ne predvideva ustreznega obveščanja operaterja donorja, zato je naročnik skladno s tem odstavkom dolžan podati ločeno pisno izjavo o odstopu od naročniške pogodbe.

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.

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.

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), v poslovnih prostorih izvajalca, s klicem na telefonsko številko 082 810 000 ali preko elektronskega sporočila na info@krs.si.

Ti splošni pogoji so objavljeni dne 31. 7. 2023 in pričnejo veljati 1. 9. 2023 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

Družba CATV Selnica Ruše d.o.o., s sedežem na naslovu Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi matična številka 1775502000, davčna številka: SI49288172, (v nadaljevanju: »CATV Selnica Ruše«), z namenom varovanja zasebnosti posameznikov svojih storitev (»naročnikov«) in drugih oseb, katerih podatke obdeluje (v nadaljevanju skupaj: »posamezniki«) s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter Zakonom o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami) opisuje politiko varovanja osebnih podatkov, navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice posameznikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo in s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje uporabe storitev CATV Selnica Ruše. Ti Pogoji veljajo za vse primere, ko CATV Selnica Ruše nastopa kot upravljavec osebnih podatkov posameznikov.

2. Obdelava osebnih podatkov

CATV Selnica Ruše osebne podatke posameznikov obdeluje na podlagi zakona, pogodbe, legitimnega interesa in/ali na podlagi prostovoljne privolitve posameznika.

- 2.1. CATV Selnica Ruše o naročnikih za namen izvajanja naročniške pogodbe obdeluje naslednje podatke, ki jih naročniki posredujejo ob sklenitvi naročniške pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev naročniške pogodbe: (i) 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 njegove spletne

strani in druge vrste njegovih osebnih stikov, naslov elektronske pošte, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo, naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega (ulica oz. naselje – številka, poštna številka, mesto), številko transakcijskega računa za posameznike, ki prejemajo e-račun v spletno banko, na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi posameznik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb; (ii) pri TV storitvah KRS Kjerkoli in kadarkoli: podatke za dostop do TV storitve Mega TV / Predvajaj.si (uporabniško ime in geslo), IP naslov naprave, MAC naslov naprave, tip brskalnika/tip opreme, čas začetka seje, čas konca seje, identifikacijsko številko uporabnika, lokacijske podatke naprave in druge statistike o uporabi storitve.

- 2.2. CATV Selnica Ruše zraven podatkov iz točke 2.1. tega člena, za namen obračunavanja storitev, izdaje računov, izterjav in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje prometne podatke naročnikov: (i) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. klicoča številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oz. uporabljene storitve (npr. klic, sporočil SMS, sporočila MMS, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvirne države, klicna koda klicane države, vsebina zahtevka posameznika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka), podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poskusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic); (ii) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet, podatki o javnem IP naslovu, lokacija komunikacije (npr. bazna postaja, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena), številka IMSI, identiteta opreme (npr. IMEI, MAC), izvirno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr. doma, tujina), uporabljena tarifa oz. cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, in drugi podatki o opravljeni storitvi.

CATV Selnica Ruše bo osebne podatke navedene v točki 2.1. in 2.2. obdeloval in hranil do popolnega poplaila 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.

- 2.3. CATV Selnica Ruše na podlagi izrecnega soglasja posameznikov zbira, hrani, uporablja in segmentira 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 (i) neposrednega trženja - obveščanja o ponudbi in ugodnostih za storitve CATV Selnica Ruše preko e-pošte, pošte, telefona, prikaza na TV sprejemniku preko programa KRS Info, aplikacij Moj KRS in/ali (ii) neposrednega trženja - obveščanja o ponudbi in ugodnostih za elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica Ruše (tudi za osebno prilagojeno ponudbo s pomočjo oblikovanja profilov), preko e-pošte, pošte, telefona, prikaza na TV sprejemniku preko programa KRS Info, aplikacij MOJ KRS in/ali (ii) obveščanja o nagradnih igrah, ki jih organizira CATV Selnica Ruše,

preko, e-pošte, pošte, telefona, prikaza na TV sprejemniku preko programa KRS Info, aplikacij MOJ KRS.

CATV Selnica Ruše v točki 2.3. navedene osebne podatke, hrani in uporablja toliko časa, kolikor bo potrebno za doseg namena, za katerega so bili podatki obdelovani oziroma do umika soglasja posameznika.

2.4. CATV Selnica Ruše na podlagi zakonitega oziroma legitimnega interesa osebne podatke posameznikov v času trajanja in še mesec dni po prekinitvi uporabe storitev obdeluje z namenom, da prilagodi, spremeni, personalizira ali drugače izboljša svoje storitve, za zaznavo in preprečevanje prevar, za izboljšanje varnosti CATV Selnica Ruše omrežja in/ali sistemov, za pošiljanje sporočil, ki bodo posamezniku v korist, vključno s kontaktiranjem posameznikov za potrebe neposrednega trženja ter za analizo učinkovitosti marketinške komunikacije. CATV Selnica Ruše lahko za namen neposrednega trženja oblikuje profile posameznikov, pri čemer lahko posamezniki tovrstnim obdelavam kadarkoli nasprotujejo.

3. Posredovanje osebnih podatkov tretjim osebam ter posredovanje osebnih podatkov v tretje države, ki niso članice EU ali EGS

CATV Selnica Ruše sme, če bo to potrebno za izvajanje pogodbenih obveznosti CATV Selnica Ruše, posredovati osebne podatke posameznikov zunanjim izvajalcem storitev (npr. 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, vključno s povezanimi družbami CATV Selnica Ruše. CATV Selnica Ruše sme osebne podatke posameznikov posredovati pogodbenim partnerjem, katerim je odstopil svojo terjatev, ki jo ima do posameznika. Tretje osebe, navedene v tem odstavku, imajo s CATV Selnica Ruše sklenjeno ustrezno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov. Uradni organi lahko pridobijo osebne podatke posameznikov v primerih in po postopkih, določenih z zakonom. Vse v obsegu, ki je nujno potreben za zagotavljanje storitev.

4. Pravice posameznikov

V tem členu so povzete pravice, ki jih imajo posamezniki v razmerju do obdelovalca in jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji. Nekatere izmed pravic obsegajo posebnosti, ki niso vključene v tem povzetku in se nahajajo v Temeljnih zakonskih podlagah. Posameznik ima pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji pravico do (4.1.) vpogleda v osebne podatke; (4.2.) popravka osebnih podatkov, (4.3.) izbrisa, (4.4.) omejitve obdelave, (4.5.) nasprotovanje obdelavi za določen namen, (4.6.) prenosljivosti, (4.7.) pritožbe nadzornemu organu, (4.8.) umika soglasja k obdelavi.

4.1. Vpogled v osebne podatke

Posameznik ima pravico do potrditve ali se osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Dodatne informacije obsegajo podrobnosti namena obdelave, kategorije osebnih podatkov, ki se obdelujejo, in prejemnike osebnih podatkov. V primeru, da to ne vpliva na pravice in svoboščine tretjih oseb, bo CATV Selnica Ruše posamezniku posredoval kopijo njegovih osebnih podatkov, pri čemer sme v primeru neutemeljenih zahtev (npr. če mine manj kot 6 mesecev od zadnje zahteve, razen v primerih, če je taka zahteva glede na okoliščine utemeljena) obračunati strošek

posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom storitev CATV Selnica Ruše za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. CATV Selnica Ruše posameznikom, ki so naročniki, omogoča vpogled v določene kategorije osebnih podatkov prek portala MOJ Krs.

4.2. Popravek osebnih podatkov

Posameznik ima pravico do popravka netočnih osebnih podatkov in, če je to primerno glede na namen obdelave, do dopolnitve nepopolnih podatkov.

4.3. Izbris

V določenih okoliščinah ima posameznik pravico do izbrisa osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja in sicer v primeru, ko (i) osebni podatki niso več potrebni za namen, za katerega so bili zbrani ali se drugače obdelujejo; (ii) posameznik umakne soglasje za obdelavo osebnih podatkov za podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja; (iii) posameznik nasprotuje obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja na podlagi legitimnega interesa obdelovalca; (iv) če obdelava osebnih podatkov poteka brez ustrezne podlage. Ne glede na zahtevo po izbrisu CATV Selnica Ruše ni dolžan izbrisati osebnih podatkov, če je obdelava takih osebnih podatkov potrebna za izvrševanje pravice do svobode izražanja in sprejemanja informacij, za zagotavljanje skladnosti s pravnimi obvezami ali v primeru, ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

4.4. Omejitev obdelave

Posameznik ima pravico do omejitve obdelave osebnih podatkov za podatke, (i) za katere izvršuje pravico do popravka, (ii) ki se obdelujejo brez ustrezne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa, (iii) če CATV Selnica Ruše osebnih podatkov ne obdeluje za v 2. členu navedene namene, vendar posameznik take podatke potrebuje za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov. V navedenih primerih bo CATV Selnica Ruše osebne podatke hranil, vendar jih ne bo drugače obdeloval, razen v primeru izrecnega soglasja ali za namene ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali zaščito pravic tretje fizične ali pravne osebe ali zaradi razlogov prevladujočega javnega interesa.

4.5. Nasprotovanje obdelavi

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, vendar zgolj v primeru, če je podlaga za obdelavo osebnih podatkov obdelava osebnih podatkov za namen izvajanja javnega interesa ali izvajanja javnih pooblastil ali izvajanje javnega interesa CATV Selnica Ruše ali tretje osebe. V primeru zahteve po preprečitvi obdelave bo CATV Selnica Ruše z obdelavo prenehal, razen v primeru, če izkaže prevladujoč legitimen interes za obdelavo, ki prevlada na interesi, pravicami ali svoboščinami posameznika oz. je namen obdelave vzpostavitev, izvrševanje ali obramba pravnih zahtevkov.

Posameznik ima pravico nasprotovati obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja. CATV Selnica Ruše bo v takem primeru nemudoma prenehal z obdelavo za tak namen.

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, tudi v primeru obdelave za raziskovalne, znanstvene ali statistične namene, razen v primeru, ko je obdelava potrebna za namen, ki je v javnem interesu.

4.6. Prenosljivost osebnih podatkov

Kadar je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje posameznika ali je obdelava potrebna za izvedbo pogodbenih obveznosti med CATV Selnica Ruše in naročnikom ali je v teku postopek za sklenitev take pogodbe, in je v vseh takih primerih obdelava samodejna, ima posameznik pravico prejeti svoje osebne podatke v strukturiranem, običajno uporabljanem formatu, ki je strojno berljiv. Navedena pravica posameznika ne velja v primerih, ko bi izvršitev take pravice posegala v pravice in svoboščine tretjih oseb.

4.7. Pritožba 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.

4.8. Umik izrecnega soglasja k obdelavi osebnih podatkov

Posameznik ima v primeru, ko je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje takega posameznika, pravico kadarkoli umakniti tako soglasje. Umik soglasja ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov pred umikom, prav tako pa prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost izrecnega soglasja za obdelavo osebnih podatkov.

5. Pravne osebe

Naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s CATV Selnica Ruš, dejanski posameznik storitev pa je član take organizacije oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), je dolžan ob sklenitvi pogodbe s CATV Selnica Ruše obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med CATV Selnica Ruše in pravno osebo uporabljajo telekomunikacijske storitve podjetja CATV Selnica Ruše o teh Pravilih in za katere namene bodo CATV Selnica Ruše in njihovi pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke.

Organizacija, ki je naročnik storitev CATV Selnica Ruše, zagotavlja CATV Selnica Ruše vpogled v vse privolitve posameznikov, ki jih CATV Selnica Ruše potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

6. Kontaktni podatki in pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov

Kontaktni podatki CATV Selnica Ruše za vse zahtevke v zvezi z varstvom pravic posameznikov iz 4. člena te Priloge 1:

E-pošta: info@krs.si – pripis za Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov

Naslov: CATV Selnica Ruše d.o.o.

Naročniška služba

Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi

Kontaktni podatki pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov so:

Naslov: CATV Selnica Ruše d.o.o.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov

Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi

Ta priloga je objavljena 1. 8. 2022 in stopi v veljavo 1. 8. 2022. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na www.krs.si in so na voljo v naročniški službi CATV Selnica Ruše d.o.o..

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 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 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.

INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

CATV Selnica Ruše skladno s 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 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 nastavitve 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 omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem 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 fiksnem omrežju CATV-ja 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.

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 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 za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem CATV. 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.net. 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 širokopasovnega 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 širokopasovnega 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:

- 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).
- 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.
- 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, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev. CATV 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 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 in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v 6. točki te priloge.

4.6.3. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti 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 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. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme CATV 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 sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo CATV 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		
Trojčki D3							
RUMENI D3	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
MODRI D3	130	8	Mbps	104	6,4	Mbps	
RDEČI D3	250	15	Mbps	200	12	Mbps	
ZLATI D3	350	20	Mbps	280	16	Mbps	
Trojčki D2							
RUMENI D2	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
MODRI D2	20	2	Mbps	16	1,6	Mbps	
RDEČI D2	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Trojček OPTI							
ZELENI OPTI	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
RUMENI OPTI	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
MODRI OPTI	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
RDEČI OPTI	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Trojček+							
MODRI D2+	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
MODRI D3+	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
MODRI OPTI+	80	80	Mbps	64	64	Mbps	

koax paketi							
D2.0							
ZELENI	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
RUMENI	8	1,5	Mbps	6,4	1,2	Mbps	
MODRI	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
PINK	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
RDEČI	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
D3.0							
SREBRNI	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
ZLATI	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
ORANŽNI	120	8	Mbps	96	6,4	Mbps	
RJAVI	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
optični paketi							
ZELENI	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
RUMENI	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
MODRI	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
PINK	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
RDEČI	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
SREBRNI	60	60	Mbps	48	48	Mbps	
ZLATI	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
PLATINASTI	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Božični internet	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
Brasil Trojček	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
DUET Internet	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
December	13	1	Mbps	10,4	0,8	Mbps	
Drzni Trojček	13	1,5	Mbps	10,4	1,2	Mbps	
Elastik Trojček	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
HBO Elastik Trojček	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
Hitri Trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Internet društvo	50	3	Mbps	40	2,4	Mbps	
Internet prehodni	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Jesenski	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
Mega trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Modri internet	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	

Modri trojček	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
Olimpijski trojček	2	0,8	Mbps	1,6	0,6	Mbps	
Pink internet	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
Pomladni	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
Poslovni trojček	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
Rdeči internet	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Rdeči trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Rumeni internet	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
Senior INET	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Srebrni internet	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
VIP	4	0,5	Mbps	3,2	0,4	Mbps	
VIP12M	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
ZS Pension	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
ZS Redni	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Zeleni internet	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
Zeleni trojček	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
Zimski	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
Zimski2014 trojček	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
Zlati internet	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
Zlati trojček	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
Šolski trojček	6	1	Mbps	4,8	0,8	Mbps	
Božični internet FTTH	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	
Elastik Trojček FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
FIBER100	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
HBO Elastik Mix	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Modri OPTI	60	60	Mbps	48	48	Mbps	
Moder OPTI Plus	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
Moder TRIO FTTH	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
Modri FTTH	15	15	Mbps	12	12	Mbps	
Modri OPTI Trojček	60	60	Mbps	48	48	Mbps	
Pink FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	

Rumeni OPTI	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Rdeč TRIO FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Rdeči FTTH	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
Rumeni FTTH	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Rumeni OPTI Trojček	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Zeleni OPTI Trojček	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Zeleni TRIO FTTH	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
Zeleni FTTH	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
Zimski TRIO FTTH	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	
Zanesljivi S	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
Zanesljivi M	50	10	Mbps	40	8	Mbps	
Zanesljivi L	300	30	Mbps	240	24	Mbps	
Zanesljivi XL	450	45	Mbps	360	36	Mbps	
Zanesljivi OPTI S	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Zanesljivi OPTI M	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Zanesljivi OPTI L	300	300	Mbps	240	240	Mbps	
Zanesljivi OPTI XL	600	600	Mbps	480	480	Mbps	
Zanesljivo DOBER	200	20	Mbps	160	16	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI	400	40	Mbps	320	32	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI	600	60	Mbps	480	48	Mbps	
Zanesljivo DOBER FTTH	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI FTTH	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI FTTH	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Zanesljivo DOBER OPTI	200	200	Mbps	160	160	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI OPTI	400	400	Mbps	320	320	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI	600	600	Mbps	480	480	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI PLUS	800	800	Mbps	640	640	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI PLUS	800	65	Mbps	640	52	Mbps	
Paket Penzion	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	

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

5.1. 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 Splošnih pogojev poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

5.2. 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.

6. 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 hekerjev (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 hekerjev.

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 spisec 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 72 do 96 ur	50 % mesečne naročnine
	od 72 do 96 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 povračila 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
- 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 interoperabilnosti 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 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. 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.
- 4.11. 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

Ta priloga je objavljena 1. 7. 2024 in stopi v veljavo 1. 9. 2024. CATV Selnica Ruše bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.