



Splošni pogoji

za opravljanje telekomunikacijskih storitev distribucije RA, TV in IKT signalov/storitev podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o., operaterja kabelskih komunikacijskih sistemov, s sedežem v Selnici ob Dravi, Mariborska cesta 25 (v nadaljevanju operaterja).

1. Splošne določbe

Splošni pogoji urejajo opravljanje kabelsko-komunikacijskih storitev, ki jih operater opravlja kot gospodarsko dejavnost za javnost, predvsem pa:

- pogoje, postopke in roke za zagotavljanje storitev oziroma priključitev,
- obseg, način in pogoje opravljanja storitev,
- pogoje sklepanja, spreminjanja in prekinitve naročniških razmerij,
- reklamacije,
- cene storitev.

2. Opredelitev pojmov

- Kabelske komunikacijske storitve so telekomunikacijske storitve distribucije radijskih in televizijskih signalov in z njimi povezanih informacij, oddajanih iz nekega osrednjega mesta uporabnikom, ki so z njimi posamično povezani s kablom, v nadaljevanju »KTV storitve«.
- Kabelske komunikacijske storitve so storitve telekomunikacij kabelskem komunikacijskem sistemu (v nadaljevanju »KKS«) omrežja operaterja.
- Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki ima z operaterjem sklenjeno naročniško razmerje.
- Operater CATV Selnica Ruše d.o.o. je registriran tudi za dejavnost telekomunikacij ter skladno z veljavno zakonodajo opravlja tržne in telekomunikacijske storitve.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

Operater bo sklenil naročniško pogodbo z vsako pravno ali fizično osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti. Operater bo zagotavljal informacije o možnostih, vrsti in načinih uporabe oziroma zagotavljanje KTV in telekomunikacijskih storitev, predvsem na naslednja načina:

- objava na informacijskem kanalu operaterja,
- objava na spletni strani operaterja.

Informacije obsegajo tudi tehnične parametre oziroma terminalsko opremo, s katero mora razpolagati naročnik. Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja podpisati naročniško pogodbo in zahtevek. V primeru, da v pogodbi oziroma zahtevku niso navedeni podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo operater vrne naročniku.

4. Vzdrževanje

Za opravljanje navedenih storitev se operater zavezuje redno vzdrževati sprejemno postajo, kabelsko napeljavo ter druge potrebne elemente KKS do stanovanjske enote ali individualne hiše, kjer je naročnik s svojo napeljavo priključen na omrežje operaterja.

Vzdrževanje zajema predvsem:

- zagotavljanje kakovostnega signala do stanovanjske enote ali individualne hiše,
- odstranjevanje vseh napak na kabelskem sistemu, vzdrževanje in po potrebi zamenjava kablov in elementov KKS.

Operater bo izvajal dela, potrebna za vzdrževanje, v skladu s predpisi o tehničnih normativih za KKS ter vsemi drugimi veljavnimi tehničnimi in varnostnimi predpisi. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo operater opravil posega po predhodnem dogovoru z naročnikom in le v najnujnejšem obsegu ter po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Operater lahko pooblasti za izvedbo del tretjo osebo, za katere delo odgovarja operater.

5. Tehnične zahteve

Operater zagotavlja kvaliteto RA in TV signalov po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi le toliko sprejemnih naprav, kolikor jih je določenih v pogodbi. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka sprejemna naprava ustreza navedenim standardom, zraven tega pa tudi slovenski zakonodaji in tehničnim prepisom (varnostni in EMC certifikati ...). Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih in najetih naprav od operaterja pred prednapetostnimi učinki (udar strele, napetostni sunki v električnem omrežju). Operater zavrne priklop naročnika, če njegova napeljava ali oprema ne ustreza zakonodaji ali tehničnim predpisom ali obstoja nevarnost za povzročanje motenj v omrežju. Operater lahko prekine dobavo storitve in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam, še posebno, če s tem povzroča motnje ali omogoča dobavo signala ali storitev nenaročnikom (t.i. črni priklopi).

6. Obveznosti operaterja

- Operater zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu z zakonskimi prepisi,
- operater odpravlja napake v sistemu v času med 8. uro zjutraj in 22. uro zvečer,
- operater zagotavlja radijski in televizijski program v skladu s programsko shemo, ki jo je potrdil programski svet operaterja/dobavitelja v skladu z veljavno zakonodajo,
- operater obvešča naročnike o programski shemi in o njenih spremembah po svojem internem info televizijskem kanalu in/ali po spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge možne načine,
- v primeru načrtovane prekinitve zaradi vzdrževanja telekomunikacijskega omrežja operater o tem vnaprej obvesti naročnika preko svoje spletne strani oziroma informacijskega kanala.
- operater ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledice višje sile ali dogodkov in ki niso pod njegovim vplivom (izpadi signalov do sprejemne postaje).

7. Zaračunavanje storitev

Naročnik je dolžan plačevati naročnino. Operater naročnino zaračunava mesečno v skladu s svojo poslovno politiko. Cene so navedene v ceniku, ki je objavljen na spletnih straneh operaterja, in na sedežu družbe. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno in/ali po spletnih straneh in/ali po svojem informacijskem kanalu. Naročnik ima pravico ugovarjati na izstavljeni račun v roku 8 dni od dostave računa pisno, po elektronski pošti, po telefaksu ali osebno na operaterjevem sedežu.

8. Odstop od pogodbe in odklop naročnika

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

- naročnik ravna v nasprotju s Pogodbo ali Splošnimi pogoji,
- naročnik ne poravnava svojih obveznosti do operaterja,
- naročnik ovira operaterja pri dostopu do elementov omrežja,
- naročnik povzroča motnje na omrežju.
- Stroški odklopa in ponovnega priklopa bremenijo naročnika na podlagi cenika.

Ugodnost in vezava

- Za koriščenje ugodnosti te akcije mora naročnik pri CATV 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 strošek predhodne prekinitve pogodbe, tj. sorazmerni znesek višine ugodnosti.
- Višina skupne ugodnosti, ki jo je prejel naročnik ob sklenitvi pogodbe vključuje ugodnost akcijskega paketa.
- Izvajalec zaračuna sorazmerni del ugodnosti s formulo:

$$\text{SZU} = \frac{\text{CŠM-AN}}{\text{CŠM}} * \text{VU}$$

SZU se izračuna tako, da od celotnega števila mesecev (CŠM) odšteje število mesecev, v katerih je bil naročnik aktiven (AN), nastala razlika se deli s celotnim številom mesecev minimalnega obdobja. Tako dobljen količnik se nato množi z višino ugodnosti (VU), ki je navedena v naročniški pogodbi.

9. Reklamacije na delo operaterja

Vsak naročnik lahko reklamira delo operaterja in njegovih izvajalcev v roku 15 dni. Vsaka reklamacija mora biti podana v pisni obliki z navedbo naslova pošiljatelja. Operater se zavezuje pisno odgovoriti v roku 8 dni. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v moči operaterja, da vzrok odpravi, bo operater po svojih zmožnostih vzrok reklamacije odpravil. Reklamacija ne zadrži plačila računa. V primeru upravičene reklamacije, bo operater vrnil preveč plačani znesek, vključno s pripadajočimi obrestmi, ki veljajo za vloge na vpogled.

10. Končne določbe

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.

Posebni splošni pogoji za nudenje storitev digitalne telefonije:

1. člen

Splošni pogoji za uporabo storitev digitalne telefonije družbe CATV Selnica-Ruše, d.o.o. (v nadaljevanju družba) so splošni pogoji poslovanja družbe 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.

2. člen

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 kompresira 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.

3. člen

Za uporabo storitve digitalne telefonije mora naročnik:

- imeti sklenjeni veljavni naročniški razmerji za KTV storitev in internet storitev družbe,
- v posebnih primerih imeti sklenjeno naročniško razmerje za KTV storitev, za kar se lahko naročniku zaračunajo posebni stroški po ceniku,
- 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.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti izvedene v obliki aneksa k naročniški pogodbi, razen kadar gre za spremembe cenika ali teh splošnih pogojev.

4. člen

Pogoj za uporabo storitev digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za KTV in internet (razen v primeru posebnih pogojev iz druge alineje 3. člena), ustreznost komunikacijske strojne opreme, ki jo v skladu s pogodbo za uporabo storitev zagotovi družba in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve. Če naročnika zaradi tehničnih razlogov ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se družba 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.

5. člen

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,
- 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 družbe 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 nepooblaščne uporabe s strani tretjih oseb.

6. člen

Družba zagotavlja v sklopu storitve digitalne telefonije tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internih straneh in cenikih družbe. Družba 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 preko posebnega samoskrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh www.krs.si.

7. člen

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo telefonsko številko prenese na družbo Telemach d.o.o. Ravno tako lahko naročnik telefonsko številko družbe prenese na drugega operaterja, pri čemer mu družba zaračuna prenos telefonske številke skladno z veljavnim cenikom.

8. člen

- Obveznosti in pravice družbe 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.

9. člen

Družba izvaja storitve digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev družbe.

10. člen

Družba bo naročnikom digitalne telefonije obračunala predmetne storitve na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnina,
- vrsta in znesek vseh morebitnih enkratnih plačil v obračunskem obdobju,

- naročnina,
 - vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
 - trajanje klicev in število obračunskih enot, ločeno po vrsti klicev,
 - vrsta in znesek za druge opravljene storitve,
 - skupni znesek računa.
- Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od 1. do 31. v mesecu za nazaj.

Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev družbe. Obračunsko obdobje za klice traja od 1. do 31. v mesecu in se obračuna za nazaj. Družba sme naročniku naročnino zaračunati tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik eventualno ni uporabljal storitev družbe ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabno oziroma za omejeno uporabo).

11. člen

Družba 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 takojšnjo plačilo za vse opravljene storitve. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v roku 24 ur. O izvršenem plačilu mora obvestiti družbo. Do plačila naročnik ne sme nadaljevati s porabo. Če naročnik s porabo vseeno nadaljuje, lahko družba 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 družba začasno, do izpolnitve zahtev, izklopi iz omrežja vse naročnikove številke.

12. člen

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

13. člen

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun, ki ga družba 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 družba ne prevzema odgovornosti za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa.

14. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnosti, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež družbe.

Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok iz prvega odstavka tega člena ob prejemu razčlenjenega računa. Če naročnik ne vloži ugovora pravočasno, pravica do ugovora preneha.

15. člen

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti oz. pomanjkljivosti na strani družbe, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot 12 ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko

sorazmerno zniža mesečni znesek plačila mesečne naročnine, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine. Strošek opravljenih klicev se zaradi nezmožnosti uporabe storitev ne more znižati. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost do storitev mora biti prijavljena in evidentirana v sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitev, tako da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

16. člen

Družba bo naročnikom zagotovila pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili objavljenimi na spletni strani www.krs.si, in sicer 24 ur na dan, 7 dni na teden, vse leto.

17. člen

Družba bo v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavila 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 družba objavila telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je potrebno družbi sporočiti pisno.

18. člen

Naročnik je seznanjen, da si mu bo družba ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije določila telefonsko številko iz nabora, ki jih je družbi v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije oziroma gospodarska družba, s katero ima družba sklenjeno ustrezno pogodbo.

19. člen

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

20. člen

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.

21. člen

Naročnik soglašaja in jamči družbi, 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 družbe ali naročnikov telefonskih storitev oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum

zlorabe, sme družba brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev digitalne telefonije.

22. člen

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je družba praviloma ne zagotavlja. V primeru, da družba kot del posebne ponudbe označene na prvi strani te pogodbe, naročniku zagotovi telefonski aparat za delovanje slednjega ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila aparata se urejajo neposredno s pooblaščenim servisom oziroma z dobaviteljem teh aparatov. 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 družbe, o čemer bo družba naročnike obveščala preko spletnih strani družbe in/ali na info kanalu družbe.

23. člen

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). Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katere od naštetih storitev zaradi neporavnanih obveznosti naročnika.

24. člen

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 družba ni odgovorna za nedelovanje ali moteno delovanje navedenih in podobnih naprav zaradi delovanja storitev digitalne telefonije.

25. člen

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 družba 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 družba zaračunava skladno z veljavnim cenikom.

26. člen

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

27. člen

Družba zagotavlja naročnikom kakovost telefonskih storitev, kot to omogoča tehnična opremljenost.

Družba ne odgovarja za posledice slabše kakovosti telefonskih storitev in za posledice motenj v izvajanju telefonskih storitev. Ravno tako družba ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti povezane s storitvami digitalne telefonije po tel pogodbi.

28. člen

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 družba v primerih iz prejšnjega odstavka, ob utemeljenem sumu zlorabe predmetnih storitev, nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.

29. člen

Naročnik izjavlja, da je seznanjen s Splošnimi pogoji za uporabo telefonskih storitev družbe in dovoljuje, da se osebni podatki, navedeni v pogodbi za uporabo storitev družbe ter v splošnih pogojih, zbirajo in obdelujejo skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

Selnica ob Dravi, 1. 1. 2009. Splošni pogoji veljajo do preklica.

Posebni splošni pogoji za poslovanje z e-obliko računa med CATV Selnica-Ruše, d.o.o., in svojim dolžnikom – odjemalcem storitev

1. Splošno

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

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 splošnih pogojih.

S prijavo na način, naveden v točki 3 teh splošnih pogojev, prejemnik e-računa potrjuje:

- da je s temi splošnimi pogoji 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 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 splošnih pogojev,

-da je seznanjen, da prijava do konca tekočega koledarskega meseca omogoča prejem računa po elektronski poti pri prvem naslednjem obračunu.

Pogodbeno razmerje po teh splošnih pogojih se vzpostavi z dnem prejete podpisanе prijave za izdajo e-oblike računa in je sklenjeno za nedoločen čas.

2. Opredelitev pojmov

Pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- e-račun je račun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-računa izda svojemu dolžniku in mu ga pošlje po elektronski pošti,
- izdajatelj e-računa je CATV Selnica-Ruše, d.o.o., ki izdaja račune v elektronski obliki, opisani v prejšnjem odstavku,
- načini prijave in odjave od prejema e-računa: fizična oseba, ki ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje, lahko prijavi/odjavi prejetje e-računa preko portala <http://moj.krs.net> z izpolnitvijo *Vloge za izdajo e-računa oz. s prijavo /odjavo* na prejetje e-računa ali z izpolnitvijo obrazca, ki je dostopen na spletni strani www.krs.si 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 račun, 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.

3. Prijava prejetja e-računov

Fizična oseba, ki želi s strani izdajatelja e-oblike računa prejeti 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 spletnem portalu <http://moj.krs.net>, na spletni strani www.krs.si in v pisarnah naročniške službe izdajatelja).

4. Prenehanje prejetja e-računov

Prejemnik e-oblike računa se lahko odjavi od prejetja e-oblike računa tako, da izpolni obrazec Preklic vloge za izdajo e-oblike računa (in hkrati prijava papirnatega računa), ki je dostopen na spletnem portalu <http://moj.krs.net>, na spletni strani www.krs.si in v pisarnah naročniške službe izdajatelja.

Izdajatelj si pridržuje pravico posamezen račun posredovati v papirni obliki, v kolikor tehnični pogoji onemogočajo posredovanje e-računa po elektronski poti. Takšen primer ne šteje za odpoved poslovanja z e-računi, opisan v naslednjem odstavku tega člena.

Izdajatelj e-računa lahko po lastni presoji enostransko odpove poslovanje z e-računom in pošlje prejemniku e-računa papirnati račun, če prejemnik ravna v nasprotju z določili opisanimi v teh Splošnih pogojih, če dostava na elektronski naslov prejemnika e-računa ni bila mogoča ali če obstajajo razlogi za odpoved pogodbe na podlagi zakona oziroma sodne ali upravne odločbe z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Vse pravice in obveznosti iz naslova poslovanja z e-računi skladno s temi Splošnimi pogoji prenehajo v roku dveh delovnih dni.

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 splošnih pogojev;
- da se za prejemanje e-računov prijavi na način, opisan v točki 3 teh splošnih pogojev;
- prejemanje in pregledovanje e-računov, za katere je izpolnil prijavo;
- da lahko kadarkoli izvrši odjavo od prejemanja e-računov, tako da izpolni obrazec Preklic vloge za izdajo e-računa, ki ga pravilno izpolnjenega in podpisanega pošlje na naslov izdajatelja e-računa oz. se odjavi prek portala <http://moj.krs.net>;
- 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.

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.

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, sprejetih na strani izdajatelja e-računa. Opomine za nepravočasno prejeta plačila bo prejemnik e-računa še naprej prejemal po pošti v papirnati obliki.

8. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje z e-računi 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 Splošne pogoje.

Izdajatelj e-računa lahko v skladu z veljavnimi predpisi in/ali s svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te Splošne pogoje, besedilo spremenjenih Splošnih pogojev 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 splošnih pogojev izdajatelju e-računa ne sporoči pisno, da predlog sprememb teh Splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša.

Če prejemnik e-računa ne soglaša s spremembami teh Splošnih pogojev, lahko pisno odstopi od prejemanja e-računov, najkasneje do uveljavitve spremembe.

Če prejemnik e-računa zavrne spremembe splošnih pogojev in pri tem ne odstopi od poslovanja z e-računom, se šteje, da je izdajatelj e-računa odpovedal poslovanje z e-računom s 15-dnevnim odpovednim rokom, ki teče od dneva, ko je prejemnik e-računa izdajatelju e-računa pisno sporočil, da predloga sprememb teh Splošnih pogojev ne sprejema.

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 Splošnimi pogoji in za razlago teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

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

Selnica ob Dravi, 1. 1. 2015. Splošni pogoji veljajo do preklica.

Posebni splošni pogoji za uporabo portala MOJ KRS

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 operater).

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.

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

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 operaterja oz. preko pošte. Če naročnik z operaterjem (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.

3. Storitve

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

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.

V Selnici ob Dravi, 1. 3. 2015. Splošni pogoji veljajo do preklica.

Posebni splošni pogoji za nakup izdelkov na obroke v okviru naročniških razmerij

Operater (prodajalec) proda, naročnik (kupec) pa kupi določeno blago, še preden mu bo kupnina popolnoma izplačana, »naročnik« (kupec) pa se zavezuje, da ga bo odplačal v obrokih v določenih časovnih presledkih.

2. člen

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.

3. člen

Kupnino je naročnik (kupec) dolžan plačati v zaporednih mesečnih obrokih, kot izhaja iz Pogodbe o prodaji blaga na obroke. Naročnik« (kupec) lahko kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in to brez pogodbenih obresti, razen stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

4. člen

Do nakupa izdelka s plačilom na obroke so upravičeni vsi obstoječi (najmanj 6 mesecev) 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.

5. člen

Po plačilu začetnega obroka lahko »operater« (prodajalec) odstopi od pogodbe, če pride »naročnik« (kupec) v zamudo z najmanj dvema zaporednima obrokoma, ki pomenita najmanj osmino kupnine. V primeru zamude »naročnika« (kupca) le z enim obrokom, kadar za plačilo kupnine niso predvideni več kot štirje obroki, lahko operater« (prodajalec) razdre pogodbo ali pa namesto da bi odstopil od pogodbe, zahteva od »naročnika« (kupca), da plača ves ostanek kupnine po dodatnem petnajstdnevem roku za plačilo. V primeru razveze pogodbe bo »operater« (prodajalec) naročniku (kupcu) vrnil prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in mu povrnil nujne stroške, ki jih je imel za blago.

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

6. člen

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.

V Selnici ob Dravi, 1. 3. 2016. Splošni pogoji veljajo do preklica.

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

Splošni pogoji za uporabo mobilnih storitev

CATV Selnica-Ruše, kabelsko-komunikacijski sistem, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, (v nadaljevanju: CATV Selnica-Ruše), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi telekomunikacijske storitve, vse v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: veljavni predpisi) in splošnimi pogoji (v nadaljevanju: Splošni pogoji), katerih vsebina je naslednja:

1. Opredelitev pojmov

»Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« oziroma »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju agencija) je neodvisni regulativni organ, ustanovljen na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom-1), ki opravlja naloge po tem zakonu ter ureja druga vprašanja, povezana z elektronskimi komunikacijami.

»Cenik storitev« določa cene storitev CATV Selnica-Ruše, ki jih CATV Selnica-Ruše zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).

»Elektronske komunikacijske storitve« so po določilih SP javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi CATV Selnica-Ruše svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SP, posebnimi pogoji (v nadaljevanju PP) za posamezno storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).

»Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber

Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika/uporabnika omrežja. Kartica SIM

preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika/uporabnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika/uporabnika. Kartica SIM je last CATV Selnica-Ruše.

1.5. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s CATV Selnica-Ruše ob upoštevanju SP sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.

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

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

- 1.8. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev CATV Selnica-Ruše dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.
- 1.9. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem CATV Selnica-Ruše za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.10. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik/uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.
- 1.11. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje CATV Selnica-Ruše-a.
- 1.12. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero CATV Selnica-Ruše sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja CATV Selnica-Ruše. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja CATV Selnica-Ruše-a ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitve.
- 1.13. »Posebni pogoji« ali »PP« so pogoji poslovanja CATV Selnica-Ruše kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- 1.14. »Poslovni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oziroma ki je registriran kot gospodarska družba, samostojni podjetnik ali drug poslovni subjekt (društvo, sindikat, politična stranka in fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost, oziroma drug poslovni subjekt, registriran z vpisom v pristojni register ali uradno evidenco pri pristojnem registrskem organu); oziroma je naročnik/uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost.
- 1.15. »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- 1.16. »Priključitev« je postopek, s katerim CATV Selnica-Ruše naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja CATV Selnica-Ruše.
- 1.17. »Priključnina/priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.18. »Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe CATV Selnica-Ruše, d.o.o.« »Splošni pogoji uporabe« ali »SP« (v nadaljevanju SP) so splošni pogoji poslovanja CATV Selnica-Ruše-a kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.19. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.
- 1.20. »Številka« je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze (ITU), ki jo naročniku ali uporabniku dodeli v uporabo CATV Selnica-Ruše.
- 1.21. »Terminalska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je radijska in telekomunikacijska oprema, ki jo uporabljajo naročniki/uporabniki pri uporabi storitev CATV Selnica-Ruše.
- 1.22. »Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve CATV Selnica-Ruše.
- 1.23. »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve CATV Selnica-Ruše ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.24. »Zasebni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki je potrošnik.
- 1.25. Ostali pojmi, uporabljeni v SP, imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom-1 in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja CATV Selnica-Ruše in pogoji uporabe storitev

2.1. CATV Selnica-Ruše omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SP in PP za posamezno storitev:

- nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezno storitev;
- če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.

2.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo CATV Selnica-Ruše pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna v skladu z navodili ter pogoje uporabe in opis teh storitev.

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

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

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

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

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

6. Pogoje delovanja elektronsko komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa CATV Selnica-Ruše v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.

7. Določila SP veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih CATV Selnica-Ruše.

8. Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.

9. CATV Selnica-Ruše ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere CATV Selnica-Ruše ne more vplivati.

10. V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb CATV Selnica-Ruše uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.

CATV Selnica-Ruše lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. CATV Selnica-Ruše bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo.

Prekinitvev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.

11. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo CATV Selnica-Ruše naročnike/uporabnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je CATV Selnica-Ruše to obveznost izpolnil, če je pisno obvestilo posredoval skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.

12. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri

tem imajo pravico v istem roku, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja (v nadaljevanju: NR) in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi, odstop od naročniške pogodbe pa v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.

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

2.17. CATV Selnica-Ruše lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.

2.18. Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja NR uporablja tudi opremo, ki je v lasti CATV Selnica-Ruše. V elektronskem komunikacijskem omrežju CATV Selnica-Ruše-a je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda CATV Selnica-Ruše.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

3.1. Razmerje med CATV Selnica-Ruše in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), ustni dogovori niso veljavni.

Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v pogodbi.

3.2. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.

3.3. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene. CATV Selnica-Ruše v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh CATV Selnica-Ruše in pri pogodbenih prodajalcih storitev CATV Selnica-Ruše.

3.4. Cenik oziroma prodajna ponudba so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni na vsakem prodajnem mestu CATV Selnica-Ruše-a, pooblaščenem za sklepanje NR, in na spletnih straneh CATV Selnica-Ruše-a, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.

3.5. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SP, Cenikom, opisom storitev in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezan uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.

3.6. CATV Selnica-Ruše sklepa NR le v prostorih naročniške službe.

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

3.8. Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

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

3.9. Naročnik - pravna oseba sme skleniti naročniško pogodbo z CATV Selnica-Ruše:

- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
- če CATV Selnica-Ruše zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko CATV Selnica-Ruše ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe,
- če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,

- če naročniško pogodbo v njenem imenu in za njen račun sklene zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci), v mejah svojih pooblastil,
 - če nima do CATV Selnica-Ruše neporavnanih obveznosti,
 - če nima z CATV Selnica-Ruše nobenih spornih razmerij.
- 3.10. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko CATV Selnica-Ruše preveri njegovo identiteto in boniteto.
- 3.11. V primeru, da CATV Selnica-Ruše na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko CATV Selnica-Ruše zahteva ustrezní inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.
- 3.12. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
- 3.13. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.
- 3.14. NR med CATV Selnica-Ruše in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko CATV Selnica-Ruše naročniku omogoči uporabo storitev.
- 3.15. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 3.16. CATV Selnica-Ruše začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
- 3.17. CATV Selnica-Ruše naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko. Naročnik lahko uporablja dodeljeno številko oz. storitve le za namen, dogovorjen s pogodbo in skladno z zakonodajo.
- 3.18. CATV Selnica-Ruše lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
- če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,
 - če meni, da uporabnik njegovih storitev ne bo zainteresirana oseba, pač pa tretja oseba, ki ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,
 - če je zoper zainteresirano pravno osebo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali ji grozi drug postopek, ki po splošnih poslovnih izkustvenih pravih predstavlja poslovno tveganje za pogodbenega partnerja takšne pravne osebe.
 - če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih CATV Selnica-Ruše zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
 - če je CATV Selnica-Ruše zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
 - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
 - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev CATV Selnica-Ruše ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
 - če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku;
 - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih CATV Selnica-Ruše ni dolžan skleniti NR;
- 3.19. Naročnik je dolžan CATV Selnica-Ruše takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (na primer: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje), ki je vplivala na odločitev za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko CATV Selnica-Ruše začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.

3.20. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko CATV Selnica-Ruše zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku. 3.24. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči CATV Selnica-Ruše, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.

3.21. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

4. Uporaba terminalske opreme

4.1. Za uporabo storitev CATV Selnica-Ruše mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalsko opremo.

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

4.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

4.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko

CATV Selnica-Ruše naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, CATV Selnica-Ruše ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

5.1. CATV Selnica-Ruše pri svojem poslovanju z naročniki/uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki/uporabniki in za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitve ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.

5.2. CATV Selnica-Ruše sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih/uporabnikih v skladu s pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost CATV Selnica-Ruše.

5.3. CATV Selnica-Ruše bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in, v kolikor ni drugače določeno v PP za posamezno storitev, jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v CATV Selnica-Ruše. Za oziroma pred uporabo osebnih podatkov v druge namene bo CATV Selnica-Ruše pridobil ustrezno soglasje naročnika.

5.4. CATV Selnica-Ruše bo pridobljene podatke uporabljal za nemoteno izvajanje NR, za pripravo in izdajanje imenikov, na podlagi soglasja naročnika pa tudi za druge zakonite namene (npr. za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom).

5.5. V primeru, da se naročnik ne opredeli za namene trženja storitev CATV Selnica-Ruše ali proti njim, bo lahko CATV Selnica-Ruše o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje naročnika dovoljuje zakonodaja.

5.6. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da CATV Selnica-Ruše trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. CATV Selnica-Ruše je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.

5.7. CATV Selnica-Ruše zbira o naročnikih naslednje podatke:

- ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
- naslov/sedež naročnika,
- naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika in kontaktno telefonsko številko,
- elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
- akademski, znanstveni ali strokovni naziv (na željo naročnika),
- podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
- rojstni datum (s soglasjem naročnika in za določene storitve),
- davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
- druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,

– na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.

5.8. CATV Selnica-Ruše lahko na podlagi naročnikovega/uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov za izboljšanje ponudbe, trženje storitev ali izvajanje storitev obdeluje podatke, zbrane ob sklenitvi NR, zbira tudi druge naročnikove/uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi CATV Selnica-Ruše).

5.9. Soglasje za obdelavo osebnih podatkov, kot izhaja iz naročniške pogodbe, velja tudi po prenehanju naročniške pogodbe oziroma do izrecnega preklica soglasja oziroma še največ deset let.

5.10. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko CATV Selnica-Ruše preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika/uporabnika, na katerega se nanašajo.

5.11. CATV Selnica-Ruše sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, ki jih CATV Selnica-Ruše posreduje naročnik oziroma uporabnik (npr. navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, posredovanih v sklopu naročila oziroma uporabe storitev ali blaga ...), od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oziroma preverjati resničnost le-teh.

5.12. CATV Selnica-Ruše sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot CATV Selnica-Ruše, prek katerih ali s pomočjo katerih izvajajo svoje storitve.

5.13. CATV Selnica-Ruše za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z zakonodajo hrani podatke o prometu.

5.14. Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja do popolnega plačila računa (to pomeni do izteka roka za ugovor), t.j. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja, so:

– pri storitvah v mobilnem omrežju: pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP naslovu, zasebnem IP naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;

– pri telefonskih storitvah v fiksnem in IP omrežju: podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;

– pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju: podatki o javnem IP naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena;

5.15. CATV Selnica-Ruše hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.

5.16. CATV Selnica-Ruše lahko obdeluje oziroma analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki storitev, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.

5.17. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato CATV Selnica-Ruše ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali kateremkoli drugem omrežju, nad katerim CATV Selnica-Ruše nima neposrednega nadzora, razrešuje CATV Selnica-Ruše kakršnekoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

6.1. CATV Selnica-Ruše zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom, ki je objavljen na spletni strani www.krs.si.

6.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).

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

6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja, razen v primerih iz naslednje alineje;
- naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku oziroma prodajni ponudbi. V tem primeru se naročnina praviloma obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na datum aktivacije/deaktivacije storitve.

6.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

6.6. Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.

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

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

6.9. Račun se lahko izstavlja v soglasju z naročnikom v elektronski obliki ali se vzpostavi trajnik (e-banka).

6.10. V primeru, ko naročnik sklene več NR za posamezno storitev, bo CATV Selnica-Ruše za vsa ta NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.

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

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

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

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

6.15. Razčlenjeni račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- plačilo za storitev.

6.16. CATV Selnica-Ruše praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrisejo zadnja tri mesta števil; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga CATV Selnica-Ruše izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.

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

- pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
- če je naročnik potrošnik ali

– če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik zahtevi za nezakriti razčlenjen račun priložiti dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. CATV Selnica-Ruše bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, predno le-tega posreduje naročniku.

6.18. Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.

6.19. Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

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

6.21. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti CATV Selnica-Ruše. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.

6.22. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

6.23. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo CATV Selnica-Ruše naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je CATV Selnica-Ruše dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo CATV Selnica-Ruše zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.

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

6.25. CATV Selnica-Ruše naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno ali preko elektronske pošte ali preko SMS sporočila opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

6.26. Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

6.27. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske opreme je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je CATV Selnica-Ruše prejelo naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

6.28. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnata po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko CATV Selnica-Ruše preneha zagotavljati storitve.

6.29. CATV Selnica-Ruše lahko tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko CATV Selnica-Ruše naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. CATV Selnica-Ruše pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti CATV Selnica-Ruše.

6.31. CATV Selnica-Ruše lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:

- naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
- nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
- se ne odzove na ukrepe CATV Selnica-Ruše (na primer: klic, SMS).

6.32. CATV Selnica-Ruše naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitve

7.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje CATV Selnica-Ruše v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.

7.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

– zoper račun, ki je izstavljen s strani CATV Selnica-Ruše v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa, ali

– zoper odločitev ali ravnanje CATV Selnica-Ruše, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje; 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.

7.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:

– pisno na naslov CATV Selnica-Ruše, d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, s pripisom reklamacija;

– na elektronski naslov za sprejem reklamacije (info@krs.si).

7.4. CATV Selnica-Ruše bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.

7.5. Če CATV Selnica-Ruše ne ugodí naročnikovemu ugovoru, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve CATV Selnica-Ruše vloži predlog za rešitev spora na agencijo.

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

7.7. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar CATV Selnica-Ruše ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

7.8. CATV Selnica-Ruše sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.

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

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

7.11. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, CATV Selnica-Ruše ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov; razen če drugi pogoji CATV Selnica-Ruše opredeljujejo drugače.

8. Omejitve uporabe storitev

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

8.2. CATV Selnica-Ruše lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v elektronskem komunikacijskem omrežju, razen klicev na številke za klice v sili.

8.3. CATV Selnica-Ruše naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:

– dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;

– dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;

- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vložil zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
- dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
- dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja CATV Selnica-Ruše ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
- dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
- dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
- če naročnik, ki tržil storitve v omrežju CATV Selnica-Ruše, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
- v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

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

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja CATV Selnica-Ruše in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
- če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
- zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
- če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe CATV Selnica-Ruše (na primer: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja; če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, če naročnik ne izpolni zahteve CATV Selnica-Ruše.

8.5. CATV Selnica-Ruše lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS sporočilom ali elektronsko pošto.

8.6. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko CATV Selnica-Ruše skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.

8.7. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči CATV Selnica-Ruše z ravnanji, ki so v nasprotju s SP ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

8.8. CATV Selnica-Ruše ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da CATV Selnica-Ruše ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SP izrecno strinja, da bo CATV Selnica-Ruše-u povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.

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

8.10. Neomejeni pogovori v vsa slovenska omrežja in neomejeni SMS-/MMS-i so namenjeni običajni uporabi storitve. Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala omrežju CATV Selnica-Ruše, ni dovoljena. Med kršitve sodijo namerna

preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje oz. pošiljanje SMS-/MMS-ov brez človekovega posredovanja ipd. V primeru, da CATV

Selnica-Ruše oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitve.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih

(5) dneh od prejema odpovedi NR. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.

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

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

– zeleni datum izključitve;

– kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter

– morebitne druge podatke

9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR pri CATV Selnica-Ruše poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.

9.4. Naročnik se obvezuje, da bo CATV Selnica-Ruše-u poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.

9.5. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo CATV Selnica-Ruše vrnil terminalsko opremo (na primer: kartico SIM) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last CATV Selnica-Ruše. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

9.6. Če namerava CATV Selnica-Ruše spremeniti pogoje, določene v naročniški pogodbi, je dolžan naročnika o nameravanih spremembah obvestiti najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima pravico v istem roku brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Odstop od naročniške pogodbe v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi NR prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, mora pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave CATV Selnica-Ruše povrniti znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme.

9.7. CATV Selnica-Ruše na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve, razen če PP za posamezno storitev ne določajo drugače.

9.8. CATV Selnica-Ruše lahko odpove NR:

– če naročnik krši določila SP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami CATV Selnica-Ruše v zahtevanem roku;

– če naročnik ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;

– če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;

– v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.

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

10. Skrb za naročnika/naročnika

10.1. CATV Selnica-Ruše izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. CATV Selnica-Ruše vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

10.2. CATV Selnica-Ruše zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.

10.3. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki:

- pri pooblaščenih posrednikih CATV Selnica-Ruše v njihovem obratovalnem času,
- na javno objavljenih telefonskih številkah CATV Selnica-Ruše,
- na spletnih straneh CATV Selnica-Ruše (www.krs.si).

10.4. CATV Selnica-Ruše zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:

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

10.5. CATV Selnica-Ruše naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na:

- številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki). Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje;

- številke CATV Selnica-Ruše za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.

10.6. CATV Selnica-Ruše bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in sicer v knjižni obliki ali elektronskih medijih. CATV Selnica-Ruše bo upošteval prejete spremembe podatkov o naročniku najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi pri posredovanju sprotnih informacij. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih CATV Selnica-Ruše prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred tiskanjem.

10.7. CATV Selnica-Ruše bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.

10.8. CATV Selnica-Ruše bo v imenikih objavil le podatke o naročnikih, za katere ima soglasje naročnikov in ki bodo navedeni pri posamezni izdaji imenika. CATV Selnica-Ruše si pridržuje pravico, da sam odloča o naboru podatkov, ki bodo objavljeni v imenikih, ki jih sam izdaja.

10.9. CATV Selnica-Ruše lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.

10.10. CATV Selnica-Ruše v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.

10.11. Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo CATV Selnica-Ruše le-tega obvestil o identifikacijski oznaki kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo CATV Selnica-Ruše posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivega dejanja.

10.12. Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.

10.14. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov CATV Selnica-Ruše.

10.15. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last CATV Selnica-Ruše, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

10.16. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti CATV Selnica-Ruše, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do portalov CATV Selnica-Ruše.

10.17. CATV Selnica-Ruše priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.

10.18. V skrbi za varovanje našega skupnega naravnega okolja CATV Selnica-Ruše uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je potrebno zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zabojske in zbirališča oz. vrniti prodajalcu.

11. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak ter nadomestilo za neustrezne storitve in odgovornost za škodo

11.1. CATV Selnica-Ruše zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

11.2. CATV Selnica-Ruše ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

11.3. CATV Selnica-Ruše bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.

11.4. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprave (na primer modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.

11.5. Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema:

- odpravljanje napak;
- periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja;
- druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca;
- stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo;
- meritve delovanja sistema na terenu;
- stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema;
- analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja;
- nastavljanje in konfiguriranje;
- zagotavljanje računalniških komunikacij;
- vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan;
- tehnično pomoč za uporabnike vse delovne dneve od 8.00 – 17.00 ure.

CATV Selnica-Ruše vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti CATV Selnica-Ruše.

11.7. CATV Selnica-Ruše ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, katerih CATV Selnica-Ruše ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

11.8. CATV Selnica-Ruše v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

11.9. Če CATV Selnica-Ruše ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SP, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal CATV Selnica-Ruše-u za storitev, na katero se nanaša zahtev. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

11.10. CATV Selnica-Ruše naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.

11.11. CATV Selnica-Ruše ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.

11.12. CATV Selnica-Ruše ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.

12. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

12.1. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja CATV Selnica-Ruše.

12.2. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.

12.3. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so CATV Selnica-Ruše in/ali njegovi licencodajalci.

Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SP, kot so določene v tem poglavju.

12.4. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. CATV Selnica-Ruše v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije CATV Selnica-Ruše in/ali dajalcev licence CATV Selnica-Ruše, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

13. Vsebine in storitve ponudnikov

13.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih CATV Selnica-Ruše samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.

13.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih CATV Selnica-Ruše posreduje, skladno z navodili CATV Selnica-Ruše oziroma ponudnika storitve in vsebine.

13.3. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa CATV Selnica-Ruše oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.

13.4. CATV Selnica-Ruše ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.

13.5. CATV Selnica-Ruše ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.

13.6. CATV Selnica-Ruše svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrežno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev CATV Selnica-Ruše ne odgovarja.

13.7. CATV Selnica-Ruše pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

14. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

14.1. CATV Selnica-Ruše priporoča:

- Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
- Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
- Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
- Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora. Na vseh napravah, še se posebej na pametnih mobilnih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.
- V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
- Uporabljajte prenapetostno zaščito.
- Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).

– Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last CATV Selnica-Ruše in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami CATV Selnica-Ruše uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.

– Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnostčasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;

– Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.

– Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t.i. wangiri. Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe ponudnikov storitev (na primer: t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar uporabnik lahko prejema tudi plačljive storitve ponudnika storitev; storitve so obračunane v skladu s cenikom ponudnika storitev, z včlanitvijo v SMS-klub pa se uporabnik tudi strinja, da CATV Selnica-Ruše kot ponudnik poti uporabo ponudnikovih storitev obračuna na računu za telekomunikacijske storitve).

14.2. CATV Selnica-Ruše opozarja, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletne in/ali otroke (na primer: vsebine za odrasle, igre na srečo), zato priporoča, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate in ukrepate, da mladoletni in/ali otroci ne uporabljajo storitev oziroma ne dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.

14.4. Na zahtevo naročnika lahko CATV Selnica-Ruše v okviru zakonskih in tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.

14.5. Opozarjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglasnih sporočil.

15. Končne določbe

15.1. SP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe. 15.2. Ti pogoji začnejo veljati za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR.

15.3. Ti pogoji so objavljeni in so dostopni na spletnih straneh CATV Selnica-Ruše.

Selnica ob Dravi, 1. 2. 2017

Opredelitev internetnih hitrosti

Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev

Družba CATV SELNICA-RUŠE, kabelsko komunikacijski sistem d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi (v nadaljevanju: CATV), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi širokopasovne storitve.

Izvajanje širokopasovnih storitev

Zato da bi CATV lahko izvajal širokopasovne storitve po naročniški pogodbi, mora naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) naročniške pogodbe izpolnjevati vsakokratno veljavne Splošne pogoje, vsakokratno veljavne Posebne pogoje, vse tehnične zahteve, opredeljene v prilogah naročniške pogodbe.

CATV ima pravico prekiniti izvajanje svojih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile. CATV v skladu z veljavnimi predpisi zagotavlja vzdrževanje svoje opreme in svojega CATV omrežja.

CATV zagotavlja naročnikom kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja. CATV v skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta Naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev zagotavlja naslednje pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka, ki so naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev na voljo na naslovu http://www.krs.net/trojcek_d3.

- **Oglaševana hitrost** širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo CATV navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izbere Naročnik.
- **Maksimalna hitrost** ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju enaka oglaševani hitrosti in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan. Odvisna je od dolžine povezave od dostopovne naprave do centrale in stanja omrežja ter se izmeri ob vzpostavitvi priključka.
- **Običajno razpoložljiva hitrost** je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa in znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti.
- **Minimalna hitrost** širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo CATV zagotavlja naročniku in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti.

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.

Če naročnik utemeljeno domneva, da njegova hitrost dostopa do interneta ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti, lahko od CATV zahteva brezplačno izvedbo potrebnih meritev hitrosti z obiskom tehnika na mestu priključka. V primeru ugotovljenega bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se odstopanja od pogodbenih hitrosti dostopa do interneta lahko operater na zahtevo naročniku ponudi paket z nižjo oglaševano hitrostjo dostopa do interneta, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa.

Operater bo Naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani CATV potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine, v višini kot izhaja iz internetne strani www.krs.net. Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve.

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	20	1	Mbps	16	0,8	Mbps
MODRI D3	100	5	Mbps	80	4	Mbps
RDEČI D3	200	10	Mbps	160	8	Mbps
ZLATI D3	250	20	Mbps	200	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+	130	8	Mbps	104	6,4	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

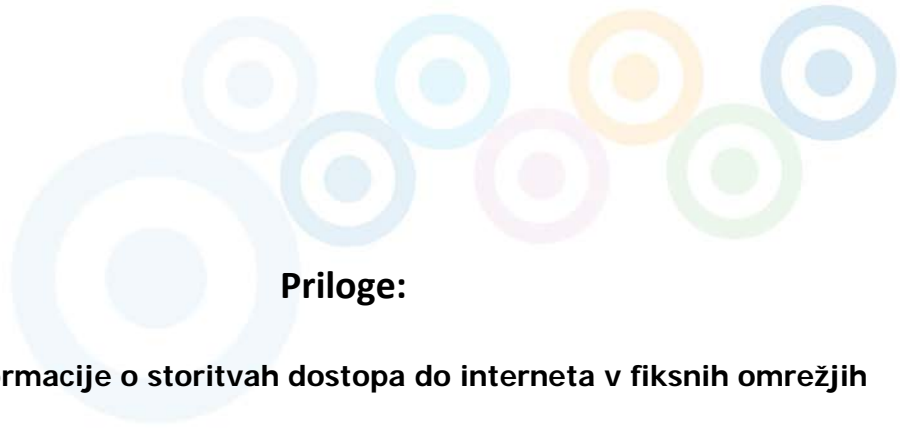
ZELENI	5	5	Mbps	4	4	Mbps
RUMENI	10	10	Mbps	8	8	Mbps
MODRI	20	20	Mbps	16	16	Mbps
PINK	30	30	Mbps	24	24	Mbps
RDEČI	40	40	Mbps	32	32	Mbps
SREBRNI	60	60	Mbps	48	48	Mbps
ZLATI	80	80	Mbps	64	64	Mbps
PLATINASTI	100	100	Mbps	80	80	Mbps

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
Zelen OPTI Trojček	10	10	Mbps	8	8	Mbps
Zelen 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
<hr/>						
Zanesljivo DOBER	100	5	Mbps	80	4	Mbps
Zanesljivo BOLJŠI	200	10	Mbps	160	8	Mbps
Zanesljivo NAJBOLJŠI	350	15	Mbps	280	12	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	100	100	Mbps	80	80	Mbps
Zanesljivo BOLJŠI OPTI	200	200	Mbps	160	160	Mbps
Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI	500	500	Mbps	400	400	Mbps

Selnica ob Dravi, 4. 5. 2019



Priloge:

- PRILOGA 1 - Informacije o storitvah dostopa do interneta v fiksnih omrežjih

PRILOGA 1 - INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

I. INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

- (a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- (b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- (c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- (d) 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;
- (e) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(d).

II. VARNOST PRED GROŽNJAMI NA INTERNETU

III. KONČNA DOLOČILA

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

I. INFORMACIJE O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA V FIKSNIH OMREŽJIH

(a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1. 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.

2. 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.

(b) 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.

(c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

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

d) 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);

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.

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

Maksimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju enaka oglaševani pritočni in odtočni hitrosti na omrežni priključni točki in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan.

Običajno razpoložljiva hitrost ob običajnem delovanju omrežja v kabelskem in optičnem omrežju znaša

80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva ter 85 % časa med 19.00 in 21.30.

Minimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja znaša v kabelskem in optičnem omrežju 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. CATV za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem CATV.

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.

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

3. METODOLOGIJA IZVAJANJA MERITEV

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).

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.
- Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

Naročnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen v točki 4, 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).

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

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

- 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.

b. 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. POSTOPEK ZA UVELJAVLJANJE PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

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.

2. 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.

3. 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 točki (f) te priloge.

4. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.

5. CATV naročnika seznanja z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če CATV v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic točke (f) 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 so bila ugotovljena razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS.

6. 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.

(e) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(d).

1. V primeru neskladnosti s parametri, navedenimi v točkah (a)-(e), ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje CATV-a v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.

Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja, tak paket ni na voljo ali nadomestila ne želi, lahko CATV oz. naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer naročnika ne bremenijo administrativni stroški prekinitve naročniškega razmerja in pogodbene kazni. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

II. VARNOST PRED GROŽNJAMI NA INTERNETU

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

- virusi, ki napadajo računalnike in mobilne terminale ter škodijo njihovem delovanju, delovanju aplikacij in ogrožajo podatke na njih;
- trojanski konji, zaradi katerih postanejo računalniki in mobilni terminali ranljivi in izpostavljeni napadom;

-aktivnosti črnih hekerjev (phishing), ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi elektronskimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji;

- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hekerjev.

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

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;

- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;

- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;

- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih terminalov in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje),

- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih obiskujete. Bodite pozorni, da se vselej izogibate posredovanju uporabniških imen, gesel, PIN kod in drugih identifikacijskih podatkov dokler niste popolnoma prepričani, da bodo ustrezno uporabljeni in ne bodo zlorabljeni. Podan 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.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 4. 10. 2019. Za nove naročnike stopi v veljavo dne 6. 10. 2019, za obstoječe pa 6. 11. 2019. CATV bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.