



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	8
7. Plačilo, cene in obračun storitev	10
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.....	16
12. Splošni pogoji digitalne telefonije.....	17
13. Posebni splošni pogoji za poslovanje z elektronskim računom.....	23
14. Posebni splošni pogoji za uporabo portala MOJ KRS.....	26
15. Splošni pogoji za prodajo opreme na obroke na spletni strani trgovina.krs.si	27
16. Končne določbe.....	36

PRILOGE:

PRILOGA 1 – Pogoji varovanja osebnih podatkov.....	37
PRILOGA 2 – Nivo zagotavljanja storitev.....	47

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.

Priključnina ob aktivaciji že vzpostavljenega, vendar neaktivnega priključka vključuje (glede na naročeno storitev):

- prihod tehnika na lokacijo naročnikovega priključka;
- material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvce, pritrdilni material, priključna vrvica UTP);
- delo za izvedbo nadometne napeljave povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika v naročnikovih prostorih (do največ 20 m napeljave); 1 x izvedba preboja stene z debelino do 25 cm;
- konfiguracijo kablanskega modema;
- izvedbo priključitve telefona z modemom;
- izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnik;
- preizkus delovanja storitve.

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 fiksnih 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.

Televizijska storitev pomeni IP televizijo, kabelsko televizijo, satelitsko televizijo in MMDS, ne vključuje pa storitev prizemne televizije.

Dodatni programski paketi so paketi programskih vsebin proti plačilu. Izvajalec samostojno ali v sodelovanju s tretjimi partnerji ali ponudniki ponudi naročnikom. Dodatni programski paketi se obravnavajo kot samostojna storitev in razen v kolikor je to posebej opredeljeno v pogojih posameznega programskega paketa ali cenika, ne vplivajo na pogodbene obveznosti, ki veljajo za siceršnji naročniški paket.

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)
- 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);
- vsakokrat dostopne programe, veljavne programske sheme in dodatne programske pakete objavlja na uradni spletni strani www.krs.si in morebitnih promocijskih tiskanih materialih in sporočilih. Vsakokratna navedba programov, programskih shem in dodatnih programskih paketov je informativna in velja od dne objave seznama takih vsebin do morebitne spremembe seznama in/ali vsebine le-teh, kar Izvajalec redno posodablja v zgoraj navedenih elektronskih

medijih. Zagotavljanje določenega obsega, vsebine ali zaporedja vsebin ne predstavlja pogodbenih obveznosti izvajalca;

- si pridržuje pravico do sprememb števila, vsebine in zaporedja (programskih mest) programov v posameznih shemah ter paketih. V takih primerih je lahko potrebna ročna ali samodejna ponastavitev naprave s strani naročnika. Naročnik nadalje razume in se strinja, da taka sprememba ne predstavlja enostranske spremembe pogojev, določenih v naročniški pogodbi, in naročniku ne daje pravic do enostranske odpovedi naročniškega razmerja pod posebnimi pogoji;
- ni odgovoren za morebitne začasne zatemnitve posameznih programskih vsebin, če je njihova izvedba zahtevana s strani izdajateljev ali predpisana s predpisi s področja radiodifuzne retransmisije.

Naročnik razume in se strinja, da se lahko programi, sestava programskih shem, zaporedje programov v programskem vmesniku ter obstoj in vsebina dodatnih programskih paketov spremeni zaradi narave dobave vsebin, ki je odvisna od obstoja, licenčnih pogojev in pogodbenih razmerij s tretjimi osebami.

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 postavljajal 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 vzpostavljanje 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, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali dogovorjenih nadomestil). Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo, mora terminalsko opremo vrniti v stanju, v kakršnem mu je bila izročena. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

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 dolžen v celoti poravnati svoje obveznosti nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe. V izogib dvomu, odpoved naročniškega razmerja zaradi selitve naročnika ali prenehanja dejanske in/ali pravne podlage za izpolnjevanje naročnikovih obveznosti iz 4. alineje točke 6.1. teh pogojev, ne predstavlja odpovedi na podlagi katere bi bil naročnik upravičen 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.

8.4.

Odklop neplačnika

a) Odklop neplačnika začasno do poplčila obveznosti

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh od izstavitve oz. do dne, označenega na računu, razen če drug zakonski predpis ali poseben dogovor med naročnikom in CATV Selnica Ruše ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo CVATV Selnica Ruše naročniku obračunala zakonite zamudne obresti in 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 prekinitvi 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 iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

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 nepooblaščenega 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 organizacijsko 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 prejete 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 prejemanje 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 namestitvev 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.

Del teh Pogojev so tudi Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov. V primeru neskladja med Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov in Pogoji, veljajo slednji. CATV Selnica Ruše deluje v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije, predvsem pa v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikom (ZVPot-1) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2).

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.

Pred spletnim naročilom ali naročilom izven poslovnih prostorov je potrebno natančno prebrati besedilo Pogojev in CATV Selnica Ruše uporabniku predlaga, da si pred ali najkasneje ob sklenitvi pogodbe za nakup blaga na obroke te pogoje natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov. Če se uporabnik ne strinja s temi Pogoji, ni upravičen do nakupa blaga na daljavo oz. nakupa izven poslovnih prostorov. Sklenitev je možna v slovenskem jeziku.

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.

Naročnik je fizična oseba, ki ima v času nakupa blaga na obroke v spletni trgovini po teh pogojih, s CATV Selnica Ruše sklenjeno naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.

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.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v vsakokrat veljavnem Zakonu o varstvu potrošnikov in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

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

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 s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani naročilo potrdi. Kupec s klikom na polje »potrditev naročila z obveznostjo plačila« izrecno izjavi, da je obveščen o vsebini teh Splošnih pogojev in sprejema njegove določbe ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba. Do končane oddaje naročila lahko uporabnik kadarkoli popravi, dopolni ali spremeni vpisane podatke. 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 naročila s povezavo na te pogoje. To elektronsko sporočilo predstavlja potrditev, da so izpolnjeni vsi predpogoji za nadaljnjo obdelavo naročila s strani CATV Selnica Ruše in njegovih dobaviteljev. Ko CATV Selnica Ruše od dobavitelja prejme potrditev, da so vsi izdelki iz naročilnice na zalogi, dobavitelj pripravi pošiljko in jo pošlje na naslov kupca ali je kupcu dosegljiva na prevzemnem mestu družbe CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 12, 2352 Selnica ob Dravi, kupec pa prejme elektronsko sporočilo s prodajno pogodbo in obvestilo, da je njegovo naročilo dosegljivo na prevzemnem mestu. Prodajalec (CATV Selnica-Ruše, d.o.o.) lahko dodatno zahteva tudi instrument zavarovanja (npr. varščino) za obročno plačilo.

CATV Selnica Ruše bo sklenila pogodbo za prodajo na obroke s potrošnikom ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:

- če je potrošnik obstoječ naročnik najmanj 6 mesecev elektronskih komunikacijskih storitev CATV Selnica Ruše;
- če je polnoleten in poslovno sposoben;
- če ima stalno prebivališče v republiki Sloveniji,
- če do CATV Selnica Ruše nima neporavnanih obveznosti;
- če s CATV Selnica Ruše nima nobenih spornih razmerij;
- če izpolnjuje druge pogoje, ki jih CATV Selnica Ruše določi v okviru vsakokrat veljavne ponudbe;
- če za sklenitev pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.

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.

Kupec, ki je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev CATV Selnica Ruše vsaj 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga na obroke, lahko naroči oziroma kupi največ 2 posamezne kose blaga, pri čemer višina skupne vrednosti vseh kupljenih kosov blaga ne sme presegati 2.400,00 EUR. CATV Selnica Ruše lahko po lastni izključni presoji dovoli potrošniku, ki je naročnik elektronskih



komunikacijskih storitev CATV Selnica vsaj 6 mesecev pred sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga na obroke, odobri nakup blaga višje vrednosti.

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 izvajalčevi izključni presoji, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do CATV Selnice-Ruše, d.o.o. iz naslova nakupa blaga na obroke.

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.

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.

Odstop od pogodbe pri nakupu blaga na obroke

CATV Selnica Ruše lahko odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če:

- pride kupec v zamudo z začetnim obrokom;
- po plačilu začetnega obroka pride kupec v zamudo z najmanj dvema zaporednima obrokom, ki pomenita najmanj osmino kupnine;

Če tudi po dodatnem 15-dnevnem roku od dneva zapadlosti obroka, ne poravna zapadle obveznosti. Kupcu po preteku 15-dnevnega roka od dneva zadnjega prejetega poziva k plačilu ob roka, vsi neporavnani obroki zapadejo v takojšnje plačilo v enkratnem znesku. Plačila obrokov se vštevajo po vrstnem redu njihove zapadlosti.

Kupec ima pravico, da kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in sicer brez pogodbenih obresti, razen morebitnih stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

V primeru enostranske prekinitve naročniškega razmerja za elektronske komunikacijske storitve, se šteje da je kupec, z odpovedjo take pogodbe podal zahtevo za predčasno poplačilo vseh še neporavnanih obrokov.

Kadar to opravičujejo okoliščine primera, lahko sodišče na zahtevo kupca podaljša roke za plačilo zamujenih obrokov, če da kupec zavarovanje, da bo izpolnil obveznosti in če CATV Selnica Ruše zaradi tega ne trpi škode. Nično je pogodbeno določilo o pogodbeni kazni za primer, če bi potrošnik prišel v zamudo s plačilom kakšnega obroka kupnine.

Kupec lahko v roku 15 dni od oddaje naročila oz. sklenitve pogodbe na obroke, CATV Selnici Ruše pisno sporoči, da odstopa od pogodbe in želi izdelek vrniti prodajalcu. V takšnem primeru in ob pogoju, da bo naročnik blago vrnil nepoškodovan, v original embalaži z vsemi pritisklinami, vso pripadajočo dokumentacijo, bo CATV Selnica Ruše kupcu zaračunala stroške morebitne uporabe izdelka po vsakokratnem veljavnem Ceniku in/ali vrnil do tedaj plačane zneske za nakup izdelka z ustreznimi obrestmi.

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

- 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 v času uradnih ur naročniške službe. 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 na daljavo in vračilo blaga

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.

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 (uporabljen 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 zapečatenе audio ali videoposnetke in računalniške programe, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat (sem sodijo brivniki, masažni aparati, oblačila za hujšanje, rezervne mrežice in noži za brivnike, zobne ščetke,...).

Prejeto blago mora kupec vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

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 Selnic ob Dravi. Kupec v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga.
- s kupljenim blagom se na lastne stroške osebno oglašite na sedežu podjetja in tam opravite vračilo kupljenega blaga v originalni embalaži skupaj s pripadajočo dokumentacijo in izpolnjenim obrazcem za vračilo.

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 presojlo 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.

Če blago, za katero se izda garancija, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko kupec najprej zahteva odpravo napak. Za izdelke, ki imajo garancijo, veljajo garancijski pogoji zapisani na veljavnem garancijskem listu in veljajo od dneva nakupa s predložitvijo računa. Za reševanje reklamacij je pristojen pooblaščen servis.

Za uveljavljanje garancij je potrebno izdelek poslati na pooblaščen servis, ki je dolžan izdelek popraviti v roku 30 dni od prejema zahteve za odpravo napak. Rok se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Če napake niso odpravljene v omenjenem roku mora proizvajalec kupcu brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Če proizvajalec v omenjenem roku ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko kupec zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali sorazmerno znižanje kupnine. Pravice kupca iz naslova garancije ugasnejo po 2 (dveh) letih od dneva, ko je kupec zahteval brezplačno odpravo napak ali zamenjavo blaga z novim.

CATV Selnica Ruše ni pooblaščen za ugotavljanje napak na izdelku iz naslova garancije. Pristojnost za presojo glede napake ima le pooblaščen servis, zato zamenjava izdelka ali vračilo izdelka brez mnenja pooblaščenega serviserja ni mogoča.

15.8. 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.

15.9. Varnost

CATV Selnica Ruše v postopkih nakupa blaga na daljavo zagotavlja ustrezne tehnološke rešitve za preprečevanje zlorab, kupec pa je dolžan skrbno varovati svoje uporabniško ime (e-naslov) in geslo za račun CATV Selnica Ruše.

Kupec jamči za točnost in resničnost vseh posredovanih podatkov v postopku nakupa blaga in storitev, ter odgovarja za škodo nastalo zaradi netočnih oziroma neresničnih podatkov.

15.10. Zbiranje in varovanje 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).

CATV Selnica Ruše se je zavezala osebne podatke posameznikov varovati v skladu s 26. členom UREDBE (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 (v nadaljevanju: Splošna uredba), s katerim je določila tudi pravila o tem, kdo izpolnjuje katere obveznosti v skladu s Splošno uredbo, zlasti glede uveljavljanja pravic, na katere se nanašajo osebni podatki, in izpolnjevanja obveznosti obveščanja. Posamezniki lahko uveljavljajo pravice, do katerih so upravičeni v skladu s členi 15 do 22 Splošne uredbe, proti CATV Selnici Ruše preko info@krs.si ali preko ostalih kontaktnih naslovov družbe.

CATV Selnica Ruše bo posredovane osebne podatke obdelovala za namen izvedbe naročila in izvajanja pogodbenega razmerja v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so dostopni na https://www.krs.net/arhiv_splosni_pogoji ter vsebujejo podrobnejši opis postopkov in pravic, ki vam pripadajo. CATV Selnica Ruše bo osebne podatke obdelovala do popolnega poplčila 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.

Za vprašanja v zvezi z obdelavo osebnih podatkov se lahko obrnete na pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov na info@krs.si ali po pošti, na CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi.

15.11. 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.

15.12. Jamstvo za skladnost blaga

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Kupec 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 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.

Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti in blago za katerega uveljavlja neskladnost lahko kupec predloži prodajalcu osebno v naročniških prostorih CATV Selnica Ruše ali na naslov e-pošte: info@krs.si

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

Kupec 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 kupec 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 razlogi obvesti kupca.

Kupec, 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.

V vsakem primeru ima kupec pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka. Zahteve kupca do prodajalca prenehajo v 2 (dveh) letih od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Če je obstoj neskladnost na blagu sporen, bo prodajalec kupca o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka. Če prodajalec uniči ali izgubi izdelek, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan kupcu po njegovi izbiri izročiti v 8 (osmih) dneh nov enak izdelek ali mu takoj plačati odškodnino v višini maloprodajne cene novega izdelka. Če prodajalec poškoduje ali pokvari izdelek, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžan na lastne stroške v 3 (treh) dneh odpraviti okvaro oziroma poškodbo, kadar se s tem ne zmanjšata vrednost in uporabnost izdelka. V primeru, da tega ni mogoče zagotoviti, pripada kupcu pravica kot v primeru izgube ali uničenja.

15.13. 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).

15.14. Končne določbe

CATV Selnica Ruše ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

CATV Selnica Ruše omogoča spletno trgovino na območju RS in na spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Ti Pogoji pričnejo veljati dne 1. 10. 2025. CATV Selnica Ruše si pridružuje pravico do sprememb in dopolnitev teh Pogojev v skladu s spremenjenimi pogoji poslovanja in v skladu s svojo poslovno politiko, o čemer bo kupca obvestil na primeren način.

Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletni strani CATV Selnica Ruše in na prodajni platformi <https://trgovina.krs.net/>.

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 prejeta 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 prejeta 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.

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 1. 10. 2025 in pričnejo veljati 1. 10. 2025 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

PRILOGE:

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

PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

1. UVODNA DOLOČILA

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

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

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

2. ZAKAJ IN KAKO ZBIRAMO OSEBNE PODATKE

Osebne podatke lahko zbiramo v naslednjih primerih:

2.1. Za izpolnitev pogodbenih obveznosti:

- ob registraciji za nakup ali ob nakupu določenih produktov ali storitev;
- za preveritev vaše identitete;
- če nam sporočite, da ste uporabnik invalid ali potrebujete prilagojeno podporo, bomo to zabeležili, vendar le, če nam boste dovolili ali če to moramo storiti zaradi pravnih ali regulativnih razlogov;
- za zagotavljanje storitev za stranke v zvezi z našimi produkti in storitvami;
- za namene izstavljanja računov ter

- za sklenitev pogodbe o služnosti ali s tem povezane pogodbe na področju uporabe nepremičnin za vzpostavitev, delovanje in vzdrževanje našega omrežja in z njim povezane infrastrukture.

2.2. Za naše zakonite poslovne interese, ki vključujejo:

- pošiljanje sporočil o trženju in promocijah, za katere po zakonu ni potrebna pridobitev privolitve posameznika,
- na katerega se nanašajo osebni podatki (privolitev);
- obdelavo vaših povratnih informacij in prispevkov v anketah strank, tekmovanjih, ponudbah ali vprašalnikih;
- pregled vaših vpogledov z namenom, da vam lahko bolj pomagamo ali raziščemo vaše pritožbe;
- preprečevanje prevar;
- varnost našega omrežja;
- pridobivanje podatkov neposredno od vas ali njihovo zbiranje iz javnih evidenc (AJ PES, zemljiška knjiga, zemljiški kataster itd.) ter njihova obdelava skladno z namenom graditve, delovanja in vzdrževanja elektronskih komunikacijskih omrežij in z njimi povezane infrastrukture.

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

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

2.4. Z vašim soglasjem:

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

znanstveni ali strokovni naziv, naslov elektronske pošte, davčno in matično številko, številko transakcijskega računa, v primeru naročila računa v e banko ali v primeru direktne bremenitve.

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

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

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

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

3. KATERE OSEBNE PODATKE ZBIRAMO?

Vaše osebne informacije zbiramo v naslednjih primerih:

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

Vrste osebnih podatkov, s katerimi razpolagamo, lahko vključujejo:

- Osebni podatki

Ime in priimek fizične osebe/firma in organizacijska oblika za pravne osebe, naslov/sedež naročnika, naročniška številka in drugi številčni elementi, ki se uporabljajo za vzpostavitev povezave z naročnikom,

kontaktna telefonska številka, akademski, znanstveni ali profesionalni naziv (na željo naročnika) ter druge vrste osebnih kontaktnih podatkov, kot so e-pošta, davčna številka za fizično osebo ter davčna in matična številka za pravno osebo, ulica ali naselje, v bloku/večstanovanjski hiši številka stanovanja, poštna številka, kraj in EMŠO.

- Informacije za plačilo

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

- Zgodovina stikov z nami

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

- Podatki o uporabniških računih

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

- Podatki za dostop

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

- Tehnične informacije

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

- Informacije o prijavi na delovno mesto

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

3.1. Posebne vrste osebnih podatkov

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

4. PRAVICE POSAMEZNIKOV

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

Za uresničevanje katere koli od teh pravic, za pridobitev drugih informacij ali za dodatne informacije o svojih pravicah ali naši uporabi vaših osebnih podatkov nam pišite na zahteve.GDPR@telemach.si

e imate nerazrešene pomisleke, imate pravico do pritožbe pri pristojnem organu EU za varstvo podatkov v državi, v kateri živite, delate ali v kateri menite, da je prišlo do kršitve.

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

4.1. Pravica do dostopa do osebnih podatkov

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

4.2. Pravica do popravka osebnih podatkov

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

4.3. Pravica do izbrisa osebnih podatkov

Vaše osebne podatke bomo izbrisali v določenih primerih:

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

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

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

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

4.4. Pravica do omejitve obdelave osebnih podatkov

Obdelavo vaših osebnih podatkov bomo omejili, če:

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

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

4.5. Pravica do preklica privolitve

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

4.6. Pravica do ugovora

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

4.7. Pravica do pritožbe nadzornemu organu

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

5. SPLETNE STRANI TRETJIH OSEB

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



6. PRAVNE OSEBE

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

7. POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV

7.1. Tretje osebe

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

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

7.2. Prenosi izven Evropskega gospodarskega prostora

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

7.3. Prodaja ali združitev

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

8. HRAMBA OSEBNIH PODATKOV

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

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

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

Če obdelujemo osebne podatke za marketinške namene ali z vašo privolitvijo, to izvajamo, dokler ne zahtevate, da z obdelavo prenehamo in za krajše obdobje po tem (dovolite nam, da izvedemo vaše zahteve). Hranimo tudi evidenco dejstva, da ste nas prosili, da vam ne pošiljamo sporočil neposrednega trženja ali ne obdelujemo vaših podatkov, tako da lahko vašo zahtevo spoštujemo tudi v prihodnosti.

Izbrisali ali odstranili bomo vaše osebne podatke ob koncu zadevnega obdobja hrambe, kot je omenjeno zgoraj.

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

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

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

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

- Obdobje hrambe:

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

- **Zakonita podlaga:**

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

8.2. Prometni podatki

- **Obdobje hrambe:**

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

- **Zakonita podlaga:**

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

8.3. Podatki, ki se obdelujejo na podlagi legitimnega interesa

- **Obdobje hrambe:**

Čas trajanja uporabe storitev in še mesec dni po prenehanju uporabe storitev.

- **Zakonita podlaga:**

Zakoniti oz. legitimni interes.

9. KONTAKTNI PODATKI IN POOBlašČENEC ZA VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

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

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

CATV Selnica Ruše d.o.o. – pripis za Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov

Naslov: Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi

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

10. VELJAVNOST POGOJEV

Ta priloga je objavljena 1. 10. 2025 in stopi v veljavo 1. 10. 2025. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na www.krs.si in so na voljo v naročniški službi CATV Selnica Ruše d.o.o..

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

PRILOGA 2 – NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

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

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

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

4. 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.

5. 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.

6. 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	
Paket Penzion OPTI	10	10	Mbps	8	8	Mbps	

Paket Zanesljivo XXL	700	50	Mbps	560	40	Mbps	
Paket Zanesljivo XXL opti	700	700	Mbps	560	560	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 hakerjev (phishing), ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi elektronskimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji;
- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hakerjev.

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

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;
- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;

- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;
- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih terminalov in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje),
- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih obiskujete.

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

NADOMESTILA OB NEDELOVANJU ALI SLABŠI KAKOVOSTI DELOVANJA STORITEV

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

1. Višina nadomestila

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

Napaka	Čas trajanje napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
	od 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	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	25 % mesečne naročnine

javne komunikacijske storitve	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.