

SPLOŠNI POGOJI ZA OPRAVLJANJE STORITEV V OMREŽJU DETEL

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

Storitve DetelIP, za katere določila teh SP veljajo so naslednje:

- DetelIP v obliki IP vmesnika in povezane storitve,
- DetelIP v obliki IP telefona in povezane storitve.

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,
- posebni pisni dogovori med pogodbenima strankama. V primeru, da SP in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

Opis storitve

Operater zagotavlja naročnikom prenos storitve IP telefonije, ki omogoča uporabo celotnega nabora elektronskih komunikacijskih storitev omrežja PSTN, razen pulznega izbiranja in brezprekinitvenega napajanja.

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.

Dostop do informacij

Operater zagotavlja pravnim in fizičnim osebam informacije o možnostih in načinih uporabe telekomunikacijskih storitev v omrežju ter pogodbo za sklenitev naročniknega razmerja:

- na sedežu podjetja In.life d.d., Dunajska 22, 1000 Ljubljana ,
- na javno objavljeni telefonski številki 01 430 34 34,
- na spletni strani www.detel.eu,
- elektronskem naslovu help@de-tel.com .

Obračunavanje

Operater omogoča uporabnikom za uporabo storitev izpis mesečnega obračuna, 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, klicane številke, datumi 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. 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.

Naročnik mora račun plačati v osmih (8) 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 račun plača.

Naročnik lahko zahteva, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice. Zahtevo je potrebno vložiti pisno v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec. Naročnik prejme razčlenjen račun praviloma v elektronski obliki.

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 IP, ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

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 oz. 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.

Dodelitev številke

Operater ob izbiri ustreznega paketa storitev uporabniku oz. naročniku dodeli eno ali več številke iz nabora številke, ki jih je operaterjevemu poslovnemu partnerju v uporabo dodelil APEK. Prav tako je mogoče na zahtevo uporabnika izvršiti prenos dodeljene številke na drugega operaterja storitev ali prenos obstoječe številke, dodeljene s strani drugega operaterja, k operaterju, ki zagotavlja storitve 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,
- 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 iz utemeljenih razlogov izjemoma lahko zahteva, a najkasneje tri delovne dni pred dejanskim prenosom številke. Kasnejša stornacija prenosa številke ni mogoča.

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 je pogosto nemogoče določiti geografske lokacije kličočega uporabnika. To pomeni, da **operater** reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik hotel 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.

Nedelovanje storitve Detel IP

Storitev Detel IP ne bo delovala v naslednjih primerih:

- v primeru prekinitve dobave električne energije dokler traja prekinitev,
- v primeru prekinitve širokopasovne povezave, ki je po tej pogodbi nujni pogoj za delovanje storitve Detel IP. Širokopasovna povezava ni stvar SP, zato je vsak uporabnik sam odgovoren zagotoviti nemoteno delovanje take povezave in za posledice nedelovanja le-te.

Pravice in obveznosti operaterja

Operater ima naslednje pravice oziroma obveznosti:

- zagotavljati storitve Detel IP skladno z mednarodnim standardom za multimedijško komunikacijo prek paketnega komutiranega omrežja, zagotavljati delovanje IP omrežja sedem dni v tednu od 00.00 do 24.00 ure, in odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času.
- 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.

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 dvanajst (12) ur, prekinitev ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na elektronski naslov info@de-tel.com 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.

Tipi uporabniških razmerij

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. Prevzem naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s cenikom.

Operater izvede spremembo parametrov storitve, ki jo zahteva naročnik in jo potrdita obe pogodbeni stranki v pogodbi, najpozneje v roku, ki je določen za izvedbo sprememb in naveden v pogodbi ter v ustreznem ceniku za storitev.

V kolikor v roku trideset (30) dni po prejemu pisnega opozorila za plačilo računa, naročnik le-tega ne poravna, lahko operater preneha z izvajanjem storitve po pogodbi ali enostransko odpove naročniško razmerje. V primeru, da uporabnik sklene naročniško pogodbo je dolžan plačevati račune v roku, ki je določen v pogodbi. V primeru zamude pri plačilu ima In.life d.d. pravico, da zapre možnost izhodnih klicev, razen klicev na 112 in 113, dokler niso poravnane vse obveznosti oziroma dokler In.life d.d. ne prekine naročniške pogodbe. Dolžnost plačevanja naročnine v primeru delne ali popolne zapore izhodnih ali dohodnih klicev ne ugasne.

V primeru prekinitve pogodbe je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti za uporabljene storitve, vključno z naročnino do konca obračunskega obdobja, v katerem je bilo prekinjeno naročniško razmerje.

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 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 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.

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. V primeru, da operater ugotovi, da naročnik storitev Detel IP uporablja za tako dejavnost, si operater pridržuje pravico prekiniti ali omejiti parametre naročniškega razmerja brez vnaprejšnjega opozorila, kot tudi obračunati naročniku vse stroške, ki so nastali na podlagi aktivnosti, opisanih v tem odstavku. Operater po taki prekinitvi ali omejitvi zagotavljanja storitev naročnika najkasneje v 3 dneh obvesti o razlogih in ga pozove k prenehanju dejanj po tem odstavku.

Naročnik je dolžan vso programsko opremo, ki jo operater priskrbi za izvajanje storitev po tej pogodbi, uporabljati skladno z licenčnimi in drugimi pogoji za uporabo take opreme; posebej se zavezuje posegati v programsko kodo in vzvratnega inženirstva. V primeru uporabe v nasprotju s tem odstavkom in licenčnimi pogoji programske opreme, operater ni odgovoren za delno ali popolno nedelovanje storitve Detel IP, prav tako si operater pridržuje pravico prekiniti ali omejiti parametre naročniškega razmerja brez vnaprejšnjega opozorila, kot tudi obračunati naročniku vse stroške, ki so nastali na podlagi aktivnosti, opisanih v tem odstavku.

Izklop storitve

Operater lahko enostransko preneha zagotavljati storitve ali odpove naročniško razmerje brez odpovednega roka, če naročnik:

- ne poravnava dolga iz naročniškega razmerja v petinsedemdesetih (75) dneh od izstavitve računa oz. v tridesetih (30) dneh od prejema pisnega opozorila;
- s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
- dopušča in/ali se okorišča z dajanjem dostopov IP telefonije v uporabo tretjim osebam,
- naročnik tudi v tridesetih (30) dneh po prejemu pisnega opozorila **operaterja** ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- če tudi v tridesetih (30) dneh od prejema pisnega opozorila ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje.

Ob kršitvah mora operater naročniku na zanesljiv način poslati opozorilo, v katerem navede razumen rok, v katerem mora naročnik prenehati s kršitvami ali poravnati svoje obveznosti, in ukrep, ki ga bo operater izvedel, če naročnik tudi po izteku tega roka ne bo prenehal s kršitvami ali ne bo poravnal svojih obveznosti.

Ne glede na določbe prejšnjega odstavka operaterju ni treba predhodno obvestiti naročnika o izvedbi ukrepa, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.

S prekinitvijo uporabniškega razmerja na podlagi določil tega člena prenehajo medsebojne pravice in obveznosti operaterja in uporabnika, razen za neporavnane obveznosti, s prekinitvijo zagotavljanja dela storitve pa ostaja dolžnost naročnika plačevati naročnino na izbrano storitev.

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 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, pošlje obrazložen pisni ugovor na naslov operaterja. 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.

Uporabnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa vloži obrazložen pisni ugovor na naslov operaterja. Če uporabnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok po prejemu razčlenjenega računa.

Operater bo odločil o ugovoru v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev oziroma če je ugovor vložen zoper račun v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestila vlagatelja ugovora.

Če operater v 15 dneh po prejemu ugovora temu ne ugodi oziroma o njem ne odloči, lahko končni uporabnik v 15 dneh po prejemu neugodne rešitve svojega ugovora oziroma po preteku 15-dnevnega roka od njegove vložitve vloži predlog za rešitev spora oziroma predlog za uvedbo posredovalnega postopka na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa.

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, o tem obvesti vlagatelja ugovora v osmih (8) dneh po prejemu ugovora. Če vlagatelj na zahtevo operaterja ugovora ne dopolni s potrebnimi podatki se šteje, da se je ugovoru odpovedal.

Odgovornost

Pogodbena stranka je odgovorna za škodo, ki jo je povzročila in jo je utrpela druga pogodbena stranka. Ne glede na določilo prejšnjega stavka, operater ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru storitve Detel IP.

Operater ne odgovarja za nedelovanje opreme, ki je priklopljena na njene telefonske povezave in ni potrjena in odobrena z njene strani ter za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi takšne opreme. In.life 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 družbo In.life d. d. (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 DetelIP razmerje s Telekomom Slovenije prekine, kar pomeni, da je potrebno povezavo tehnično ponovno vzpostaviti. Da ne bi prihajalo do zapletov, ponudnik storitev DetelIP predlaga, da naročnik za ureditev priklopa zadolži Operaterja oziroma ga je dolžan obvestiti o morebitni obstoječi kombinirani internetni povezavi s storitvijo telefonije pri Telekomu Slovenije ali pri drugih operaterjih. Samo na ta način lahko Operater

zagotovi stroškovno optimalen prehod na storitev DetelIP.) Operater ne odgovarja za posledice odpovedi naročnine pri Telekomu Slovenije!

Takoj, ko naročnik sam prepozna ali ko mu operater dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je operater utrpel po naročnikovi krivdi, je dolžan operater v petnajstih (15) dneh z nakazilom plačati ustrezen znesek na njegov račun v skladu z omejitvami določenimi v teh pogojih. V primeru predplačniškega razmerja se škoda poravna iz obstoječega dobroimetja uporabnika. V primeru stanja dobroimetja, manjšega od višine dokazane škode, se uporabniku onemogoči uporaba vseh storitev operaterja do poravnave dolga.

Takoj, ko operater sam prepozna, ali ko mu uporabnik dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je utrpel po operaterjevi krivdi, se ustrezen znesek za škodo, ki je sicer omejen do višine največ dvanajst (12) zaporednih mesečnih naročin na storitev oz. šest (6) povprečnih mesečnih polnitev dobroimetja, uporabi za poplačilo operaterjevih zapadlih zahtevkov do naročnika. Če takih zahtevkov ni ali pa njihov znesek ni dovolj velik za poravnavo škode, operater znesek škode odšteje od zneska, ki ga je naročniku obračunal za telekomunikacijske storitve v prvem prejšnjem obdobju obračunavanja. Če ta znesek za poplačilo škode ne zadostuje, se preostali znesek najpozneje do prvega naslednjega obdobja obračunavanja nakaže na račun naročnika v skladu z omejitvami določenimi v teh pogojih.

Za naročnike velja, da v primeru, ko se zagotavljanje storitev preneha pred plačilom zneska škode, operater plača preostanek zneska škode z nakazilom na bančni račun naročnika najpozneje petnajst (15) dni po prenehanju storitev.

V primeru on-net razmerja operater ni dolžan povrniti kakršnekoli škode, ki je nastala po operaterjevi krivdi.

Druga določila

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

Veljavnost

Ti splošni pogoji veljajo od 25. 4. 2008 do spremembe in so objavljeni na spletni strani www.detel.eu