



TAKO, KOT MORA BITI.

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA DRUŽBE T-2

V Ljubljani, dne 01.10.2005

Dopolnjeno in spremenjeno: 14.07.2008, 14.01.2009, 06.06.2009, 15.12.2010,
27.09.2012, 02.03.2013, 30.04.2013, 01.12.2013

KAZALO

I. SPLOŠNE DOLOČBE	3
II. FIRMA IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV	4
III. POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKE POGODBE IN IZGRADNJO PRIKLJUČKOV V OMREŽJU T-2.....	5
IV. POGOJI, NAČIN IN OBSEG OPRAVLJANJA STORITEV V OMREŽJU T-2.....	6
V. POGOJI IN POSTOPEK ZA PRIKLJUČITEV TERMINALSKE OPREME NAROČNIKA NA OMREŽJE T-2.....	11
VI. SPREMEMBA, PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA TER MIROVANJE IN IZKLJUČITEV NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA.....	12
VII. REKLAMACIJE, NAČIN ZARAČUNAVANJA STORITEV IN NJIHOVEGA PLAČEVANJA	16
VIII. ZAČASNA IZKLJUČITEV IN PRENEHANJE POGODBE	20
IX. OBDELAVA PODATKOV.....	20
X. SPREMEMBA POGODBE TER SPLOŠNIH POGOJEV	22

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Družba T-2 d.o.o. (v nadaljnjem besedilu: T-2 ali operater) v okviru svoje gospodarske dejavnosti ustvarja, razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in opreme.

Splošni pogoji za opravljanje telekomunikacijskih storitev v omrežju T-2 (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pogoje za opravljanje in zagotavljanje tržnih telekomunikacijskih storitev v omrežju T-2, (v nadaljnjem besedilu: storitve T-2) in sicer:

- firmo in sedež operaterja,
- pogoje, postopke in roke za izgradnjo priključkov v omrežju T-2,
- pogoje, obseg in način opravljanja storitev T-2,
- pogoje in postopke za priključitev terminalske opreme naročnika na omrežje T-2,
- pogoje za sklenitev, spremembo in prekinitve naročniškega razmerja,
- način reševanja ugovorov in reklamacij,
- cene storitev in
- vzorčno naročniško pogodbo.

T-2 opravlja storitve pod pogoji in na način, kot je določen z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo in dogovori. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori. Splošni pogoji, posebni pogoji in dogovori glede uporabe posameznih storitev ter navodila smiselno veljajo tudi za uporabnike.

2. člen

Storitve T-2 so predvsem naslednje telekomunikacijske in informacijske storitve:

- širokopasovni dostop do interneta,
- javno dostopne telefonske storitve,
- distribucija signalov televizijskih in radijskih programov,
- navidezna zasebna omrežja,
- gostovanje aplikacij in strežnikov,
- elektronska pošta,
- videotelefonijska,
- vzdrževanje opreme v lasti T -2 v skladu s temi splošnimi pogoji,
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in
- ostale telekomunikacijske, informacijske ter multimedijske storitve.

T-2 lahko zaradi vključevanja novih storitev in/ali opuščanja oziroma spreminjanja starih storitev spremeni njihov nabor. O spremembah bo T-2 obveščal naročnike na svojem spletnem naslovu in z drugimi komunikacijskimi sredstvi.

3. člen

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

- Omrežje T-2 je javno dostopno omrežje v lasti T-2.
- Krajevna zanka je vod za povezavo omrežne priključne točke na objektu končnega uporabnika z glavnim delilnikom T-2.
- Terminalska oprema so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabniku komuniciranje v omrežju T-2 in so namenjene za priključitev na vmesnike omrežja T-2.
- Telekomunikacijska oprema je oprema v lasti T-2, ki je nameščena v objektu naročnika in določa omrežni zaključek - standardiziran vmesnik, na katerega naročnik priključi terminalsko opremo.
- Omrežna priključna točka je točka na strani končnega uporabnika, kjer se stikata krajevna zanka in hišna napeljava.
- Hišna napeljava je vod, ki je namenjen povezavi omrežne priključne točke do komunikacijske opreme, in vod, ki omogoča priključitev terminalske opreme na omrežni zaključek.
- Omrežni zaključek predstavlja standardiziran vmesnik na komunikacijski opremi T-2, na katerega naročnik priključi svojo terminalsko opremo.
- Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki s T-2 sklene pogodbo za uporabo storitev T-2, oziroma pogodbo za njihovo zagotavljanje s strani T-2.
- Naročniška pogodba skupaj s splošnimi pogoji in morebitnimi pisnimi dogovori ureja razmerje med T-2 in naročnikom za uporabo storitev T-2.
- Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve T-2 kot končni uporabnik ter fizična ali pravna oseba, ki je s T-2 ter naročnikom sklenila aneks za uporabniško naročniško razmerje.
- Cenik pomeni cenik telekomunikacijskih in informacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu omrežja T-2.

Ostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109-4315/2012, 31.12.2012, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih predpisih ter ostala veljavna zakonodaja.

II. FIRMA IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV

4. člen

Firma operaterja storitev se glasi: T-2 d.o.o. družba za ustvarjanje, razvoj in trženje elektronskih komunikacij in opreme d.o.o., skrajšana firma se glasi: T-2 d.o.o. Sedež operaterja storitev je Ljubljana. Poslovni naslov operaterja storitev je Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana. Družba je registrirana dne 11.05.2004 pri Okrožnem sodišču v Mariboru pod vložno številko 11203100.

III. POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKE POGODBE IN IZGRADNJO PRIKLJUČKOV V OMREŽJU T-2

5. člen

T-2 nastopa v Sloveniji in tujini kot ponudnik telekomunikacijskih storitev s področja elektronskih komunikacij, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. T-2 bo sklenil naročniško pogodbo z vsako polnoletno fizično ali pravno osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti, in če ne bo upravičenih komercialnih ali finančnih zadržkov (npr. zapadle neporavnane obveznosti iz naslova drugih naročniških razmerij, uvedba stečajnega postopka, likvidacijskega postopka ali postopka prisilne poravnave, ipd.).

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in potrebne priloge. Če v pogodbi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo T-2 vrne naročniku v dopolnitev. Pogodba je sklenjena z dnem podpisa obeh pogodbenih strank, storitve pa se aktivirajo in so naročniku dostopne, ko so izpolnjeni pogoji v 9. členu teh splošnih pogojev. V primeru izpolnitve pogojev za pogodbo, sklenjeno na daljavo, se uporabljajo določila vsakokratne veljavne zakonodaje.

6. člen

T-2 ni lastnik bakrene krajevne zanke. Za izvedbo naročenih storitev na bakreni krajevni zanki mora T-2 na podlagi naročnikovega pooblastila naročiti razvezo krajevne zanke pri lastniku krajevne zanke in naročiti izvedbo dostopa do omrežne priključne točke. Vključitev naročnika je časovno pogojena z roki, ki so določeni za prej omenjene aktivnosti v pogodbi družbe T-2 z lastnikom krajevne zanke.

Naročnik mora zagotoviti prostor z ustreznimi klimatskimi pogoji za namestitev komunikacijske opreme in ustrezno število napajalnih virov 230V/50Hz ter ustrezno hišno napeljavo. Namestitev telekomunikacijske opreme lahko opravi naročnik sam na podlagi navodil T-2 ali jo naroči pri T-2. Naročnik mora zagotoviti T-2 ali njegovemu pooblaščenemu izvajalcu nemoten dostop do mesta namestitve telekomunikacijske opreme.

Telekomunikacijska oprema je last T-2, ki je upravičen z njo upravljati. Naročnik se zavezuje, da bo s telekomunikacijsko opremo ravnal kot dober gospodar. Naročnik je dolžan poravnati škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi. Naročnik je dolžan poravnati tudi škodo, ki nastane na opremi v času, ko je v njegovi uporabi, če v primeru višje sile ne ravna s potrebno skrbnostjo (npr. v času nevarnosti udara strele ne izključi opreme iz elektrike; če v času grozeče naravne nevarnosti ne zavaruje opreme ipd.). T-2 zagotavlja dogovorjeno kvaliteto svojih storitev pod pogojem, da naročnik uporablja s strani T-2 zagotovljeno telekomunikacijsko opremo.

Po prekinitvi naročniškega razmerja ali posamezne storitve je naročnik dolžan opremo, ki jo je v uporabo (reverz ali najem) prejel za čas trajanja naročniškega razmerja ali za čas trajanja posamezne storitve, v roku osmih dni od preklica naročniškega razmerja ali posamezne storitve, vrniti. T-2 bo najprej poskušal opremo pri naročniku prevzeti sam, in sicer po predhodnem dogovoru za prevzem z naročnikom. V kolikor T-2 opreme ne prevzame iz razlogov na strani naročnika, kot so npr. nedosegljivost naročnika ali napačna kontaktna številka, je naročnik dolžan opremo vrniti sam na svoje stroške. Naročnik je dolžan vrniti nepoškodovano in delujočo opremo. V primeru nevrčila opreme oz. vračila poškodovane ali nedelujoče opreme se le-ta naročniku po veljavnem ceniku zaračuna.

Pogoj, da lahko uporabnik začne uporabljati storitve T-2, je izvedba dostopa do omrežne priključne točke, ki jo izvrši lastnik krajevne zanke, in vključitev naročnika na strani T-2 po prejemu podatkov o omrežni priključni točki. T-2 bo obvestil naročnika o vklopu na servisnih straneh T-2 ali s prevzemnim zapisnikom, najkasneje v roku petih (5) dni po opravljenem priklopu. T-2 bo pričel obračunavati uporabo storitev z dnem vklopa in ne glede na to, kdaj je naročnik aktiviral uporabo storitev.

T-2 naročniku zagotavlja maksimalno možno vrsto in kvaliteto naročenih storitev, upoštevajoč parametre linije ter tehnične omejitve. V kolikor preko naročnikove linije ni mogoče zagotavljati storitev, ki jih naročnik naroči, T-2 na pisno zahtevo naročnika prekine naročniško razmerje.

IV. POGOJI, NAČIN IN OBSEG OPRAVLJANJA STORITEV V OMREŽJU T-2

7. člen

T-2 zagotavlja na svojih spletnih straneh <http://www.t-2.net> informacije o:

- možnostih, vrstah in načinih uporabe storitev T-2,
- cenah storitev T-2 in o morebitnih popustih,
- cenah dodatnih storitev,
- vseh podatkih potrebnih za sklenitev naročniškega razmerja s T-2,
- tehničnih parametrov potrebne terminalske opreme,
- cenah vzdrževanja in
- spremembah pogodbenih pogojev.

Spremembe cen pričnejo veljati skladno s postopkom opisanim v 31. členu teh splošnih pogojev.

Pri določanju cen mednarodne fiksne in mobilne telefonije je T-2 vezan na ponudbo drugih operaterjev, zaradi česar si pridržuje pravico do spremembe cen, ki pričnejo veljati po objavi na spletni strani <http://www.t-2.net>. Naročnik je tako dolžan redno spremljati objave na spletni strani, ter stroške, ki bi nastali zaradi opustitve te dolžnosti, krije sam. Informacije o nekaterih cenah so objavljene tudi na TV vmesniku, naročnik z uporabo le-tega soglaša s cenami. Naročniki se z višino cen mednarodne telefonije lahko seznanijo tudi s klicem na številko 0806464 ali 059000000 (številka je brezplačna tudi v primeru klicanja iz tujine).

T-2 lahko komunicira z naročnikom storitev s sporočili, poslanimi naročniku v obliki SMS

sporočil, preko navadne, elektronske pošte in/ali na drug zanesljiv način. Naročnik lahko preko servisnih spletnih strani ali pisno zahteva uvedbo komunikacije po elektronski pošti. V tem primeru bo T-2 naročniku obvestila, za katera bo naročnik podal tako zahtevo, pošiljal samo na elektronski naslov, kot ga je naročnik navedel v sklenjeni naročniški pogodbi, ali na drug naslov, če bo naročnik tako zahteval. V primeru, ko naročnik komunicira s T-2 pisno, se mora na vsako pisno vlogo tudi podpisati ali pa mora oddati vlogo s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, drugače mu jo T-2 pošlje v dopolnitev. Način komunikacije v primeru ugovora je določen v 27. členu teh splošnih pogojev.

8. člen

T-2 lahko spremeni naročnikove nastavitve ali druge parametre na opremi v lasti T-2 na lokaciji uporabnika.

9. člen

T-2 je dolžan opraviti vključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev T-2 najkasneje v roku trideset (30) dni po podpisu naročniške pogodbe s strani obeh pogodbenih strank, če so za to izpolnjeni vsi pogoji in ne obstajajo omejitve na strani T-2-ja ter ob izpolnjeni predpostavki, da T-2 pogodbo prejme v roku 10 dni od naročnikovega podpisa. V primeru ovir, ki onemogočajo vključitev v dogovorjenem roku, je T-2 dolžan naročniku sporočiti razlog, zakaj je do zamude prišlo.

Če T-2 uspe vzpostaviti povezavo do naročnika, vendar krajevna zanka in/ali hišna napeljava ne zagotavljata zahtevanih parametrov za priključitev oz. z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev, T-2 naročniku ponudi priključitev z dejansko možnimi parametri. Dejansko možne parametre lahko T-2 naročniku sporoči tudi v postopku odprave prijavljene napake. Če se naročnik s ponujenimi parametri strinja, mora o navedenem pisno obvestiti T-2, saj spremenjeni parametri pomenijo spremembo naročniške pogodbe. Če naročnik ne sprejme priključitve oz. izvajanja naročniške pogodbe z dejansko možnimi parametri, ima pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo oz. posamezno naročeno storitev.

V kolikor T-2 ne prejme pisne odpovedi naročniške pogodbe oz. posamezne naročene storitve, se šteje, da se naročnik s parametri, kot jih prejema, ne glede na kakovost delovanja, strinja, T-2 pa mu jih lahko skladno z opredelitvijo v naročniški pogodbi tudi zaračunava.

Če T-2 omogoča naročniku storitev preko širokopasovnega dostopa z xDSL ali druge tehnološke rešitve in obstaja možnost, da T-2 naročniku omogoči dostop preko lastnega optičnega omrežja, ima T-2 pravico, kjer je to mogoče, da storitve oziroma storitev dostopa do interneta priključi na lastno optično omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe izrecno soglaša s preklpom na optično omrežje T-2. O navedem bo T-2 naročnika pisno obvestil, kolikor se le-ta s tem ne strinja, ima pravico do odpovedi naročniške pogodbe v roku tridesetih (30) dni od dneva prejema pisnega obvestila, sicer se šteje, da s spremembo tehnologije soglaša.

10. člen

Če naročnik brez utemeljenega razloga odstopi od pogodbe pred priključitvijo, je dolžan

T-2-ju povrniti dejanske stroške za opravljeno delo.

11. člen

T-2 je dolžan:

- zagotavljati storitve T-2 v najboljši možni kakovosti, upoštevajoč fizične omejitve linije ter zunanje vplive,
- preprečiti izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske možnosti,
- objavljati cene svojih storitev in njihove spremembe na predpisan način in sicer na spletni strani T-2 ter na prodajnih mestih pooblaščenih za sklepanje naročniških razmerij tako, da se ima vsakdo možnost seznaniti z njihovo vsebino,
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času, pri čemer mora začeti z njihovim odpravljanjem v dnevu prijave motnje,
- na zahtevo naročnika in na njegove stroške izvesti vključitev terminalske opreme, pri čemer mora le-ta ustrezati pogojem iz 19. člena teh pogojev.

T-2 je upravičen:

- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter vse ostale storitve T-2 po veljavnem ceniku,
- po predhodnem opozorilu od naročnika zahtevati takojšen umik informacij, servisov in storitev, ali omejiti dostop do njih, če so v nasprotju s prisilnimi predpisi ali dobrimi poslovnimi običaji,
- po predhodnem opozorilu v primeru zaznane možnosti zlorabe začasno preprečiti dostop do nekaterih ali do vseh storitev,
- po predhodnem opozorilu preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev, če naročnik moti funkcionalnost omrežja T-2,
- brez predhodnega obvestila izključiti naročnikov priključek, če kršitve naročniške pogodbe, ki jih izvaja naročnik, pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave,
- opraviti začasen ali trajni izklop naročnikovega priključka skladno z 24., 28., 29. členom teh splošnih pogojev,
- ob pisnem soglasju naročnika brezplačno objaviti njegove podatke v imeniku in jih posredovati tretjim osebam zaradi sestave in tiska imenikov,
- prekiniti dobavo storitev T-2 oziroma odpovedati pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi splošnimi pogoji.

T-2 ni odgovoren za:

- prekinitve in napake oziroma delni ali popolni izpad omrežja, če je le-to posledica nujnih vzdrževalnih del, naključja ali dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo oziroma na katere ne more vplivati,
- nepravilnosti nastale zaradi uporabe neustrezne telekomunikacijske opreme ali ravnanja naročnika,
- škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe telekomunikacijske opreme,

- vsebino in obliko informacij, ki jih tretje osebe objavljajo na internetu,
- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko njegovega omrežja,
- varnost naročnikovih datotek, ki se shranjujejo na računalnikih T-2 (za shranjevanje varnostnih kopij nosi odgovornost izključno naročnik),
- napake, motnje ter prekinitve v delovanju storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev linije ter kakršnihkoli zunanjih vplivov,
- motnje, nedelovanje storitev ter škodo povzročeno tretjim osebam ali naročniku, če naročnik ne uporablja opreme skladno z 19. členom teh splošnih pogojev,
- posredno škodo, izgubljeni dobiček, nepremoženjsko škodo,
- primere, ki so izrecno opisani v drugih določilih teh splošnih pogojev.

12. člen

Naročnik je upravičen uporabljati storitve T-2 v dogovorjenem obsegu in kakovosti.

Naročnik je dolžan:

- pravočasno poravnati svoje obveznosti do T-2 po izdanih računih,
- po postopku, kot je določen v 27. členu teh splošnih pogojev vložiti ugovor, in sicer najkasneje v roku 15 dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v 60 dneh od dneva izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora,
- tekoče spremljati svojo porabo na servisnih straneh T-2 in obvestila poslana preko elektronske pošte oziroma objavljena na spletnih straneh T-2,
- skrbeti za izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel,
- preprečiti tretjim osebam nedopustne posege preko omrežnega zaključka v omrežje T-2 ali druga omrežja
- vzdržati se vseh dejanj in posegov v omrežje T-2, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- skrbeti za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih,
- pri uporabi omrežja T-2 upoštevati predpise v zvezi z avtorskopравnim varstvom,
- prijaviti napako v delovanju storitev na tel. številko 0590 00-002 ali 080 64 64.

13. člen

Zaradi zagotavljanja varne uporabe in preprečevanja morebitnih zlorab, ima T-2 pravico spremljati uporabo storitev. V primeru bistvenega odstopanja porabe naročnika od njegove povprečne porabe, lahko T-2 naročnika opozori na povišano porabo. V kolikor se naročnik ne odzove, lahko T-2 naročniku začasno onemogoči uporabo storitev ter zahteva takojšnje plačilo porabljenega zneska. V kolikor naročnik znesek v roku poravna, se storitve v najkrajšem možnem času ponovno aktivirajo, v primeru da naročnik zneska ne poravna, pa je uporaba storitev onemogočena. T-2 ni dolžan spremljati uporabe storitev in obveščati naročnika, razen v primerih, ko je to izrecno navedeno v teh splošnih pogojih ali veljavni predpisi.

T-2 ima v vsakem primeru pravico, naročnika opozoriti na njegovo porabo, ki presega znesek 150,00 EUR in mu izstaviti predčasni račun ter naročniku vse do plačila onemogočiti uporabo storitev.

Naročnik se ime pravico naročiti na informativno obveščanje o porabi, pri čemer je pravica naročnika da določi mejo porabe, pri kateri želi biti obveščen. Naročnik se strinja, da je obvestilo le informativne narave, saj T-2 zaradi tehničnih omejitev linije in zaradi odvisnosti od drugih pravnih subjektov nima na razpolago vedno ažurnih podatkov o naročnikovi porabi.

14. člen

Čas razpoložljivosti storitev T-2 je od 00.00 do 24.00, sedem dni v tednu, vse dni v letu.

V primeru načrtovane prekinitve daljše od dveh ur bo T-2 najmanj sedem dni pred tem na svojem spletnem naslovu ali po elektronski pošti obvestil naročnika.

15. člen

T-2 nudi v omrežju T-2 javno dostopne telefonske storitve na fiksni lokaciji naročnika, ki zajemajo:

- oddajanje in sprejemanje notranjih oziroma mednarodnih klicev,
- dostop do omrežij in storitev drugih operaterjev,
- dostop do števil v sili 112, 113 in 116 000,
- tonsko izbiranja v primeru analogne priključne točke,
- preusmeritev ob neodgovorjenem klicu (CFNR), ob zasedeni številki naročnika (CFB) in brezpogojno preusmeritev klica (CFU),
- omejitev identifikacije kličočega (CLIR),
- čakajoči klic (CW),
- klicanemu naročniku identifikacijo kličočega (CLIP),
- tri točkovno konferenčno zvezo,
- selektivno zaporo klicev za določene vrste izhodnih klicev (npr. klici v 090, klici v mednarodna omrežja ipd.), kar naročnik lahko naroči tako, da pošlje zahtevo z lastoročnim podpisom ali z drugim enakovrednim podpisom ali s podpisom, ki ga kot veljavnega in upoštevanega določajo veljavni predpisi,
- uporabnikom telefonskih storitev v omrežju T-2, ki uporabljajo analogno terminalsko opremo, tonsko izbiranje, ter morebitne druge dopolnilne telefonske storitve v okviru ponudbe telekomunikacijskih storitev T-2.

T-2 za vse storitve nudi:

- prijavo napak na tel. številko 0590 00-002 ali 080 64 64
- splošne informacije na tel. št. 0590 00-000 ali 080 64 64.

V času izpada javnega električnega omrežja ali izpada elektronsko komunikacijskega omrežja ter vzdrževalnih del na omrežju, storitev klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, storitev klica na telefonsko številko policije »113« in storitev klica na telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«, niso dostopne. Naročnik oz. uporabnik si dostopnost storitev ob izpadu javnega električnega omrežja lahko zagotovi sam, z uporabo sistema za brezprekinitveno napajanje (UPS omrežnih elementov in terminalske opreme).

16. člen

T-2 nudi naročnikom distribucijo signalov radijskih in televizijskih programov v skladu z veljavnimi standardi in priporočili. T-2 ne odgovarja za slabo kvaliteto signalov radijskih in televizijskih programov, če so vzroki na strani njihovih producentov.

O programski shemi radijskih in televizijskih programov v omrežju T-2 odločata T-2 in programski svet. Mesečna naročnina RTV Slovenije ni vključena v mesečno naročnino za storitev distribucije signalov radijskih in televizijskih programov, ki jo naročnik plačuje T-2. T-2 si pridržuje pravico spreminjati programske pakete.

T-2 ima pravico zatemniti oz. prenehati z radiodifuzno retransmisijo kateregakoli televizijskega programa, v kolikor ga imetniki pravice pozovejo h zatemnitvi. Ker zatemnitev pomeni izvrševanje zakonitih pravic imetnikov ter je skladna s pogodbenimi razmerji, ki jih T-2 sklepa za namene predvajanja programov, T-2 za zatemnitev ne odgovarja. Naročnik je seznanjen, da zaradi zatemnitev ni upravičen do dobropisov za storitev televizije pri izdaji mesečnih računov. T-2 naročnika o zatemnitvah obvešča na svoji spletni strani takoj, ko je to mogoče.

17. člen

Če bo T-2 načrtoval spremembo obstoječih storitev, bo o tem obvestil naročnika na svojem spletnem naslovu <http://www.t-2.net/> oziroma na drug primeren način najmanj 30 dni pred uveljavitvijo spremembe oz. novosti. Če se naročnik s spremembo ne strinja, ima pravico v roku 30 dni od dneva objave oziroma omogočenega dostopa predvidene spremembe naročniško pogodbo oz. posamezno spremenjeno storitev pisno odpovedati, sicer se šteje, da z njo soglaša.

18. člen

Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je širokopasovni dostop do interneta osnovna storitev in zagotavlja uporabo javno dostopnih telefonskih storitev in storitev distribucije signalov televizijskih in radijskih programov.

V. POGOJI IN POSTOPEK ZA PRIKLJUČITEV TERMINALSKE OPREME NAROČNIKA NA OMREŽJE T-2

19. člen

Naročnik mora za priključitev terminalske opreme na omrežje T-2 zagotoviti tehnično ustrezno in brezhibno hišno napeljavo in sme uporabljati terminalsko opremo, ki ustreza zahtevam Pravilnika o radijski in terminalski opremi (Ur. l. RS št. 17/2009 z dne 6. 3. 2009, z vsemi spremembami in dopolnitvami) ter Pravilnika o elektromagnetni združljivosti (Uradni list RS, št. 132/06, z vsemi spremembami in dopolnitvami), ter jo mora vzdrževati v ustreznem stanju, ki ne povzroča motenj v omrežju T-2, oziroma nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja in ne ogroža delovanja omrežja T-2.

Naročnik na javno komunikacijsko omrežje ne sme priključiti radijske ali terminalske opreme, ki ne ustreza zahtevam iz predpisov, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo. Oprema, ki jo naročnik uporablja, mora biti skladna s standardi, katerih uporaba ustvari domnevo o skladnosti proizvodov z zahtevami veljavnega Pravilnika o elektromagnetni združljivosti in standardi, katerih uporaba ustvari domnevo o skladnosti proizvodov z zahtevami veljavnega Pravilnika ki ureja radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo. Seznam standardov T-2 objavlja na spletni strani <http://www.t-2.net>.

Za ureditev hišne napeljave na priključku lahko naročnik, po predhodnem dogovoru, kot izvajalca izbere tudi T-2. Veljavni cenik del povezanih z urejanjem hišne napeljave ter materiala je dostopen na uradni spletni strani www.t-2.net, na brezplačni številki 080 64 64 in v poslovalnicah.

20. člen

Priključitev hišne napeljave na omrežno priključno točko izvede T-2 ali njegov pooblaščen izvajalec.

VI. SPREMEMBA, PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA TER MIROVANJE IN IZKLJUČITEV NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA

21. člen

Če pride do spremembe podatkov, navedenih v naročniški pogodbi, ali podatkov v zvezi z računi, prek katerih naročnik posluje, ali spremembe drugih podatkov in pogojev, ki vplivajo na naročniško razmerje, je naročnik dolžan o tem pisno ali po faksu obvestiti T-2 najkasneje v roku 15 dni po nastanku spremembe.

Naročnik je dolžan vsako želeno spremembo naročniške pogodbe s pisnim dopisom sporočiti T-2. Dopis mora biti lastnoročno podpisan ali pa mora biti podpisan s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, s strani naročnika, v primeru pravne osebe pa s strani zakonitega zastopnika pravne osebe. Sprememba, kolikor je le-ta mogoča, bo izvedena najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oz. v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu, najkasneje do desetega (10) dne naslednjega meseca. Naročnik lahko naroči spremembo naročniške pogodbe tudi preko servisnih spletnih strani. V kolikor je sprememba podana na takšen način, se šteje, da jo je naročil naročnik oz. zakoniti zastopnik ali pooblaščen oseba naročnika, saj je naročnik sam dolžan poskrbeti za varnost podatkov za dostop do servisnih spletnih strani. V primeru, da zelena sprememba ni mogoča, bo T-2 o navedenem naročnika obvestil.

22. člen

Naročniško razmerje se lahko prenese na drugo osebo:

- če naročnik, ki je fizična oseba, umre,

- ko pravna oseba preneha obstajati zaradi preoblikovanja, združitve, združitve ali pridružitve in drugih statusnih sprememb,
- v drugih primerih upoštevajoč te splošne pogoje.

O spremembah iz prve ter druge alineje prvega odstavka tega člena je naročnik oziroma njegov naslednik dolžan obvestiti T-2 v roku in pisno na način, kot je določeno v 21. členu teh splošnih pogojev. Za vse stroške, nastale zaradi nepravočasnega javljanja navedenih vrst sprememb, solidarno odgovarjata novi ter prejšnji naročnik, z izjemo prve alineje, po kateri za nepravočasno javljanje sprememb odgovarjajo dediči.

Za vse ostale primere zelenega prenosa naročniškega razmerja je naročnik o tem dolžan pisno obvestiti T-2, le-ta pa mu v podpis pošlje ustrezen aneks. Naročnik je dolžan zagotoviti, da aneks podpiše tudi prevzemnik. Kolikor aneks ni pravilno ter v celoti izpolnjen, naročniško razmerje ni preneseno niti ni prekinjeno ter vse obveznosti in pravice iz le-tega še vedno izvršuje in za njih odgovarja naročnik, ki je razmerje želel prenesti. Navedeno se smiselno uporablja tudi za uporabniško naročniško razmerje.

T-2 kot obliko delnega prenosa naročniškega razmerja na tretjo osebo (uporabnika v uporabniškem naročniškem razmerju) po lastni presoji nudi tudi uporabniško naročniško razmerje, ki se uredi z ustreznim aneksom.

V primeru, ko naročnik prekine naročniško pogodbo, je dolžan uporabnika v uporabniškem naročniškem razmerju o tem pisno obvestiti. Za posledice neobveščanja je izključno odgovoren naročnik. T-2 bo uporabniku v tem primeru ponudil sklenitev naročniške pogodbe.

Če uporabnik naročniške pogodbe ne podpiše in vrne na naslov T-2 v roku osmih (8) dni od dneva prejema dopisa, bo T-2 storitve, ki jih je uporabljal uporabnik, izključil iz omrežja, saj uporabniško naročniško razmerje preneha s prenehanjem nosilnega naročniškega razmerja. Za dan prejema dopisa se štejeta dva dneva od dneva, ko je T-2 uporabniku poslal pošiljko.

23. člen

(mirovanje, blokada storitev)

T-2 je dolžan na zahtevo naročnika in na njegove stroške po veljavnem ceniku začasno izključiti celotni naročnikov priključek (mirovanje). V kolikor naročnik želi ohraniti vključeno mobilno storitev, ki je del paketa, ki hkrati vsebuje tudi mobilno številko, mora navedeno izrecno zahtevati, sicer se šteje, da je zahteval mirovanje vseh naročenih storitev. V primeru izrecne zahteve po ohraniti vključene mobilne storitve se naročnik strinja, da je poleg stroška mirovanja zavezan poravnati tudi naročnino in uporabo mobilnih storitev po vsakokratnem veljavnem ceniku. Pogoj za ključitev mirovanja je vključeni priključek. Mirovanje se lahko zahteva za dobo najmanj enega (1) in največ šestih (6) mesecev v posameznem koledarskem letu. V času mirovanja naročniku vse pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, z izjemo plačila storitve mirovanja, mirujejo. Zahtevo po začasni izključitvi lahko naročnik poda pisno, po faksu ali preko servisnih spletnih strani, najmanj pet (5) delovnih dni pred datumom izključitve. Naročnik ponovni vklop priključka naroči pisno, po faksu ali preko servisnih spletnih strani. Priklop bo izveden takoj, ko bo mogoče, oz. najkasneje v roku

petih (5) delovni dni po prejemu zahteve. V primeru, da se mirovanje vključi ali izključi sredi meseca, je naročnik dolžan poravnati strošek mirovanja v sorazmernem delu.

T-2 je na pisno zahtevo ali zahtevo podano preko servisnih spletnih strani in na stroške naročnika po veljavnem ceniku, dolžan začasno izključiti storitev odhodnih klicev. Naročnik mora zahtevo za blokado podati najmanj pet (5) delovnih dni pred želenim datumom blokade, v kolikor to stori osebno v eni izmed poslovalnic T-2, pa bo blokada izvedena v najkrajšem možnem času.

23a. člen

(trajanje naročniške pogodbe)

Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, naročnik jo lahko kadarkoli pisno odpove, pri čemer odpoved učinkuje najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oz. v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu, najkasneje desetega (10) dne naslednjega meseca. Naročnik mora dopis, s katerim T-2 obvesti o želeni prekinitvi naročniškega razmerja, lastnoročno podpisati in poslati s priporočeno pošto, ter v njem jasno in nedvoumno izraziti svojo voljo. Lastnoročni podpis lahko o tudi drug enakovredni podpis ali podpis, ki ga kot veljavnega določajo predpisi. V primeru nejasno izražene volje naročnika se šteje, da prekinitve naročniškega razmerja ni bila zahtevana. T-2 naročniku zaračuna strošek izvedbe preklica naročniške pogodbe skladno s cenikom. V primeru, da naročnik ob preklicu naročniškega razmerja poda zahtevo za prenos številke k drugemu operaterju, mu T-2 po opravljenem prenosu v skladu z veljavnim cenikom zaračuna strošek prenosa številke iz omrežja T-2.

Če naročniška pogodba določa posebni dogovor, zavezo za ohranitev naročniške pogodbe v veljavi še določen čas od dneva sklenitve, navedeno pomeni, da je naročniška pogodba sklenjena za določen čas. Naročnik ima naročniško pogodbo pravico odpovedati pred potekom določenega časa (vezave), vendar je v tem primeru dolžan poravnati tudi znesek izgube posebnih ugodnosti, kot je določen v naročniški pogodbi, ter strošek izvedbe preklica pogodbe. Če T-2 z odstopom od pogodbe nastane škoda, ki je večja od zneska izgube posebnih ugodnosti, ima pravico zahtevati razliko do popolne odškodnine.

Po poteku časa, za katerega je pogodba sklenjena, se le-ta avtomatsko podaljšuje za obdobje enega (1) leta, naročnik pa jo ima pravico kadarkoli pisno odpovedati po postopku, kot je naveden v prvem odstavku tega člena.

Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja T-2 poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegove naslednike.

Izguba posebnih ugodnosti je znesek, ki predstavlja stroške predčasne prekinitve, ki izvirajo iz pogodb in morebitnih aneksov oz. dogovorov. Višina izgube posebnih ugodnosti se za odstop od pogodbe pred potekom akcijskega obdobja določi sorazmerno.

T-2 lahko ob predhodnem opozorilu odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik kljub opozorilu še naprej krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov. T-2 lahko naročniško pogodbo odpove tudi v primeru osebnega

stečaja, stečaja, prisilne poravnave ali likvidacije naročnika. O okoliščinah, ki bi lahko vodile do uvedbe tovrstnih postopkov, je naročnik dolžan obvestiti T-2 ter nosi vse posledice nepravočasne obvestitve. T-2 lahko odpove naročniško pogodbo z odpovednim rokom štirinajstih (14) dni v primeru, če se zaradi komercialnih razlogov odloči za ukinitve kolokacije, ki je vezana na naročnikov priključek.

24. člen

T-2 je dolžan naročnika o razlogih za začasno **izključitev zaradi neplačila** predhodno obvestiti bodisi pisno bodisi preko drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, MMS, elektronska pošta) ter mu v obvestilu določiti dodaten rok za odpravo kršitev. Če naročnik v roku, navedenem na obvestilu ne odpravi kršitev, ima T-2 pravico kadarkoli po tem roku začasno izključiti naročnikov priključek. Z istim obvestilom T-2 naročnika obvesti tudi o posledicah, ki nastanejo, če naročnik niti po tridesetih (30) dneh od dneva začasne izključitve ne odpravi kršitev. V tem primeru lahko T-2 kadarkoli po poteku tega roka (in ne nujno nemudoma po preteku tridesetih dni od opozorila) opravi trajno izključitev priključka, s čimer naročniška pogodba preneha.

Naročnik mora ob plačilu zapadlih terjatev po opominu po pošti, naslovljeni na Računovodsko službo, po faksu na št. 0590 00-001 ali po elektronski pošti na info@t-2.net poslati potrdilo o plačilu. T-2 bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času, naročnik ni upravičen do dobropisa niti odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa. T-2 naročniku po veljavnem ceniku zaračuna strošek ponovnega vklopa.

T-2 ne odgovarja za izključitev priključka, če naročnik ni vložil ugovora na opomin pred izključitvijo, vendar pa se po izključitvi priključka na podlagi naročnikovega ugovora ugotovi, da je bil izklop opravljen zaradi opravičljive napake na strani T-2 (npr. sistemska napaka). Enako velja za primer, če naročnik račun poravnava, pa pri tem navedene napačen sklic in plačilo ni knjiženo.

V primeru **drugih kršitev naročniške pogodbe**, kot so določene v 28. členu teh splošnih pogojev (z izjemo šeste in devete alineje), lahko T-2 naročnika začasno izključi iz omrežja po sledečem postopku; V primeru lažjih kršitev T-2 naročnika pozove, naj preneha s kršitvami. V primeru, da naročnik v roku treh (3) dni s kršitvami ne preneha, se opravi začasni izklop. V primeru težjih kršitev T-2 naročnika telefonsko obvesti o kršitvi, zaradi katere nemudoma po telefonskem obvestilu izključi njegov priključek, ter mu še istega dne pošlje tudi obvestilo. Priključek se vključi, ko naročnik T-2 pisno ali na drug enakovreden način sporoči, da je s kršitvami prenehal. T-2 naročnika o začasnem izklopu ni dolžan predhodno obvestiti, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročanje resnih gospodarskih ali operativnih težav. Če naročnik ponovno izvaja kršitve kljub opozorilu ali začasnem izklopu, ima T-2 pravico do odpovedi naročniške pogodbe, ki bo izvedena v roku osmih (8) dni od dneva prejema obvestila s strani naročnika.

V vmesnem času ima T-2 pravico naročnikov priključek začasno izključiti iz omrežja. V času začasnega izklopa je naročnik operaterju dolžan povrniti stroške vzdrževanja priključka v začasnem izklopu.

24a. člen

T-2 v naročnikovem imenu odjavi le storitve, za katerih odjavo ga je naročnik pisno pooblastil v naročniški pogodbi. T-2 je dolžan odjavo izvesti najkasneje v roku štirinajstih (14) dni po priklopu svojih storitev.

T-2 ne odgovarja za neizvršeno ali nepravočasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo, ali napake na strani prejšnjega operaterja.

VII. REKLAMACIJE, NAČIN ZARAČUNAVANJA STORITEV IN NJIHOVEGA PLAČEVANJA

25. člen

T-2 izdaja svojim naročnikom za uporabo storitev T-2 mesečne račune. Za obračun storitev T-2 se uporabljajo podatki družbe T-2. Cene storitev T-2 so določene v ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na telefonski številki 0590 00 000 ali 080 64 64, v poslovalnicah in na spletnih straneh družbe T-2 <http://www.t-2.net>.

Naročnina se obračuna in plačuje za preteklo obračunsko obdobje. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

Če naročnik v 15 dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec), ne prejme računa, je o tem dolžan nemudoma pisno ali na drug enakovreden način obvestiti T-2, sicer se šteje, da je račun prejel 15. dan v mesecu za pretekli mesec.

T-2 omogoča plačevanje mesečnih računov preko univerzalnega plačilnega naloga, preko direktne bremenitve (SEPA) ali pa po E-računu (elektronsko plačevanje). T-2 naročniku ne zaračunava stroškov izvedbe plačila računa in nima vpliva na stroške izvedbe različnih načinov plačila, saj le-te v skladu s svojo poslovno politiko določajo ponudniki plačilnih storitev. Za informacije o stroških izvedbe različnih načinov plačila se naročnik lahko obrne na svojega ponudnika plačilnih storitev.

Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku desetih (10) dni od datuma izstavitve računa. Naročnik je dolžan poravnati tudi vse stroške, ki so nastali zaradi nepooblaščenih rabe njegovega gesla ali opreme. Naročnik je T-2 dolžan poravnati tudi stroške opomina in morebitne zamudne obresti.

Če naročnik in uporabnik storitev po isti naročniški pogodbi nista ista oseba, naročnik v celoti odgovarja za takšnega uporabnika ter se v razmerju do T-2 vedno šteje, da je obveznosti iz

naslova naročniške pogodbe ter druge obveznosti v razmerju do T-2 dolžan izpolniti naročnik.

26. člen

Osnovne in druge (dodatne) storitve se obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. T-2 bo račun izstavljal zbirno po skupinah storitev.

T-2 je dolžan naročniku zagotoviti razčlenjen račun za javno dostopne telefonske storitve po osnovni stopnji razčlenjenosti, ki vsebuje:

1. obračunsko obdobje
2. morebitno priključnino
3. vrsto in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun
4. naročnino
5. vrsto 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. vrsto in znesek za morebitne druge opravljene storitve,
8. skupni znesek računa.

Osnovna stopnja razčlenitve računa se naročniku pošlje brezplačno in ob izstavitvi vsakega računa.

Na mesečnem računu se cene klicev v slovenska stacionarna omrežja, v slovenska mobilna omrežja ter v tujino prikazujejo po tehtani povprečni ceni posameznih omrežij, v katera je naročnik izvršil klice v posameznem mesecu. Enako velja tudi za vse druge klicne postavke.

T-2 nudi tudi višjo stopnjo razčlenjenosti računa, ki vsebuje podatke o: datumu in uri opravljenega klica, dolžini klica v minutah, številki kličočega ali klicanega, vrednost posameznega klica, navedbo omrežja pri posameznem odhodnem klicu, skupni pregled prometa po posameznih omrežjih z navedbo števila klicev, število minut klicev, ceno minute ter vrednostjo.

Naročnik lahko višjo stopnjo razčlenjenosti računa (izpisek klicev) naroči pisno ali z drugim enakovrednim podpisom z dopisom, poslanim na naslov operaterja, v katerem opredeli želeno vrsto klicev (odhodni ali dohodni klici). Višja stopnja razčlenjenosti se naročniku zaračuna skladno s cenikom.

Ker je operater dolžan prometne podatke, ki se nanašajo na naročnika, redno brisati, lahko naročnik zahteva izpisek klicev zgolj za obdobje zadnjih treh mesecev pred podajo pisnega zahtevka.

Operater izda razčlenjeni račun višje stopnje s takšno stopnjo členitve klicanih števil, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih

naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil. Klicanih števil operaterju ni treba prikriti:

- 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, zahteva nerazkriti razčlenjen račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

Če bo naročnik med obračunskim obdobjem bistveno presešel povprečno mesečno porabo in če bo obstajal sum, da je prišlo do zlorabe, bo T-2 o tem obvestil naročnika.

V kolikor naročnik pisno prijavi, da prejema nadležne klice oziroma sporočila, bo T-2časno beležil izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega. T-2 bo o rezultatu sledenja, to je identifikacijski številki kličočega (npr. telefonska številka) pisno obvestil naročnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klicev.

27. člen

Vsak naročnik ali končni uporabnik, imata pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje T-2 v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem po opisanem postopku. Zaradi varstva osebnih podatkov se odgovor na ugovor, ki ga vložijo končni uporabnik, pošlje neposredno naročniku. V primeru, da je naročnik ob podpisu naročniške pogodbe podal soglasje za prejemanje odgovorov na ugovore po elektronski pošti ali pa je bilo soglasje podano ob vložitvi reklamacije, mu T-2 odgovor oz. dostopno točko do odgovora posreduje na elektronski naslov, naveden v pogodbi.

Naročnik je dolžan operaterja o morebitni spremembi elektronskega naslova iz prejšnjega odstavka obvestiti nemudoma ob nastanku spremembe. T-2 bo spremembo v svojih evidencah izvršil v rokih, ki so določeni v 21. členu teh splošnih pogojev. Za posledice nepravočasnega ali neustreznega javljanja sprememb iz tega člena odgovarja naročnik. Naročnik ali končni uporabnik mora ugovor vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora.

Naročnik ali končni uporabnik lahko poda ugovor pisno po navadni pošti na naslov operaterja, s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov info@t-2.net, ali ustno s klicem na tel. št. 059000 000 ali 080 64 64. V primeru ustne vložitve ugovora je naročnik ali končni uporabnik dolžan izrecno opozoriti, da želi vložiti ugovor. Če naročnik operaterja ne opozori, se šteje, da ugovor ni vložen.

T-2 bo na vsak ugovor pisno odgovoril v roku 15 dni. T-2 ima pravico rok za odgovor iz utemeljenih razlogov podaljšati, s čimer naročnik oz. uporabnik izrecno soglaša. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Navedena določba ne posega v pravice naročnikov, ki jih imajo po Zakonu o varstvu potrošnikov.

Če T-2 ne ugotovi naravnostnega ugovora, ali če o njem ne odloči v 15 dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vložiti pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije, Stegne 7, Ljubljana. Če naročnik vložiti ugovor na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije, je o navedenem dolžan nemudoma pisno obvestiti T-2.

T-2 se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do pravnomočnega zaključka postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja T-2 oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitve, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter T-2 na dan vložitve ugovora pri Agenciji za pošto in elektronske komunikacije o navedenem pisno obvestil. Določila tega odstavka ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe s strani naročnika, ki izhaja iz obveznosti, za katere naročnik ni vložil ugovora, oz. ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

27a.

Naročnik je upravičen do priznanja dobropisa za zaračunane storitve, kolikor T-2 v reklamacijskem oz. ugovornem postopku ugotovi, da le-te niso bile izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, če so izpolnjeni sledeči pogoji; Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev telefonsko prijaviti na tel. št. 0590 00 002 ali 080 64 64 nemudoma ob zaznavi. Šteje se, da je bila napaka prijavljena, če je naročnik ali končni uporabnik vzpostavil zvezo s pooblaščen osebo T-2 za sprejemanje prijave napake ter pojasnil za kakšno težavo gre in upošteval morebitna navodila za reševanje napake, ki jih je prejel s strani te pooblaščen osebe. Naročnik ali končni uporabnik je dolžan vložiti ugovor skladno z določili 27. člena teh splošnih pogojev.

V primeru utemeljenosti naročnikovega ugovora, bo T-2 za obdobje nedelovanja ali motenega delovanja storitve, naročniku v odgovoru na reklamacijo računa priznal dobropis v sorazmernem delu naročnine za posamezno nedelujočo storitev oz. v sorazmernem delu naročnine za posamezno moteno storitev. Najvišji možni znesek dobropisa za obdobje, za katerega je naročnik podal ugovor, pomeni dobropis celotne naročnine za nedelujočo storitev v tem obdobju. T-2 ne prizna dobropisa za opravljene telefonske pogovore in morebitne druge opravljene storitve. Naročniku se ne povrne škode niti izgubljenega dobička, ki bi mu zaradi nedelovanja ali motenega delovanja storitve nastala, razen če je bilo nedelovanje ali moteno delovanje posledica naklepne ravnanja T-2.

Če naročnik ali končni uporabnik ne poda ugovora skladno z določili 27. člena teh splošnih pogojev in ne prijavi napake v delovanju storitev oz. nedelovanja storitev skladno s prvim odstavkom tega člena, ni upravičen do dobropisa za zaračunane storitve.

T-2 ima pravico zavrniti reklamacijo računa oz. ugovor, ali jo/ga zavreči skladno s splošnimi pogoji, o delovanju oz. motenem delovanju storitev pa presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove linije. T-2 v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno ter nepremoženjsko škodo.

VIII. ZAČASNA IZKLJUČITEV IN PRENEHANJE POGODBE

28. člen

T-2 lahko naročnikov priključek začasno izključi v naslednjih primerih:

- če v omrežju T-2 povzroča tehnične motnje,
- če s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom,
- če poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja T-2 ali kateregakoli drugega sistema,
- če poskuša priti do podatkov, za katere ni pooblaščen,
- če kršitve naročniške pogodbe, ki jih izvaja naročnik, pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave, tudi brez predhodnega opozorila,
- če naročnik ne poravna svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v dodatnem roku kot je naveden na opominu, ki ga T-2 pošlje po pošti ali preko drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, MMS, elektronska pošta),
- če naročnik, ki trži storitve v omrežju T-2, kljub opozorilu ne upošteva splošnih pogojev in odredb T-2, dobrih poslovnih običajev ali veljavnih predpisov,
- če naročnik brez soglasja T-2 proti plačilu nudi storitve T-2 drugim uporabnikom,
- če ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 21. členom teh splošnih pogojev,
- če pri uporabi premijskih storitev (090, 080, videoteka, snemalnik ipd.) po lastni presoji T-2 naročnik oz. uporabnik občutno preseže porabo povprečnega uporabnika ter stroškov le-te ne poravna v roku dveh (2) dni od dneva prejema obvestila T-2
- v drugih primerih kršitev naročniške pogodbe s strani naročnika.

29. člen

T-2 lahko naročnikov priključek trajno izključi v naslednjih primerih:

- če kljub opozorilu ali kljub začasem izklopu, kot je določeno v predhodnem členu, ponovno izvaja kršitve,
- če v roku trideset (30) dni po začasni izključitvi ali kadarkoli po tem roku, kljub opominu v 30 dneh po začasni izključitvi ne poravna svojih obveznosti,
- če izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki.

Naročniška pogodba s trajno izključitvijo preneha.

IX. OBDELAVA PODATKOV

30. člen

Podatki, ki se nanašajo na naročniško in uporabniško naročniško razmerje, predstavljajo poslovno skrivnost T-2.

T-2 bo podatke v zvezi z naročniškim in uporabniškim naročniškim razmerjem obdeloval v skladu z veljavno zakonodajo. Pridobljene podatke bo uporabljal za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitvev naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje

naročniških imenikov (ob predhodni privolitvi naročnika), za uveljavljanje pravic posameznika, na katerega se podatki nanašajo, ter uveljavljanje pravic operaterja.

T-2 zbira in obdeluje o naročnikih ter uporabnikih naslednje podatke: ime in priimek oziroma firmo/naziv pravne osebe, ime in priimek odgovorne osebe pravne osebe, ime in priimek kontaktne osebe, naslov stalnega začasnega prebivališča/sedež naročnika, naslov priključka, davčno in/ali matično številko, prometne podatke za vse naročene storitve ter vse ostale informacije in podatke, ki so po presoji T-2 potrebni za izvrševanje naročniške pogodbe. Naročnik in uporabnik s sklenitvijo naročniške pogodbe izrekata izrecno predhodno soglasje, da T-2 od tretjih oseb pridobi in obdeluje tudi EMŠO, ki pa ga sme uporabljati izključno za namene izvršilnega postopka v primeru neizpolnjevanja obveznosti s strani naročnika/uporabnika.

T-2 za namene trženja elektronskih komunikacijskih storitev in/ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo obdeluje naslednje podatke: prometne podatke za storitve telefonije, interneta ter televizije, in sicer izključno v obsegu in za čas, ki je potreben za običajno izvajanje trženja in/ali izvajanja storitve z dodano vrednostjo. Naročnik oz. uporabnik v uporabniškem naročniškem razmerju ima pravico, da kadarkoli pisno prekliče soglasje za obdelavo podatkov, kot so opredeljeni v tem odstavku.

T-2 sme izključno za namene zagotovitve izpolnjevanja naročniške pogodbe s strani naročnika ali uporabnika (za izterjavo neporavnanih obveznosti, za preverjanje plačilne sposobnosti) tudi sam pridobivati podatke o naročnikih in uporabnikih v uporabniškem naročniškem razmerju, vse v skladu z veljavnimi predpisi.

T-2 lahko podatke po lastni presoji posreduje tretjim osebam ter jih le-te lahko obdelujejo, vse pod pogojem, da je s takšnimi tretjimi osebami v pogodbeno poslovni odnosu, da je to potrebno za izvrševanje naročniške pogodbe ter da ob tem spoštuje veljavne predpise.

T-2 lahko podatke po lastni presoji pridobi od tretjih oseb ter jih lahko obdeluje, vse pod pogojem, da je s takšnimi tretjimi osebami v pogodbeno poslovni odnosu, da je to potrebno za izvrševanje pogodbe s tretjimi osebami ter da ob tem spoštuje veljavne predpise.

T-2 lahko skladno z veljavnimi predpisi zbrane podatke uporablja za neposredno trženje, za kar naročnik in uporabnik s sklenitvijo naročniškega razmerja izreka izrecno predhodno soglasje. Naročnik oz. uporabnik lahko kadarkoli pisno ali na drug dogovorjen način (npr. preko servisnih spletnih strani) zahteva, da T-2 trajno ali začasno preneha uporabljati njegove podatke za namen neposrednega trženja. T-2 bo v primeru takšne pisne zahteve najkasneje v 15 dneh preprečil uporabo podatkov za namen neposrednega trženja. Naročnik bo o navedeni preprečitvi obveščen v roku nadaljnjih petih (5) dni, preko servisnih spletnih strani, telefonsko ali pisno.

Naročnik ima možnost, da prepove uporabo svojih osebnih podatkov, objavljenih v javnem imeniku, za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen. Naročnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadarkoli pozneje. V kolikor je prepoved uporabe posredovana po vpisu v imenik ali je vsebinsko spremenjena, je izdajatelj imenika spremembo v imeniku dolžan označiti oz. upoštevati ob prvi naslednji izdaji.

Šteje se, da naročnik in uporabnik s sklenitvijo naročniškega razmerja izrekata izrecno predhodno soglasje za obdelavo podatkov, kot je navedeno v tem členu.

X. SPREMEMBA POGODBE TER SPLOŠNIH POGOJEV

31. člen

T-2 lahko v skladu s svojo poslovno politiko spremeni te splošne pogoje ter pogoje naročniške pogodbe, o navedenem pa mora seznaniti naročnika z objavo na uradni spletni strani <http://www.t-2.net/> ter ob prejemu računov za storitve, oziroma na drug primeren način. Sprememba mora biti objavljena trideset (30) dni pred pričetkom veljavnosti le-te na uradni spletni strani <http://www.t-2.net/> oziroma dostopna na brezplačnih telefonskih številkah 0806464 ali 059000000, kot tudi v vseh poslovalnicah T-2. Če naročnik pogodbe oz. posamezne storitve ne odpove pisno v roku trideset (30) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša. Izjema od navedenega postopka je določena v 7. členu teh splošnih pogojev.

V Ljubljani, dne 01.12.2013

T-2 d.o.o.

mag. Jože Zrimšek, član posloводства T-2 d.o.o.