

Splošni pogoji

Priklopa in uporabe kabelskih komunikacijskih sistemov (v nadaljevanju KKS) kabelske televizije (v nadaljevanju KTV) družbe ELCATEL d.o.o. (v nadaljevanju ELCATEL).

1. Opredelitev pojmov

Operater je izvajalec storitev kabelskih komunikacijskih sistemov (KKS) kabelske televizije (KTV). Naročniška pogodba določa razmerje med ELCATELOM in naročnikom za uporabo storitev KKS KTV. Priključna taksa je pristojbina, ki se zaračuna ob prvi vzpostavitvi priključka na KKS. Naročnina je znesek, ki ga naročnik plačuje mesečno za možnost uporabe KKS KTV. Za vzpostavitev možnosti koriščenja storitev KKS KTV se operater obvezuje izvesti priključno točko, ki se pri objektih v nizu nahaja ob prehodu zunanje instalacije v stanovanje naročnika, pri individualnih gradnjah pa ob robu stavbnega zemljišča.

2. Splošno

Pogoje delovanja KKS KTV in nudenja storitev naročnikom določa ELCATEL v skladu z določili veljavne zakonodaje.

Komercialne in tehnične pogoje za priključitev na KKS KTV določa ELCATEL v skladu z veljavnimi predpisi.

Enostranske spremembe teh splošnih pogojev s strani naročnika niso dopustne.

ELCATEL bo vrste in število dodatnih storitev objavljajl v prodajno-informativni literaturi, na drug pisni način ali na internem kanalu.

ELCATEL bo cene storitev KKS KTV objavljajl v cenikih ELCATELA.

Spremembe cen bo ELCATEL pravočasno objavljajl z obvestili na internem kanalu in s pisnimi obvestili naročnikom.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

ELCATEL bo najkasneje v treh mesecih po prejemu vloge za sklenitev naročniškega razmerja, kjer je omrežje že zgrajeno, sklenil naročniško razmerje z zainteresirano, plačilno sposobno fizično ali pravno osebo, s prebivališčem ali sedežem v RS, ki izpolnjuje tudi naslednje pogoje:

pri fizični osebi :

1. da ima prijavljeno stalno oziroma začasno prebivališče v RS
2. da je polnoletna
3. da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja navede točne podatke
4. da jamči za plačilo obveznosti z osebnim dohodkom in sredstvi na računu, preko katerega posluje
5. da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do ELCATELA iz predhodno sklenjenih naročniških razmerij

pri pravni osebi :

1. da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu preko katerega posluje ali z drugim premoženjem
2. da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja navede točne podatke in vlogi priloži listine iz katerih je razvidno, da je registrirana in/ali ima sedež na območju RS
3. da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do ELCATELA iz predhodno sklenjenih naročniških razmerij
4. da naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom

Podatki, ki se nanašajo na naročniško razmerje, so poslovna skrivnost ELCATELA.

ELCATEL bo podatke v zvezi z naročniškim razmerjem obdeloval in uporabljal v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov.

Naročnik pooblašča ELCATEL, da si lahko v vsakem času sam priskrbi podatke, ki se nanašajo na naročniško razmerje in so navedeni v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja. Naročniško razmerje nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe. Naročniška pogodba se sklene za nedoločen čas .

ELCATEL sklene z naročnikom eno naročniško pogodbo za enega, lahko pa tudi za več priključkov.

ELCATEL lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov.

ELCATEL lahko na pisno zahtevo naročnika le tega začasno izklopi iz omrežja in ga na njegovo pisno zahtevo tudi ponovno prikljopi na omrežje po poplačilu pristojbine za ponoven prikljop.

4. Pogoji in postopek priključitve terminala na omrežje

ELCATEL bo na KKS KTV priključil le certificirane in temu ustrezno označene terminale in opremo.

5. Storitve KKS KTV in pogoji uporabe storitev

Osnovna storitev KKS KTV je prenos radijskih in televizijskih signalov.

Za nove storitve, ki se lahko uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo ELCATEL pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna navodila in pogoje uporabe.

ELCATEL naročnino, osnovne in druge (dodatne) storitve obračunava po veljavnem ceniku.

Ob morebitni spremembi podatkov iz naročniške pogodbe lahko ELCATEL zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev novega naročniškega razmerja. Programi se spreminjajo v skladu z Zakonom o javnih glasilih in odločitvami programskega sveta.

6. Naročnina, plačila računov, stroškov in obveščanje naročnikov

ELCATEL bo enkrat mesečno naročniku izstavljal račun za naročnino (vzdrževalnino) in opravljene storitve.

Naročnina (vzdrževalnina) je namenjena plačevanju odškodnine lastnikom predvajanih programov (avtorske in sorodne pravice), rednemu in investicijskemu vzdrževanju in razvoju KKS sistema. Najemodajalec lahko enostransko spremeni višino vzdrževalnine, če se povišajo nadomestila avtorskih pravic in licenčin ali obratovalni stroški.

Naročnina se obračuna na naslednji način:

Za tekoče obračunsko obdobje 1 (enega) meseca in zapade v plačilo vsakega 15. v mesecu.

Naročnik je ELCATELU dolžan poravnati vse stroške izterjave njegovih zapadlih obveznosti.

Naročnik ima pravico reklamacije na izstavljeni račun v roku 8 dni od datuma izstavitve računa pisno s priporočeno pošto ali po telefaksu. ELCATEL bo na reklamacijo pisno odgovorila najkasneje v 8. (osmih) dneh.

Reklamacija ne zadrži plačila računa.

V primeru upravičene reklamacije, bo ELCATEL odobrila na plačani znesek še obresti, ki veljajo za vloge na vpogled pri Banki Koper d.d. in sicer od dneva nakazila do datuma vračila.

V primeru neupravičene reklamacije, bo ELCATEL dejanske stroške reklamacije zaračunala naročniku po veljavnem ceniku ELCATELA.

Naročnik je dolžan redno in pravočasno poravnati obveznosti do ELCATELA in poskrbeti za natančno izvedbo plačila z natančno navedbo potrebnih podatkov.

V primeru neplačila zapadlih obveznosti ima ELCATEL vso pravico preprečiti uporabo vseh naročnikovih priključkov.

Po poplačilu zapadlih in tekočih obveznosti lahko ELCATEL naročniku na njegove stroške ponovno omogoči priključitev na KKS KTV.

Če naročnik ne izpolni zahteve po plačilu, lahko ELCATEL prepreči nadaljnjo uporabo KKS KTV.

7. Pogoji za izkljop iz omrežja KKS KTV

ELCATEL lahko zaradi varovanja naročnikovih interesov ali preprečevanja zlorab začasno prepreči uporabo KKS KTV v primeru suma zlorabe.

ELCATEL lahko, če naročnik tudi v roku, ki je določen v pisnem opominu, ne plača računa za telekomunikacijsko storitev in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti, začasno izključi ali drugače omeji uporabo KKS.

ELCATEL lahko naročnika, če ne sodeluje ali ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in drugih del, ki jih opravljajo pooblaščen osebe operaterja in so potrebna za nemoteno delovanje telekomunikacijskega omrežja, začasno izključi iz KKS ali drugače omeji uporabo KKS.

8. Prenehanje naročniškega razmerja

Naročnik lahko v soglasju z ELCATELOM kadarkoli odpove naročniško razmerje.

Naročnik pred odpovedjo naročniškega razmerja dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja nastale do dne, ko je naročniško razmerje prenehalo. Odpoved naročniškega razmerja je mogoča le s koncem meseca. Odpovedni rok je najmanj 30 dni. Pred

začetkom veljavnosti odpovedi mora naročnik vrniti tudi vso opremo, ki jo je ob sklenitvi pogodbe dobil v brezplačen najem. Če ti pogoji niso izpolnjeni, naročnik ne more odpovedati naročniškega razmerja.

Naročnik mora ELCATELU takoj pisno sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve, spremembo v zvezi z računi preko katerih posluje in spremembo drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja. Če tega ne stori, lahko ELCATEL odpove naročniško razmerje. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika.

ELCATEL lahko pisno odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov. Naročniško razmerje preneha, če je naročnikov priključek izklopljen iz naročniškega omrežja zaradi neporavnanih zapadlih obveznosti, neprekinjeno več kot 1 (en) mesec.

ELCATEL, d.o.o. lahko odpove naročniško razmerje tudi, če naročnik sklene pogodbo z lažnimi podatki glede števila priključkov in podobno.

9. Skrb za naročnika

ELCATEL zagotavlja delovanje služb:

1. za stike z naročniki (delavnik, med 8. in 16. uro)
2. za prijavo napak in odpravo napak (vsak dan, med 8. in 20. uro)
3. za vzdrževanje glavne sprejemne postaje
4. vzdrževanje in popravila vseh primarnih in sekundarnih vodov, kot tudi njihovih elementov

10. Splošna priporočila naročniku

Sistem je varovan proti udarcem strele, kljub temu pa ob nevihtnem vremenu priporočamo izklop TV sprejemnika iz antenske in električne vtičnice.

Posebej vas opozarjamo, da previdno ravnate z vtičnico in vtikačem, ko izvlečete vtikač, primite za telo vtikača, ne za kabel.

V primeru samovoljnega združevanja signalov zemeljskih in SAT anten s signalom iz omrežja kableske televizije lahko pride do slabe kvalitete sprejema, zato le to odsvetujemo.

Popravila smejo opravljati le pooblaščen in za to usposobljene osebe. ELCATEL ne bo odgovarjal za posledice pri morebitnem nestrokovnem popravilu nepooblaščenih oseb.

10. Nivo zagotavljanja storitev

Podatki o hitrosti prenosa podatkov v omrežju so vsem naročnikom dostopni in razvidni iz cenika, ki je objavljen na spletni strani in v prostorih podjetja ter se razlikujejo glede na izbrano naročniško razmerje. Elcatel v skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta zagotavlja:

- minimalno hitrost 128kb/s (je najnižja dejanska hitrost storitve dostopa do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali napake na njem);
- maksimalno hitrost opredeljeno v ceniku za posamezno naročniško pogodbo (je teoretično najvišja hitrost prenosa podatkov, ki je naročniku dejansko dosegljiva vsaj enkrat dnevno in je kot taka zapisana v ceniku za naročniško pogodbo);
- običajno razpoložljivo hitrost, ki jo naročnik lahko pričakuje v 90% časa dneva izven vršnih ur, ki znaša 80% maksimalne hitrosti iz naročniške pogodbe (je hitrost dostopa do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje v 90% časa dneva izven vršnih ur in znaša 80% maksimalne hitrosti);
- oglaševano hitrost, ki je primerljiva z dejansko maksimalno hitrostjo iz naročniške pogodbe (je hitrost, ki se uporablja pri oglaševanju storitev in je primerljiva z dejansko maksimalno hitrostjo).

Naročniki so s temi splošnimi pogoji seznanjeni, da na hitrost storitve dostopa do interneta vplivajo t.i. specializirane storitve, na katere je naročnik naročen. Klasična TV storitev ne vpliva na zmanjšanje prenosa interneta, vpliv IP TV-ja se manifestira v odvzemu pasovne širine in sicer en SD TV odvzame do 2Mbps pasovne širine, en HD TV prenos odvzame do 4Mbps pasovne širine, OTT Storitve odvzamejo do 16Mbps, ogled video vsebin na internetu do 16Mbps, videoklici do 4Mbps, odjem torrent in njemu podobnih protokolov lahko bistveno vpliva na hitrost odjema in oddaje (do maksimalnih hitrosti v obeh smereh).

V primeru neskladnosti z navedenimi parametri ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje Elcatela v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

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. Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja ali tak paket ni na voljo, lahko Elcatel 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. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče se odstopanje od pogodbenih hitrosti dostopa do interneta se ne šteje za nedelovanje ali slabše delovanje storitve dostopa do interneta, kot je opredeljeno v Samoregulacijskem kodeksu o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji.

11. Končne določbe

Splošni pogoji priklopa in uporabe kabelskih komunikacijskih sistemov družbe ELCATEL imajo značaj pogodbe in so sestavni del pogodbe o naročniškem razmerju z veljavnostjo od 1.1.1999 dalje.

ELCATEL lahko v skladu z veljavno zakonodajo in svojo poslovno politiko spreminja splošne pogoje uporabe kabelskih komunikacijskih sistemov družbe, s čimer mora predhodno seznaniti naročnika. Če naročnik izrecno ne izjavi, da se ne strinja s spremenjenimi pogoji, se šteje, da s spremenjenimi splošnimi pogoji soglaša. Naročnik, ki s spremenjenimi splošnimi pogoji ne soglaša, je dolžan v 15. dneh od obvestila o spremembi sporočiti, da razdira pogodbo.

ELCATEL d.o.o.
Franc Černe
Direktor