

SPLOŠNI POGOJI

za opravljanje storitev IP telefonije

Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitev Detel (v nadaljevanju SP) opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja storitev ter osnovna pravila medsebojnih odnosov med **družbo ELCATEL d.o.o., Levstikova ulica 7, 6330 Piran (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,

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

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

Naročnikom je zagotavljan 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.

Naročnikom je zagotavljana možnost prikaza in preprečitve prikaza identitete ključnega priključka in priključka v zvezi.

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: Levstikova ulica 7, 6330 Piran
- na javno objavljeni telefonski številki 01 620 36 02
- na spletni strani www.elcatel.si
- elektronskem naslovu info@elcatel.si

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

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

Na spletni strani www.elcatel.si je na voljo podroben ogled uporabljenih storitev, ki vsebuje telefonsko številko, iz katere je bil opravljen promet, odhodne, dohodne in zgrešene klice, datume klicev in častranja 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 praviloma do zadnjega dne v mesecu, v katerem je bil račun izdan 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 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.elcatel.si 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.

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 / 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 se za potrebe obračuna storitev in plačil v zvezi z medomrežnim povezovanjem hranijo in obdelujejo 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.

7. ČLEN / DODELITEV ŠTEVILKE ZA STORITEV DETEL IP / Operater ob izbiri ustreznega paketa storitev uporabniku oz. naročniku dodeli eno ali več števil, prav tako je mogoče na zahtevo uporabnika izvršiti prenos številke prejšnjega operaterja .

Operater lahko spremeni naročniško številko:

- na naročnikovo oz. uporabnikovo željo, vendar šele po preteku treh (3) mesecev od dodelitve številke, stranki se storitev zaračuna po veljavnem ceniku,
- če pride do spremembe števil, 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 je pogosto nemogoče določiti geografsko lokacijo kličočega uporabnika. To pomeni, da se reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik želel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega uporabnika. Uporabnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrievanje geografske lokacije kličočega.

8. 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 po tej pogodbi nujni pogoj za delovanje storitve Detel IP.
- klici na številke 112 in 113 ne bodo možni v primeru prekinitve dobave električne energije ter v primeru nedelovanja širokopasovne povezave.

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

- zagotavljati storitve Detel skladno z mednarodnim standardom za multimedijsko komunikacijo prek paketnega komutiranega omrežja, zagotavljati delovanje omrežja sedem (7) 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 štiriindvajset (24) ur, prekinitev ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na elektronski naslov info@elcatel.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.

10. ČLEN / TIPI UPORABNIŠKIH RAZMERJ / 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 potrdira obe pogodbeni stranki v pogodbi, najpozneje v roku, ki je določen za izvedbo sprememb in naveden v pogodbi ter v ustreznem ceniku za storitve.

V primeru, da uporabnik sklene naročniško pogodbo je dolžan plačevati račune v roku, ki je določen v pogodbi. V primeru zamude pri plačilu ima operater pravico, da zapre možnost odhodnih klicev, razen klicev na 112 in 113 za storitev Detel IP, dokler niso poravnane vse obveznosti oziroma dokler operater ne prekine naročniške pogodbe. Dolžnost plačevanja naročnine v primeru delne zapore odhodnih klicev ne ugasne. V kolikor v roku trideset (30) dni od izdaje 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 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.

11. 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. Prekinitiv 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 prekinitiv mora javiti neposredno naročnikom ali to javno objaviti vsaj štiriindvajset (24) ur vnaprej.

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

12. 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 povzročajo neprijetne občutke.

Ko določeno stranko moti zaporedno in vsiljivo telefonsko klicanje, lahko le-ta pokliče na telefonsko številko 01 620 36 02 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.

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

13. 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. Operater po taki prekinitvi ali omejitvi zagotavljanja storitev naročnika najkasneje v treh (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, 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. Operater po taki prekinitvi ali omejitvi zagotavljanja storitev naročnika najkasneje v treh (3) dneh obvesti o razlogih in ga pozove k prenehanju dejanj.

14. ČLEN/ PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA/ Operater lahko prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka ter v celoti preneha zagotavljati storitev, če naročnik kljub začasni omejitvi odhodnih klicev:

- 1) ne poravnava dolga zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja v tridesetih (30) dneh od datuma pošiljanja pisnega opozorila,
- 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.

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.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati obveznosti iz naročniškega razmerja, nastale do dneva izključitve na omrežni priključni točki, pri čemer se zadnja naročnina obračuna sorazmerno glede na datum izključitve.

S prekinitvijo uporabniškega razmerja na podlagi določil tega člena prenehajo medsebojne pravice in obveznosti operaterja in uporabnika, razen za neporavnane obveznosti naročnika.

15. ČLEN/ PRAVICADO UGOVORAIN 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 vložil 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 vložil 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 vložil obrazložen ugovor v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Če uporabnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok po prejemu razčlenjenega računa.

Naročnik lahko vložil obrazložen ugovor pisno po pošti na naslov: ELCATEL d.o.o., Levstikova ulica 7, 6330 Piran, na elektronski naslov: info@elcatel.si ali s klicem na telefonsko številko za prijavo napak: 01 620 36 02.

Če naročnik vloga ugovor po telefonu, mora pri klicu opozoriti, da vloga 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 vlagatelja 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 30 (tridesetih) 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.

16. ČLEN / 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 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 družbo ELCATEL d.o.o. (*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!*)

Takoj, ko naročnik sam prepozna ali ko mu operater dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je operater utrpel po naročnikovi krivdi, je dolžan naročnik v petnajstih (15) dneh z nakazilom plačati ustrezen znesek na njegov bančni račun. V primeru predplačniškega razmerja se škoda poravnava 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 naročnik dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je naročnik utrpel po operaterjevi krivdi, se ustrezen znesek za škodo, ki je sicer omejen do višine največ dvanajst (12) zaporednih mesečnih naročnin na storitev oz. šest (6) povprečnih mesečnih polnitev dobroimetja, uporabi za poplačilo operaterjevih zapadlih zahtevkov do naročnika. V primeru, da zapadlih zahtevkov ni, se znesek škode upošteva pri naslednjih obračunskih obdobjih, dokler ni vrednost škode izplačana, če pa naročniku takšno izplačilo ne ustreza, lahko zahteva, da se mu celoten znesek nakaže na bančni račun.

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.

17. ČLEN / 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.

18. ČLEN / VELJAVNOST / Ti splošni pogoji veljajo od 3.12.2010 dalje.

PRIJAVA TELEFONSKEGANADLEGOVANJA

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 _____