

SPLOŠNI POGOJI za opravljanje storitev v omrežju DETEL

Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitev Detel (v nadaljevanju SP) opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja storitev ter osnovna pravila medsebojnih odnosov med **ponudnikom storitve Detel Global d.d. (v nadaljevanju operater)** in naročniki oziroma uporabniki storitev.

Storitve Detel IP, za katere določila teh SP veljajo, so naslednje:

- **Detel IP v obliki IP vmesnika in povezane storitve,**
- **Detel IP v obliki IP telefona in povezane storitve,**
- **Detel CbC.**

Tipi uporabniških razmerij:

- naročniško razmerje, ki je opredeljeno s SP in pogodbo o naročniškem razmerju.

Razmerje med **operaterjem** in uporabnikom ureja:

- veljavna zakonodaja,
- naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SP in vsakokrat objavljeni cenik, ki so dosegljivi na spletni strani www.detel.eu,
- posebni pisni dogovori med pogodbenima strankama. V primeru, da SP in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

1. ČLEN / OPIS STORITVE DETEL IP / Operater zagotavlja naročnikom prenos storitve Detel IP telefonije, ki omogoča uporabo celotnega nabora elektronskih komunikacijskih storitev omrežja PSTN, razen pulznega izbiranja in brezprekinitvenega napajanja.

Dotatno operater omogoča uporabniku, da je na isto številko dosegljiv na večih komunikacijskih napravah: na naprednem mobilnem aparatu (SmartPhone) in / ali stacionarnem telefonu in / ali osebnem računalniku oz. večih naštetih napravah. Omenjena funkcionalnost dosegljivosti na dveh ali večih napravah se trži pod imenom Dvojnik/Trojnik.

Operater naročnikom zagotavlja dostop do števil 112 in 113 brezplačno.

Operater lahko oblikuje različne vrste dostopa oziroma naročniške pakete, ki vključujejo različne storitve. Vsebina in cene storitev so določene v ceniku.

Operater zagotavlja možnost prikaza in preprečitve prikaza identitete kličočega priključka in priključka v zvezi.

2. ČLEN / OPIS STORITVE DETEL CBC / Uporabnik storitve Detel CbC je naročnik nacionalnega operaterja, pri katerem mora imeti veljavno sklenjeno naročniško razmerje za uporabo fiksne telefonije. Uporabnik podpiše pogodbo z operaterjem in nato lahko preko kode 1099 kliče v tujino in v slovensko fiksno ter mobilno omrežje.

3. ČLEN / DOSTOP DO INFORMACIJ / Operater zagotavlja pravnim in fizičnim osebam informacije o možnostih in načinih uporabe telekomunikacijskih storitev v omrežju ter pogodbo za sklenitev naročniškega razmerja:

- na sedežu podjetja Detel Global d.d., Pot za Brdom 102, 1000 Ljubljana,
- na javno objavljeni telefonski številki 059 20 100,
- na spletni strani www.detel.eu,
- elektronskem naslovu info@inlife.si.

4. ČLEN / POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA /

Naročnik - fizična oseba sme skleniti naročniško pogodbo z operaterjem:

- če je polnoletna,
- če ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- če zagotovi podatke o istovetnosti, tako da posreduje kopijo potrdila o vpisu v davčni register, ki ga je izdala davčna uprava Republike Slovenije,
- če do operateja nima neporavnanih obveznosti,
- če z operaterjem nima nobenih spornih razmerij.

Naročnik - pravna oseba sme skleniti naročniško pogodbo z operaterjem:

- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
- če zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko operater ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, tako da posreduje izpisek iz sodnega registra, ki ne sme biti starejši od trideset (30) dni,
- če je plačilno sposobna,
- če naročniško pogodbo v njenem imenu in za njen račun sklene zakoniti zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci), v mejah svojih pooblastil,
- če do operateja nima neporavnanih obveznosti,
- če z operaterjem nima nobenih spornih razmerij.

Operater sme skleniti naročniško pogodbo tudi z osebo, ki ne izpolnjuje zgornjih pogojev, če ta oseba, po operaterjevi lastni presoji, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do operaterja iz naslova naročniške pogodbe.

Naročnik mora zagotoviti vse podatke glede svoje istovetnosti in ostale podatke, na podlagi katerih lahko operater ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe.

Naročnik mora za potrebe vzpostavitve storitve Dvojnik/Trojnik na mobilnem aparatu zagotoviti:

- napredni mobilni aparat (Smart Phone), ki omogoča nalaganje SIP računa oz. aparat z ustrezno verzijo operacijskega sistema Symbian,
- brezžični dostop do interneta (npr. preko Wi-Fi omrežja ali GPRS omrežja), kjer je za zagotavljanje storitve potrebna prepustnost določenih portov (signalizacija SIP, govorni porti).

V primeru plačljivega dostopa do interneta se stroški obračunajo po ceniku operaterja ponudnika te storitve.

5. ČLEN / OBRAČUNAVANJE / Operater omogoča uporabnikom mesečni obračun, ki vsebuje najmanj naslednje elemente:

1. obračunsko obdobje;
2. priključnina;
3. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;
4. naročnina;
5. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil;
6. število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot, znesek, ločeno za:
 - notranje klice
 - mednarodne klice
 - klice v mobilna javna komunikacijska omrežja
 - klice premijskih storitev
 - prenos podatkov
7. vrsta in znesek za druge opravljene storitve;
8. skupni znesek računa.

Na spletni strani www.detel.eu je na voljo podroben ogled uporabljenih storitev, ki vsebuje telefonsko številko, iz katere je bil opravljen promet, odhodne, dohodne in zgrešene klice (pri storitvi CbC so vidni samo odhodni klici), datume klicev in čas trajanja klicev.

Naročnikom se opravljene klice in dodatne storitve zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s Cenikom in pogodbo. Operater si pridržuje pravico, da naročniku zaračuna storitve, ki so bile opravljene v preteklih obračunskih obdobjih, če še niso bile zaračunane na rednem mesečnem računu. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz sistema operaterja. Morebitna odstopanja evidence prometa internega tarifnega sistema naročnika od evidence operaterja ne vplivajo na obračun. Operater sme tudi med obračunskim obdobjem pozvati naročnika (oz. drugo osebo, ki jo je morebiti določil naročnik za plačilo obveznosti) k plačilu nastalih obveznosti, kar lahko stori tudi z rokom plačila, ki je krajši od običajnega (npr. v roku 24 ur ali v drugem primernem roku), če meni, da je to potrebno, ker ravnanje naročnika/uporabnika izkazuje potrebo po varovanju interesov naročnika/uporabnika in/ali večje poslovno tveganje za operaterja glede plačila nastalih obveznosti.

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi oz. do dne, označenega na računu. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo operater naročniku obračunal zakonite zamudne obresti. Operater naročnika, ki ni plačal računa v roku iz prejšnjega odstavka, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da plača račun.

Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh preko uporabe storitve Detel, ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

6. ČLEN / RAZČLENJEN RAČUN Naročnik lahko zahteva, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice. Razčlenjen račun lahko naročnik zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev vnaprej. Zahtevo je potrebno vložiti pisno v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec. Za prejem razčlenjenega računa za obdobje treh (3) mesecev vnaprej mora naročnik izpolniti Obrazec o prejemanju mesečnih izpisov telefonskih storitev, ki ga lahko dobi na spletni strani www.detel.eu oz. ga po predhodnem naročilu prejme na dom

Operater zagotavlja tisto stopnjo razčlenjenosti računa, ki jo kot najnižjo stopnjo določajo veljavni predpisi. Naročnik prejme razčlenjen račun po pošti na naslov, ki je v naročniški pogodbi naveden kot naslov za prejemanje pošte.

7. ČLEN / VARNOSTNI UKREPI / Naročnik mora skrbno varovati vsa prejeta uporabniška imena ter gesla pred tretjimi osebami tako, da je tretjim onemogočena nepooblaščen raba oz. zloraba. Naročnik odgovarja za vse posledice in škodo, ki nastanejo zaradi zlorabe oz. nepooblaščen uporabe teh podatkov in sicer v primerih, ko ni uporabil vseh razumnih ukrepov za zaščito teh podatkov.

8. ČLEN / ZASEBNOST IN VARNOST / Operater za svoje delovanje uporablja tudi javno omrežje interneta in omrežja pod nadzorom tretjih strank za prenos in posredovanje podatkov. Naročnik s prejemom SP potrjuje, da je seznanjen s to značilnostjo in posledicami, ki lahko pomenijo okrnitev zasebnosti. Operater se zavezuje spoštovati zasebnost in v nobenem primeru brez predhodnega dovoljenja ne bo razkrival nobenih podatkov, zasebnih ali drugačnih, tretjim osebam, razen kadar bi to bilo potrebno na podlagi veljavne zakonodaje in predpisov Republike Slovenije.

Naročnik je seznanjen in sprejema, da operater za potrebe obračuna storitev in plačil v zvezi z medomrežnim povezovanjem hrani in obdeluje podatke o prometu komunikacij in sicer:

- številko klicanega in kličočega,
- datum in čas vzpostavitve povezave,
- trajanje povezave,
- vrednost storitve.

Podatki se izbrišejo ali spremenijo tako, da se ne dajo povezati z določeno ali določljivo osebo takoj, ko niso več potrebni za prenos sporočil, razen če sodijo v kategorijo podatkov za katere zakon predpisuje daljšo hrambo. Ne glede na to operater hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka.

Operater zagotavlja, da bo s podatki ravnal v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

9. ČLEN / DODELITEV ŠTEVILKE ZA STORITEV DETEL IP / Operater ob izbiri ustreznega paketa storitev uporabniku oz. naročniku dodeli eno ali več številke iz nabora številke, ki jih je operaterju v uporabo dodelil APEK. Prav tako je mogoče na zahtevo uporabnika izvršiti prenos dodeljene številke drugega operaterja k Detel Globalu (in obratno) v skladu s temi SP.

Operater lahko spremeni naročniško številko:

- na naročnikovo oz. uporabnikovo željo, vendar šele po preteku treh (3) mesecev od dodelitve ali nakupa številke, stranki se storitev zaračuna po veljavnem ceniku,
- če pride do spremembe številke, ki jih je dodelil APEK,
- če je to nujno potrebno zaradi tehničnih razlogov na strani operaterja.

Stornacijo prenosa številke na drugega operaterja se lahko zahteva samo zaradi tehničnih razlogov.

V primeru, ko spremembo naročniške številke ni zahteval naročnik oz. uporabnik, mora o načrtovani spremembi naročniške številke operater naročnika oz. uporabnika obvestiti najmanj trideset (30) dni vnaprej. V tem primeru bo operater na zahtevo naročnika oz. uporabnika za klice na prejšnjo telefonsko številko namestil telefonski odzivnik z informacijo o novi telefonski številki.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja ali zaradi poteka veljavnosti dodeljene telefonske številke zaradi kakršnegakoli razloga, se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku treh (3) mesecev od prvega dne naslednjega meseca, v katerem je naročniško razmerje prenehalo.

Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da se geografske lokacije kličočega uporabnika ne da določiti v primeru, ko uporabnik opravlja klice z druge lokacije, ki je kot prebivališče oz. sedež navedena v naročniški pogodbi ali morebitnih aneksih o spremembi teh podatkov. To pomeni, da operater reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik to želel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega uporabnika. Uporabnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrivanje geografske lokacije kličočega.

10. ČLEN / NEDELOVANJE STORITVE DETEL IP / Storitve Detel IP ne bo delovala v naslednjih primerih:

- v primeru prekinitve dobave električne energije dokler traja prekinitev,
- v primeru prekinitve širokopasovne povezave, ki je nujen pogoj za delovanje storitve Detel IP. Širokopasovna povezava ni stvar SP, zato je vsak uporabnik sam odgovoren za zagotovitev nemotenega delovanja take povezave in za posledice nedelovanja le-te,
- na naprednem mobilnem aparatu (Smart Phone), v kolikor le-ta ne omogoča nalaganje SIP računa oz. aparat nima ustrezne verzije operacijskega sistema Symbian,
- na naprednem mobilnem aparatu (Smart Phone), v primeru, da brezžični dostop do interneta (npr. preko Wi-Fi omrežja ali GPRS omrežja), ne zagotavlja prepustnosti določenih portov (signalizacija SIP, govorni porti),
- klici na številke 112 in 113 ne bodo možni v primeru prekinitve dobave električne energije ter v primeru nedelovanja širokopasovne povezave.

Dostopnost do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja si lahko uporabnik zagotovi sam, z uporabo sistema za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.

11. ČLEN / PRAVICE IN OBVEZNOSTI OPERATERJA / Operater ima naslednje pravice oziroma obveznosti:

- začasno prekiniti izvajanje storitev oz. odpovedati naročniško pogodbo v skladu s temi splošnimi pogoji in naročniško pogodbo,
- zaračunavati opravljeni promet in v primeru naročniškega razmerja mesečno naročnino ter vse ostale storitve po ceniku,
- zagotavljati izvajanje kakovostnih storitev kot to omogoča njegova tehnična opremljenost,
- v skladu z lastno razpoložljivo tehnologijo in drugimi sredstvi v največji možni meri preprečevati izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb,
- napake in okvare odpravljati kar se da hitro.

Operater ne odgovarja uporabnikom storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev.

V primeru naročniškega razmerja naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani operaterja ni mogel uporabljati storitev in je prekinitev ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot štiriindvajset (24) ur, prekinitev ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na elektronski naslov support@inlife.si ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak operaterja. Zmanjšani znesek mesečne naročnine se ugotovi tako, da se dnevna cena mesečne naročnine (mesečna naročnina deljena s 30) deli s 24, nato pa se dobljeni znesek za 1 uro pomnoži s časom trajanja okvare. Za ugotovljeni znesek zmanjšanja mesečne naročnine operater naročniku izda dobropis z vsemi zahtevanimi podatki po Zakonu o DDV.

Ravno tako operater ni odgovoren za prekinitev ali zmanjšanje dostopnosti do storitev, ki so posledica popolnega ali delnega nedelovanja širokopasovne povezave med naročnikom in Operaterjem oz. brezžičnega dostopa do interneta.

12. ČLEN / PRENOS UPORABNIŠKEGA RAZMERJA / Naročniško razmerje se vzpostavi s podpisom naročniške pogodbe.

Naročniško razmerje se lahko na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom prenese na novega naročnika, pri čemer novi naročnik vstopi v pravice in obveznosti prejšnjega naročnika.

Prenos naročniškega razmerja se uredi s pogodbo, v kateri so določene pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja. Prenos naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s cenikom.

13. ČLEN / VIŠJA SILA / Operater ni odgovoren, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

Operater sme brez soglasja naročnika začasno prekiniti izvajanje storitev, če je to zaradi napake ali okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov nujno. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za odpravo vzrokov.

Operater sme brez soglasja naročnika začasno prekiniti izvajanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve, posodobitve ali optimizacije omrežja. Takšno prekinitev mora javiti neposredno naročnikom ali to javno objaviti vsaj štiriindvajset (24) ur vnaprej.

Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del.

14. ČLEN / POSTOPEK PRIJAVE NADLEGOVANJA IN UKREPANJE / Za nadlegovanje se smatra večkratno zaporedno klicanje določene stranke, ki se klicani strani zdi nezaželeno, klicanje ob neprimernem času (npr. ponoči), klici z vsebino, ki klicani stranki povzroča neprijetne občutke.

Ko določeno stranko moti zaporedno in vsiljivo telefonsko klicanje, lahko le-ta pokliče na telefonsko številko 059 20 1000 in se bo na podlagi tega klica kličočo stranko ustno opozorilo, da naj preneha z motečimi klici. Če po ustnem opozorilu ti klici ne bodo prenehali, naj klicani izpolni obrazec *Prijava telefonskega nadlegovanja*, ki je priloga teh Splošnih pogojev. Na podlagi Prijave bomo preverili stanje in v najkrajšem možnem času ukrepali ustrezno z zakonodajo.

V izogib neprijetnim situacijam naprošamo vse, da se ne poslužujete situacij, ki se jih smatra kot nadlegovanje.

15. ČLEN / OMEJITVE UPORABE STORITVE / Brez poprejšnjega pisnega dovoljenja operaterja je naročniku izrecno prepovedano prenašati pravice, ki izhajajo iz storitev po tej pogodbi, na tretjo osebo; prav tako je prepovedano storitev Detel IP uporabljati za samodejno klicanje, stalno posredovanje klicev, telemarketing, masovno pošiljanje faksov ali za druge dejavnosti, ki niso v skladu z običajnimi vzorci uporabe za gospodinjstva ali mala podjetja, razen če se o izvajanju takšnih dejavnosti predhodno dogovori z operaterjem. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe storitve, v primeru hujše kršitve pa si operater pridržuje pravico prekiniti ali omejiti zagotavljanje storitve brez vnaprejšnjega opozorila skladno s 16. členom teh pogojev.

Naročnik je dolžan vso programsko opremo, ki jo operater priskrbi za izvajanje storitev uporabljati skladno z licenčnimi in drugimi pogoji za uporabo take opreme; posebej se zavezuje, da ne bo posegal v programsko kodo in da ne bo opravljal vzvratnega inženirstva. V primeru

uporabe v nasprotju s tem odstavkom operater ni odgovoren za delno ali popolno nedelovanje storitve Detel IP, naročnik pa odgovarja za vse posledice in škodo, ki bi zaradi takšne neprimerne uporabe nastala. V primeru hujše kršitve si operater pridržuje pravico prekiniti ali omejiti zagotavljanje storitve brez vnaprejšnjega opozorila skladno s 16. členom teh pogojev.

16. ČLEN / OMEJITEV DOSTOPNOSTI STORITEV / Operater lahko začasno in na stroške naročnika omeji odhodne klice, razen klicev na telefonske številke 112 in 113 če naročnik:

1. ne poravna dolga zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja,
2. ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja operater ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
3. ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
4. če uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju z predpisi,
5. s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
6. dopušča in/ali se okorišča z dajanjem dostopov IP telefonije v uporabo tretjim osebam,
7. ne ravna v skladu z 21. členom teh pogojev in ne sporoči spremembe podatkov,
8. v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Operater naročnika pisno opozori, da so nastopili razlogi za začasno omejitev. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu v 5 dneh od izdaje opozorila, mu Operater omeji odhodne klice. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev.

Ne glede na določbe prejšnjega odstavka sme Operater začasno in na stroške naročnika **brez predhodnega obvestila** nemudoma omejiti odhodne klice razen klicev na telefonske številke 112 in 113:

- če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
- če naročnik poskuša vdreti v zaščitne sisteme omrežja in s tem priti od podatkov, za katerih posedovanje ni pooblaščen,
- če naročnik ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- zaradi zaščite naročnikov interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih takoj, ko je zaznana možnost zlorabe,
- v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Operater lahko glede na razlog omejitve prav tako odstopi od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.

Operater naročnika o izvedbi ukrepa najprej obvesti preko telefona, če je to izvedljivo ter nato še preko elektronske ali navadne pošte.

Ponovna vključitev odhodnih klicev se naročniku, ki krši pogodbo oz. splošne pogoje zaračuna po veljavnem ceniku. Dolžnost plačevanja naročnine v primeru omejitve odhodnih klicev ne ugasne.

Naročnik lahko na lastne stroške zahteva začasno izključitev, vendar največ za tri (3) mesece v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zahtevo mora naročnik pisno poslati operaterju najkasneje en (1) mesec pred zahtevano izključitvijo, taka izključitev pa začne veljati s prvim dnevom naslednjega obračunskega obdobja, za katerega je bila začasna izključitev zahtevana.

17. ČLEN / PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA / Operater lahko prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka ter v celoti preneha zagotavljati storitev, če naročnik:

1. ne poravna zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja,
2. ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja operater ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
3. če se začasne omejitve odhodnih klicev ponovijo več kot dvakrat letno,
4. s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
5. dopušča in/ali se okorišča z dajanjem dostopov IP telefonije v uporabo tretjim osebam,
6. ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
7. ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
8. ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
9. če uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju z predpisi.

Operater lahko prav tako prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka in predhodnega obvestila ter v celoti preneha zagotavljati storitev, v primerih ko naročnik ne uporablja storitve več kot šest mesecev.

Pred nastopom razloga za prenehanje naročniškega razmerja mora operater naročniku na zanesljiv način poslati opozorilo, v katerem navede razumen rok, v katerem mora naročnik prenehati s kršitvami ali poravnati svoje obveznosti. Z dnem izdaje opozorila operater naročniku omeji odhodne klice (razen klicev na telefonske številke 112 in 113) do dneva, ko naročnik poravna svoje obveznosti oziroma preneha s kršitvami.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati obveznosti iz naročniškega razmerja, nastale do dneva izključitve na omrežni priključni točki. S prekinitvijo uporabniškega razmerja na podlagi določil tega člena prenehajo medsebojne pravice in obveznosti operaterja in uporabnika, razen za neporavnane obveznosti naročnika.

18. ČLEN / PRAVICA DO UGOVORA IN SPOR / Naročnik oziroma uporabnik ima v primeru, da se ne strinja z odločitvijo ali ravnanjem operaterja v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev, možnost, da vloži obrazložen ugovor v največ petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za sporno odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v devetdesetih (90) dneh od odločitve ali ravnanja. Šteje se, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Če uporabnik ne vloži ugovora pravočasno, izgubi pravico do ugovora. Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da vloži obrazložen ugovor v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok po prejemu razčlenjenega računa.

Naročnik lahko vloži obrazložen ugovor pisno po pošti na naslov: Detel Global d.d., Pot za Brdom 102, 1000 Ljubljana, na elektronski naslov: info@inlife.si ali s klicem na telefonsko številko: 059 20 1000.

Če naročnik vlaga ugovor po telefonu, mora pri klicu opozoriti, da vlaga ugovor v smislu prvega odstavka tega člena, pri tem se šteje, da je ugovor prejet na dan, ko je bil vložen s klicem na telefonsko številko. Pri podaji ugovora s klicem se mora naročnik zaradi zagotovitve identifikacije predhodno identificirati z uporabniškim imenom ter geslom za pregled porabe.

Operater bo odločil o ugovoru v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora pisno, po pošti.

V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je potrebno dodatno proučiti določene okoliščine oziroma preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev operaterja, se o tem obvesti vlagatelj ugovora v osmih (8) dneh po prejemu ugovora. Če vlagatelj na

zahtevo operaterja ugovora ne dopolni s potrebnimi podatki, se šteje da je ugovor umaknil. Petnajstdnevni rok za podajo odločitve o ugovoru začne teči po prejemu zahtevanih podatkov s strani naročnika.

Če operater v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora temu ne ugodí, lahko naročnik v petnajstih (15) dneh po prejemu neugodne rešitve svojega ugovora vloží predlog za rešitev spora na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Če operater v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora temu ne odloči, lahko končni uporabnik v roku tridesetih (30) dneh od vložitve ugovora vloží predlog za rešitev spora na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Naročnik lahko vloží predlog za rešitev spora na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije, tudi kadar operater ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko vloží predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa.

19. ČLEN / ODGOVORNOST / Operater ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru storitve Detel.

Če naročnik po naročniški pogodbi in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik odgovarja za takšnega uporabnika kot za samega sebe, kar med drugim pomeni, da se v razmerju do operaterja oz. tretjih oseb vedno šteje, da obveznosti iz naročniške pogodbe in druge obveznosti v razmerju do operaterja izpolnjuje oz. ne izpolnjuje izključno naročnik.

Operater ne odgovarja za nedelovanje opreme, ki je priklopljena na strankine telefonske povezave in ni potrjena in odobrena z njegove strani ter za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi takšne opreme.

Operater ne prevzema nobene odgovornosti glede priključitve kakršnih koli terminalov, vključno s POS in drugimi bančnimi terminali, na telefonske povezave, ki jih zagotavlja in ne jamči za delovanje takšne opreme. Uporabnik je dolžan zagotoviti vse potrebno s primerno skrbnostjo, da zagotovi varnost storitev in varnost podatkov v skladu z zahtevami bank ali drugih finančnih ter podobnih institucij, s katerimi posluje ali kako drugače izmenjuje podatke z uporabo Detel IP storitev.

Operater ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne težave ali kakršnokoli škodo, do katere bi prišlo zaradi prenehanja oziroma odpovedi pogodb pri drugih operaterjih telefonije ali pogodb, sklenjenih z operaterji, ki zagotavljajo dostop do interneta in to ne glede na razlog odpovedi, četudi bi ta izviral iz sklenitve naročniškega razmerja z operaterjem. *(Naročnik se mora zavedati, da je za polno razvezan dostop preko bakrene parice potrebna storitev interneta in, da se v primeru sklenitve naročniškega razmerja za storitev Detel IP razmerje s Telekomom Slovenije prekine, kar pomeni, da je potrebno povezavo tehnično ponovno vzpostaviti. Da ne bi prihajalo do zapletov, ponudnik storitev Detel IP predlaga, da naročnik, ki ima obstoječo kombinirano internetno povezavo s storitvijo telefonije pri Telekomu Slovenije ali pri drugih operaterjih, sam poskrbi za priklop interneta, posebej pozoren mora biti, da si pred samim prenosom telefonske številke uredi polno razvezan dostop pri svojem ponudniku interneta. Samo na ta način lahko Operater zagotovi stroškovno optimalen prehod na storitev Detel IP. Operater ne odgovarja za posledice odpovedi naročnine pri Telekomu Slovenije!)*

20. ČLEN / OBVEŠČANJE O SPREMEMBAH / Naročnik se obvezuje, da bo vsako spremembo podatkov, ki so pomembni za sklenitev naročniškega razmerja (zlasti sprememba osebnega imena, imena podjetja, naslova, elektronskega naslova, sedeža, računa, prek katerega posluje itd.) javil operaterju v pisni obliki priporočeno po pošti najkasneje v osmih dneh po spremembi podatka oz. najkasneje do konca tekočega obračunskega obdobja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči pravočasno, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob zadnji spremembi oz. ob sklenitvi naročniškega razmerja štejejo za sprejeta, pri čemer naročnik iz tega razloga ne more uveljavljati nobenega ugovora.

21. ČLEN / OBVEŠČANJE O SPREMEMBAH POGOJEV / O spremembah pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti strank, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb. Spremembe bodo objavljene na spletni strani www.detel.eu, če je naročnik sklenil naročniško razmerje za storitev Detel IP ali CbC oz. www.detelfone.eu, če je naročnik sklenil naročniško razmerje za storitev DetelFone ali na drug primeren način obveščanja.

Dodatna pojasnila bodo za naročnike storitev Detel IP in CbC dostopna na elektronskem naslovu info@inlife.si in na telefonski številki 059 20 1000, za naročnike storitve DetelFone pa na elektronskem naslovu help@de-tel.com in na telefonski številki 059 20 1000.

Naročnik se zavezuje redno spremljati morebitne spremembe, kot bodo objavljene na zgoraj navedenih spletnih straneh, pri čemer se strinja, da vsaka nadaljnja uporaba storitev po tej pogodbi po izteku trideset (30) dnevnega roka pomeni sprejetje spremenjenih pogojev.

V kolikor se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, lahko od obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, v skladu s prvim odstavkom tega člena, brez odpovednega roka in brez sankcij odstopi od naročniške pogodbe s pisno izjavo, poslano priporočeno po pošti.

Naročniško razmerje lahko sklene pravna oseba, vpisana v ustrezen register pravnih oseb v Republiki Sloveniji ali polnoletna fizična oseba, ki ima prijavljeno stalno bivališče v Republiki Sloveniji.

Samo nosilec pogodbe lahko ureja oz. spreminja pogodbeno razmerje ali z njegove strani pooblaščenca oseba.

22. ČLEN / DRUGA DOLOČILA / Neveljavnost nekaterih določil teh pogojev, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ne vpliva na veljavnost drugih določil pogojev.

23. ČLEN / VELJAVNOST / Ti splošni pogoji pričnejo veljati 4.7.2011.

PRIJAVA TELEFONSKEGA NADLEGOVANJA

Ime in priimek oziroma naziv _____

Naslov prijavitelja _____

Telefonska številka klicanega _____

Telefonska številka kličočega _____

Časi klicanja (datumi in čim točnejša ura klicev, št. klicev naj bo vsaj pet in v roku, na podlagi katerega se lahko sklepa, da je prišlo do nadlegovanja):

Datum _____ *Ura* _____

Pogovor (v primeru, da je pri nadlegovanju prišlo do pogovora, navedite oz. opišite kakšna je bila vsebina tega klica):

Datum prijave _____

Podpis prijavitelja _____