



# **SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITEV PREKO MOBILNEGA OMREŽJA**

V Ljubljani, dne 14.07.2008

Dopolnjeno in spremenjeno: 15.12.2010, 01.05.2012, 27.09.2012, 02.03.2013, 30.04.2013,  
01.12.2013, 21.05.2014, 29.1.2015, 10.05.2016, 01.10.2016, 01.01.2017, 15.06.2017, 25.05.2018,  
01.07.2018, 01.04.2019

# KAZALO

I. SPLOŠNE DOLOČBE	3
II. POGOJI ZA SKLENITEV, SPREMEMBO IN PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA	4
III. SPREMEMBE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA	6
IV. PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA	7
V. OBDELAVA PODATKOV	8
VI. POGOJI ZA VKLJUČITEV IN UPORABO TERMINALSKIH NAPRAV V OMREŽJU T-2	8
VII. POGOJI, NAČIN IN OBSEG UPORABE STORITEV V MOBILNEM OMREŽJU	9
VIII. STORITVE V OMREŽJU	10
IX. VZDRŽEVANJE IN DELA NA OMREŽJU	13
X. ZAČASNA OMEJITEV ALI PREKINITEV IZVAJANJA STORITEV	14
XI. BLOKADA DELA STORITEV	14
XII. ODKRIVANJE IN PREPREČEVANJE ZLORAB	14
XIII. ZARAČUNAVANJE, NAČIN PLAČILA STORITEV TER UGOVORI	16
XIV. POSTOPEK OPOMINJANJA IN IZVRŠBE	20
XV. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV	21

# I. SPLOŠNE DOLOČBE

## 1. člen

Naročniško razmerje med naročnikom in T-2 poleg veljavne zakonodaje ureja sklenjena naročniška pogodba, splošni pogoji uporabe storitev preko omrežja T-2 (v nadaljevanju: splošni pogoji), Splošni pogoji poslovanja družbe T-2 (objavljeni na <http://www.t-2.net/>), Samoregulacijski kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: Kodeks), navodila ter morebitni posebni dogovori. V kolikor se splošni pogoji in posebni dogovori razhajajo, se primarno uporabljajo določbe posebnih dogovorov. Posebni dogovori morajo biti sklenjeni v pisni obliki.

Standarde zagotavljanja kakovosti javnih komunikacijskih storitev in način določanja nadomestil za nedelovanje ali slabše delovanje storitev določa Kodeks, v kolikor v teh splošnih pogojih ni za naročnika določeno ugodneje.

Veljavna zakonodaja, splošni pogoji, posebni pogoji in dogovori glede uporabe storitev ter navodila smiselno veljajo tudi za uporabnike.

## 2. člen

Splošni pogoji urejajo način in pogoje za uporabo storitev preko mobilnega omrežja in sicer:

- pogoje za sklenitev, spremembo in prekinitev naročniškega razmerja,
- pogoje, način in obseg uporabe storitev v omrežju,
- pogoje za vključitev in uporabo terminalskih naprav v omrežju T-2,
- storitve v omrežju, začasne omejitve in prekinitve izvajanja storitev,
- vzdrževanje in dela na omrežju,
- pridobivanje ter varstvo osebnih podatkov,
- odkrivanje in preprečevanje zlorab,
- zaračunavanje, način plačila storitev, postopke z neplačniki ter ugovore.

Splošni pogoji veljajo za storitve, ki se opravljajo v omrežju T-2 ter v vseh drugih omrežjih, s katerimi ima T-2 sklenjeno pogodbo za nacionalno ali mednarodno gostovanje.

## 3. člen

(opredelitev pojmov)

**T-2** – T-2 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 v Ljubljani. 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.

**T-2 mobilno omrežje** – je lastno omrežje podjetja T-2, v katerem ponuja storitve.

**T-2 gostujoče omrežje** – je omrežje, preko katerega T-2 ponuja storitve v primeru, da ne pokriva območja z lastnim mobilnim signalom.

**SIM kartica** (subscriber identity modul ali naročniški identifikacijski modul) – je kartica, ki je dodeljena naročniku, skupaj s telefonsko številko in PIN ter PUK kodo. SIM kartica zagotavlja identiteto uporabnika v omrežju ter omogoča uporabo naročenih storitev. PIN koda (personal identifier number ali osebna številka za identifikacijo) – je koda, s katero se naročnik prijavi v omrežje kot uporabnik telefonske številke in dostopa do storitev.

**PUK koda** (personal unlocking code ali koda za odklepanje) – se uporabi za odklepanje mobilnega telefonskega aparata, kadar naročnik trikrat napačno vnese PIN kodo.

**Mednarodno gostovanje** (roaming) – pomeni uporabo storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima T-2 sklenjeno pogodbeno razmerje. Obseg in kakovost storitev je odvisna od omrežja, v katerem uporabnik gostuje.

**Naročnik storitev T-2** – je vsaka pravna ali fizična oseba, ki sklene veljavno naročniško pogodbo s T-2.

**Uporabnik storitev T-2** – je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve T-2.

**Naročniška pogodba** – je pogodba, ki skupaj s splošnimi pogoji, veljavno zakonodajo, navodili za uporabo, cenikom ter posebnimi pogoji in dogovori, ureja pravice in obveznosti pogodbenih strank. Vsakokratni cenik je sestavni del splošnih pogojev.

**Cenik** - je cenik telekomunikacijskih in informacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu omrežja T-2, cenik administrativnih storitev, cenik stroška zaračunane nevrnjene ali poškodovane opreme, cenik dodatnih del, cenik storitev T-2 oziroma vsi ceniki, ki so naročnikom dostopni na spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net) in predstavljajo sestavni del splošnih pogojev.

**Stranka** – je vsaka fizična ali pravna oseba.

**Tuje osebe** – so vse fizične ali pravne osebe, ki niso državljani/ke Republike Slovenije oziroma nimajo sedeža družbe v RS.

**Terminalska naprava** – je vsaka naprava, ki se preko SIM kartice povezuje v omrežje T-2 in omogoča uporabo storitev.

**Telefonska številka** (MSISDN) – je dodeljena oziroma prenesena osebna telefonska številka, ki se uporablja v omrežju T-2.

**Ostali pojmi**, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Splošnih pogojih poslovanja družbe T-2 (ki se ob teh splošnih pogojih uporabljajo subsidiarno), Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljnjem besedilu ZEKom-1) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih predpisih.

## II. POGOJI ZA SKLENITEV, SPREMEMBO IN PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 4. člen

Stranka lahko naročniško razmerje sklene na lokaciji ene izmed poslovnih enot, ki so javno objavljene na spletni strani <http://www.t-2.net/>.

Naročniško razmerje je sklenjeno, ko naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki.

Dodatki k naročniški pogodbi so veljavni tudi, če so sklenjeni na drug pravno veljaven način.

### 5. člen

T-2 bo naročniško razmerje sklenil z vsako polnoletno fizično osebo, ki se izkaže z veljavnim osebnim dokumentom, pravilno ter v celoti izpolni in podpiše naročniško pogodbo in druge potrebne obrazce ter izkaže plačilno sposobnost. T-2 bo s posamezno zaposleno fizično osebo, ki izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, sklenil največ štiri (4) naročniška razmerja. T-2 bo s posamezno nezaposleno fizično osebo, ki izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, sklenil eno (1) naročniško razmerje.

### 6. člen

T-2 bo naročniško razmerje sklenil z vsako pravno osebo, ki je veljavno registrirana v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: RS) ali ima sedež oziroma registrirano predstavništvo v RS. Naročniško razmerje lahko sklene zakoniti zastopnik podjetja oziroma pooblaščen osebna z veljavnim pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika.

## 7. člen

T-2 bo s tujo fizično ali pravno osebo sklenil naročniško razmerje, če se le-ta izkaže z veljavnim dokumentom in pravilno ter v celoti izpolni in podpiše naročniško pogodbo in druge potrebne obrazce, hkrati pa priloži tudi potrdilo o začasnem prebivališču, poroštveno izjavo državljana/ke RS ter potrdilo o odprtem ustreznem bančnem računu v RS.

## 8. člen

T-2 bo aktiviral z naročniško pogodbo dogovorjene storitve najkasneje v roku treh (3) delovnih dni po sklenitvi naročniškega razmerja, v primeru prenosa telefonske številke pa, ko bo prenos telefonske številke opravljen. Roki in postopek prenosa telefonske številke so natančno opisani v vsakokratnem veljavnem Splošnem aktu o prenosljivosti številčk (Ur.l. RS, št. 62/2013, z vsemi spremembami in dopolnitvami). Postopek in roki prenosa telefonskih številčk so natančno opisani tudi na spletni strani T-2: [www.t-2.net](http://www.t-2.net).

V primeru tehničnih ovir za aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev, bo T-2 naročnika telefonsko obvestil o razlogih za zamudo pri aktiviranju storitev in sporočil nov rok za vklop.

## 9. člen

T-2 ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- ima le-ta do T-2 neporavnane zapadle obveznosti iz naslova drugih naročnikih razmerij,
- ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavno zakonodajo in s temi splošnimi pogoji,
- je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave,
- utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe,
- utemeljeno meni, da uporabnik storitev ne bo zainteresirana oseba, pač pa tretja oseba, ki ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih s temi splošnimi pogoji,
- obstajajo drugi komercialni ali tehnični zadržki za sklenitev naročniškega razmerja.

## 10. člen

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.

## 11. člen

Naročnik za čas trajanja naročniškega razmerja, skladno s poslovno politiko T-2 veljavno v času sklenitve pogodbe, prejme SIM kartico v uporabo ali v last, s tem ko plača strošek izdaje SIM kartice. Naročnik se zavezuje, da bo s SIM kartico ravnal kot dober gospodar ter jo bo v primeru, ko le-ta ni v njegovi lasti, po prenehanju naročniškega razmerja vrnil lastniku.

Naročnik je dolžan poravnati škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi. Naročnik je dolžan PIN in PUK številko skrbno varovati ter onemogočiti dostop do številčk tretjim osebam.

## 12. člen

T-2 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 oziroma na drug enakovreden način zahteva uvedbo komunikacije izključno po elektronski

pošti. V tem primeru bo T-2 naročniku vsa obvestila, za katera bo naročnik podal tako zahtevo, pošiljal samo na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v sklenjeni naročniški pogodbi, ali na drug elektronski 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, sicer mu jo T-2 pošlje v dopolnitev. Za postopek komunikacije v primeru ugovorov naročnika se uporabljajo določila 48. člena teh splošnih pogojev.

### **III. SPREMEMBE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA**

#### 13. člen

Naročniška pogodba ter njene morebitne spremembe in dopolnitve veljajo, če so sklenjene v pisni obliki ali če so izvedene preko uradnih servisnih spletnih strani T-2 <https://servis.t-2.net/> ali na drug način, ki ga kot veljavnega določajo predpisi. Naročnik je dolžan z uporabniškim imenom in geslom ravnati z vso potrebno skrbnostjo in soglaša z vsemi spremembami, ki bodo narejene preko servisnih spletnih strani. Spremembe naročniškega razmerja lahko opravi le naročnik ali pooblaščenec naročnika.

Spremembo naročniškega razmerja lahko pri pravnih osebah zahteva zakoniti zastopnik ali pooblaščenec zakonitega zastopnika. V primeru, da želena sprememba ni mogoča, bo T-2 o navedenem naročniku obvestil.

#### 14. člen

Spremembe naročniškega razmerja se lahko opravijo enkrat mesečno ter morajo biti podane v obliki, kot je navedeno v predhodnem členu. Spremembe se zaračunajo skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom. T-2 bo spremembe izvedel v najkrajšem možnem času, najkasneje pa s prvim dnevom naslednjega meseca, šteto od meseca, v katerem prejme prošnjo za spremembo.

#### 15. člen

V primeru spremembe podatkov, navedenih v naročniški pogodbi, ki bistveno vplivajo na opravljanje in obračunavanje storitev T-2, je naročnik dolžan spremembo priporočeno pisno ali na drug način, ki ga kot enakovrednega določajo predpisi, ali po faksu, javiti najkasneje v roku osmih (8) dni po nastanku spremembe. Do prejema obvestila o spremembi takšnih podatkov se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, vse posledice morebitnih neskladij pa v celoti bremenijo naročnika.

V primeru, da naročnik spremembe ne javi, si T-2 pridržuje pravico do prekinitve naročniškega razmerja.

Vse finančne posledice zaradi sprememb naročniškega razmerja ali naročniške pogodbe, ki niso bile javljene ali pa so bile javljene nepravčasno, bremenijo naročnika oziroma njegove naslednike.

#### 16. člen

Naročnik lahko na lastno željo prenese naročniško pogodbo na drugo fizično ali pravno osebo, pri čemer pa mora za to podati pisno zahtevo, na podlagi katere mu T-2 pošlje v podpis aneks za prenos pogodbe. Aneks stopi v veljavo, ko je podpisan s strani T-2, prenositelja in prevzemnika, uporabljati pa se začne z dnem prenosa pogodbe, ki ga določi T-2, vendar ne sme biti kasnejši od prvega dne v naslednjem mesecu od meseca podpisa aneksa. V kolikor naročnik vrne nepopolno izpolnjeni aneks, ali pa aneksa ne vrne, prenosa pogodbe T-2 ne bo izvršil, naročniška pogodba pa ostaja v celoti veljavna.

## 17. 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 telefonski številki 064 064 064, kot tudi v vseh poslovalnicah T-2. Naročniki imajo v istem roku pravico brez odpovednega roka in brez sankcije odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Če naročnik v navedenem roku ne odstopi od naročniške pogodbe, se šteje, da se s spremembo strinja. Izjema od navedenega postopka je določena v 27. členu teh splošnih pogojev.

## IV. PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 18. člen

Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, naročnik jo lahko kadarkoli pisno odpove. Odpoved učinkuje, ko jo T-2 izvede, najkasneje pa bo odpoved izvedena po preteku petih (5) delovnih dni od dneva prejema zahtevka naročnika. V primeru, da se pogodba odpove v prvem mesecu sklenitve, odpoved učinkuje po preteku tridesetih (30) dni od dneva prejema zahtevka naročnika. Naročnik mora dopis, s katerim T-2 obvesti o željeni prekinitvi naročniškega razmerja, lastnoročno podpisati in poslati s priporočeno pošto ter v njem jasno, brezpogojno in nedvoumno izraziti svojo voljo. Lastnoročni podpis lahko nadomešča 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 naročniškega razmerja skladno s vsakokratnim veljavnim 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 nedoločen čas, vendar z vezavo za določen čas. Naročnik ima naročniško pogodbo pravico odpovedati pred potekom določenega časa (vezave). V tem primeru je dolžan, poleg stroška izvedbe preklica pogodbe, poravnati tudi znesek izgube posebnih ugodnosti, ki je določen v naročniški pogodbi. Odstop od naročniške pogodbe se poda pisno in prične učinkovati v rokih, kot so določeni v prvem odstavku tega člena. Če družbi 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 navedenem v predhodnjih odstavkih tega člena.

Izguba posebnih ugodnosti je znesek, ki predstavlja stroške predčasne prekinitve, ki izvirajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma 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 T-2 obvestiti ter nosi vse posledice nepravočasne obvestitve.

#### 19. člen

Naročniško razmerje lahko prekine naročnik, pri pravnih osebah pa zakoniti zastopnik podjetja oziroma pooblaščenec zakonitega zastopnika.

#### 20. člen

T-2 lahko enostransko odstopi od pogodbe in prekine z nudenjem vseh storitev, če naročnik tudi po pisnem opozorilu ali po opozorilu, ki je podano preko drugih komunikacijskih kanalov (npr. SMS, MMS, elektronska pošta) ne preneha s kršitvami, in sicer v naslednjih primerih :

- v primeru kršitve določil naročniške pogodbe, splošnih pogojev ali veljavne zakonodaje,
- v primeru ugotovljene zlorabe ali namena zlorabe naprav ali storitev T-2,
- v primeru poneverbe osebnih ali drugih podatkov, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja,
- v primeru neplačila zapadlih obveznosti v roku trideset (30) dni po začasni izključitvi,
- v primeru, da je naročnik izpolnil pogodbo z neresničnimi oziroma lažnimi podatki,
- v drugih primerih, skladno z veljavno zakonodajo.

#### 21. člen

T-2 ni potrebno predhodno obvestiti naročnika po postopku, kot je opredeljen v 20. členu teh splošnih pogojev, 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.

#### 22. člen

Naročnik je T-2 dolžan plačati vse obveznosti iz naslova naročniške pogodbe, nastale do dneva prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegove naslednike.

## **V. OBDELAVA PODATKOV**

#### 23. člen

Obdelava osebnih podatkov s strani T-2 kot upravljavca poteka v skladu s Splošnimi pogoji obdelave osebnih podatkov v družbi T-2 d.o.o.

## **VI. POGOJI ZA VKLJUČITEV IN UPORABO TERMINALSKIH NAPRAV V OMREŽJU T-2**

#### 24. člen

T-2 bo svoje storitve omogočal samo preko ustrezne terminalske opreme, ki je certificirana s strani uradnih organov v Republiki Sloveniji.

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 opremi in telekomunikacijski terminalski opremi (Ur.l. RS, št. 17/2009, z vsemi spremembami in dopolnitvami) ter Pravilnika o elektromagnetni združljivosti (Ur.l. 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 ki 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>.

V primeru, da bo naročnik uporabljal terminalsko opremo, ki ne ustreza veljavnim predpisom, T-2 ni odgovoren za moteno delovanje ali nedelovanje storitev v omrežju. Če naročnik uporablja opremo, ki ni v skladu z veljavnimi predpisi ali če naročnik uporablja opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnosti so omejene, je možno, da naročnik ne bo mogel dostopati do vseh ponujenih storitev.

Zaradi zagotavljanja kakovosti delovanja lastnega omrežja, lahko T-2 od naročnika pridobi naslednje podatke o terminalski napravi :

- podatke o proizvajalcu,
- oznako naprave,
- IMEI številko naprave.

#### 25. člen

Za zagotavljanje ustreznega delovanja lastnega omrežja, lahko T-2 pridobljene podatke obdeluje, analizira ter posreduje mednarodnim institucijam.

#### 26. člen

T-2 ni odgovoren za morebitno škodo, ki nastane zaradi zlorabe terminalske opreme s strani tretjih oseb.

## **VII. POGOJI, NAČIN IN OBSEG UPORABE STORITEV V MOBILNEM OMREŽJU**

#### 27. člen

T-2 zagotavlja informacije o cenah, pogojih uporabe, razpoložljivosti storitev ter druge informacije na spletnih straneh družbe [www.t-2.net](http://www.t-2.net), preko telefonske številke Klicnega centra 064 064 064 ter v vseh poslovalnicah T-2.

Pri določanju cen mednarodne 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. Stroške, ki bi nastali zaradi opustitve te dolžnosti, krije sam. Naročniki se z višino cen mednarodne telefonije seznanijo tudi s klicem na številko Klicnega centra 064 064 064.

Čas razpoložljivosti storitev T-2 je od 00:00 do 24:00, sedem (7) dni v tednu, vse dni v letu.

T-2 bo iz nabora ponujenih storitev naročniku omogočil vse naročene storitve, ki jih podpirata terminalska oprema naročnika in omrežje na dani lokaciji.

#### 28. člen

T-2 preko uporabe storitev v omrežju omogoča tudi dostop do vsebin in storitev drugih ponudnikov.

T-2 ni odgovoren za:

- kakovost storitev in vsebin, pogoje in skladnost izvajanja storitev, ki jih ponujajo ponudniki storitev in vsebin (npr. premijskih storitev), kjer T-2 nastopa zgolj kot ponudnik infrastrukture,
- morebitne kršitve avtorskih in sorodnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh storitev.

T-2 ne rešuje reklamacij in drugih ugovorov ter pritožb iz naslova uporabljenih storitev ali vsebin drugih ponudnikov.

Naročnik je dolžan storitve uporabljati skladno s pogodbo, splošnimi pogoji ter navodili za uporabo.

## VIII. STORITVE V MOBILNEM OMREŽJU

### 29. člen

T-2 bo na območju Republike Slovenije naročnikom nudil naslednje storitve:

- oddajanje in sprejemanje klicev v lastnem omrežju,
- možnost oddaje in sprejema klica v oziroma iz omrežij drugih operaterjev,
- dostop do številke za klice v sili 112, številko policije 113 in posredovanje organu, ki klic obravnava, informacijo o številki in lokaciji kličočega skladno s členom 134. ZEKom-1 (glede na tehnične možnosti),
- dostop do številke za prijavo pogrešanih otrok 116 000,
- preusmeritev klica,
- čakajoči klic,
- možnost prikaza identitete kličočega,
- možnost prikrivanja identitete,
- prenos sporočil,
- prijavo motenj in napak na telefonsko številko 059 000 002 ali 064 064 064 ali elektronski naslov: info@t-2.net,
- prenos podatkov in
- druge storitve z dodano vrednostjo.

### 30. člen

T-2 bo na območju, kjer ne zagotavlja storitev z lastnim signalom, naročnikom omogočil uporabo storitev preko nacionalnega gostovanja.

### 31. člen

T-2 lahko zaradi vključevanja novih storitev in/ali opuščanja oziroma spreminjanja starih storitev spremeni njihov nabor. T-2 bo o uvajanju novih storitev oziroma sprememb ali ukinitvi obstoječih naročnika obvestil preko uradne spletne strani ali na drug zanesljiv način. V kolikor naročnik v roku tridesetih (30) dni od napovedane spremembe ne prekine naročniškega razmerja, se šteje, da se strinja s ponujenim naborom storitev.

### 32. člen

T-2 zagotavlja naročnikom kakovost storitev, ki jo omogočajo tehnična opremljenost naročnikov, lastnosti omrežja, obremenjenost centrale, tehnične omejitve in druge okoliščine, ki vplivajo na zagotavljanje storitev.

### 33. člen

Naročnik je dolžan telefon ali kartico v računalniku med bivanjem v Sloveniji nastaviti na ročno izbiro

omrežja in izbrati operaterja T-2. Če se naročniku v obmejnem območju zaradi opustitve navedene dolžnosti zaračunavajo storitve tujih operaterjev, T-2 za navedeno ne odgovarja. Enako velja tudi za primere, ko naročnik storitve mobilne telefonije uporablja v nacionalnem gostovanju.

#### 34. člen (storitve v mednarodnem gostovanju)

T-2 svojim naročnikom omogoča gostovanje v 182 tujih državah in območjih, v omrežjih tistih operaterjev, s katerimi ima urejeno pogodbeno razmerje. T-2 storitve, opravljene v tujini, naročnikom obračuna skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom za gostovanje. Obseg, vsebina, kakovost storitev, pogoje in skladnost izvajanja storitev v omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini je odvisna od tujega operaterja, v omrežju katerega naročnik gostuje. T-2 za obseg, vsebino, kakovost storitev, pogoje in skladnost gostujočega omrežja ne odgovarja.

V primeru klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« iz mobilnega telefona v mednarodnem gostovanju, bo tuj operater na zahtevo pristojnih služb posredoval lokacijo kličočega skladno z njegovimi internimi pravili ter zanj veljavno zakonodajo. T-2 za morebitne opustitve navedene dolžnosti tujega operaterja ne odgovarja.

#### 35. člen

T-2 ne odgovarja 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,
- škodo, ki nastane zaradi zlorabe terminalske opreme s strani tretjih oseb,
- vsebino in obliko informacij, ki jih posredujejo tretje osebe,
- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko njegovega omrežja,
- varnost naročnikovih datotek oziroma podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij,
- morebitno povzročeno škodo in/ali stroške, ki so posledica nedelovanja ali motenega delovanja storitev,
- zamudo pri vključitvi naročenih storitev, kolikor je le-ta posledica tehničnih težav,
- kakovost in ustrezno delovanje storitev v mednarodnem gostovanju, če gre za tehnične težave na strani tujega ponudnika,
- zamudo pri zaračunavanju klicev, v kolikor je le-ta posledica razlogov na strani tujega operaterja,
- nezmožnost uporabe storitve SMS ter podatkovnega prometa v mednarodnem gostovanju, v kolikor tuj operater T-2 ne nudi uporabe te storitve,
- škodo, ki naročniku nastane zaradi nepravočasne obvestitve o prekoračitvi porabe podatkovnega prenosa v državah članicah Evropske unije, v kolikor je le-ta posledica nepravočasnega obveščanja o prekoračitvi na strani tujega operaterja,
- škodo, ki naročniku nastane zaradi nepravočasne obvestitve o prekoračitvi porabe podatkovnega prenosa v državah članicah Evropske unije, v kolikor je le-ta posledica opustitve ravnanj, kot so določena v petem odstavku 36. člena teh splošnih pogojev,,
- druge primere, kot so navedeni v določilih teh splošnih pogojev.

T-2 v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, nepremoženjsko škodo ali kakršnokoli drugo posredno škodo.

#### 36. člen

Kadar se podatkovne storitve obračunavajo po porabi (paketi brez zakupa bo T-2 onemogočil nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev, ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije

v obračunskem obdobju doseže določeno vrednost. Privzeta vrednost za rezidenčne uporabnike je 20 EUR z DDV, privzeta vrednost za poslovne uporabnike pa 100 EUR z DDV. Naročnik pa si sam lahko izbere tudi druge meje porabe podatkovnih storitev.

T-2 bo naročnike opozoril o dosegu 80% meje porabe podatkovnih storitev preko brezplačnega SMS sporočila. Ob doseženi meji porabe, bo T-2 naročnika ponovno obvestil preko brezplačnega SMS sporočila in onemogočil nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije. V navedenem SMS sporočilu bo T-2 naročniku pojasnil na kakšen način lahko zahteva ponovni vklop storitve. Mejo porabe bo naročnik lahko odstranil s povratnim SMS sporočilom ali s klicem na številko za podporo uporabnikom 064064064.

Naročnik lahko možnost enostavnega umika meje porabe (torej nadaljevanje porabe po blokadi) tudi prepove, in sicer na enake načine kot ureja druge podatke svojega naročniškega razmerja. Na enak način lahko tudi povsem umakne mejo porabe in za nadzor porabe skrbi sam. T-2 na naročniški mobilni številki v takšnem primeru ne izvede blokade prenosa podatkov. Kljub temu pa T-2 naročnika še vedno obvesti o doseženi meji, razen, če naročnik poda zahtevo, da tovrstnih obvestil ne želite prejemati. Obvestila o porabi se pošiljajo na naročniško mobilno številko. V kolikor v okviru mobilnih storitev naročnik uporablja izključno podatkovne storitve, bo T-2 naročnika obvestil pred in ob doseženi meji porabe podatkovnega prometa preko SMS sporočila, ki bo poslan na kontaktno mobilno številko, ki jo naročnik navede na naročniški pogodbi. V primeru, da naročnik storitev mobilne telefonije ni hkrati tudi uporabnik teh storitev, lahko naročnik izrazi željo, da T-2 SMS sporočilo o doseženi meji porabe pošlje na naročniško mobilno številko uporabnika in na kontaktno mobilno številko naročnika, ki jo naročnik navede na naročniški pogodbi.

Pri paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določeno količino prenosa podatkov, se meja porabe začne uporabljati šele po porabi zakupljene količine. V tem primeru bo T-2 naročnika preko SMS sporočila obvestil najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % zakupljene količine. S tem SMS sporočilom bo T-2 naročnika tudi seznanil s ceno, ki bo zaračunana po doseženi zakupljeni količini. V trenutku, ko naročnik v celoti porabi v paketu vključeno količino podatkov, bo T-2 o tem naročnika ponovno obvestil, ga seznanil s cenami podatkovnega prometa, ki se mu bo v nadaljevanju zaračunavala in z načinom, kako lahko onemogoči nadaljnji podatkovni promet. Če po porabi v paketu zakupljene količine nadaljnja poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, T-2 izvede blokado in o tem naročnika obvesti z SMS sporočilom. Deblokada se v tem primeru izvede na enak način, kot je že opisano v drugem odstavku tega člena.

Ob vstopu v državo članico Evropske unije, ki ni Republika Slovenija, bo naročnik prejel SMS sporočilo, s katerim bo obveščen, da bodo zanj veljale cene gostovanja, o načinu pridobitve informacije o strošku storitev mednarodnega gostovanja, o številki za klic v sili 112 ter številki, na katero se lahko obrne za dodatna pojasnila.

T-2 bo naročnika z SMS sporočilom obvestil, ko bo ta dosegel stroškovno mejo 48,80 € (z DDV) pri storitvi prenosa podatkov v gostovanju v tujini. T-2 bo naročniku prenos podatkov v gostovanju v tujini blokiral, ko bo naročnik dosegel stroškovno mejo 61,00 € (z DDV). Naročnik lahko storitev podatkovnega gostovanja v tujini odblokira z upoštevanjem navodil, kot mu bodo sporočena v SMS sporočilu o blokadi. Navedeno storitev obveščanja lahko naročnik preklice pisno, z dopisom, poslanim na naslov T-2 ali preko servisnih spletnih strani <https://servis.t-2.net/>.

Naročnik je seznanjen, da je T-2 zaradi narave tehnologije, kot jo uporablja po pogodbi, ki jo ima sklenjeno s tujim ponudnikom mednarodnega mobilnega gostovanja, pri obveščanju o stroškovni meji prenosa podatkov v celoti vezan na podatke tujih operaterjev. Če T-2 podatke prejme z zakasnitvijo, naročnika ne bo mogel pravočasno obvestiti o prekoračitvi stroškovnih meja. Če je stroškovna meja dosežena v eni podatkovni seji, bo naročnik obveščen šele po koncu te seje.

Naročnik soglaša da so poslana SMS sporočila le informativne narave in da T-2 ne odgovarja za točnost in ažurnost podatkov o porabi storitve podatkovnega gostovanja, saj podatke pridobiva od tujih operaterjev. Zaradi navedenega T-2 naročnikom svetuje previdnost ter postopanje kot opisano v spodnjem odstavku.

Naročnik je seznanjen, da je podatkovni promet v tujini lahko tudi bistveno dražji kot v domačem omrežju, zaradi česar se je pred odhodom v tujino na spletni strani T-2 <http://www.t-2.net/> dolžan pozanimati o cenah storitev, ki jih želi koristiti. Naročnik je seznanjen s tveganjem, da lahko pri gostovanju v tujini samodejno in nenadzorovano pride do vključitve podatkovnega gostovanja ter nalaganja podatkov. Naročnik je pred odhodom v tujino ter v tujini dolžan nadzorovati samodejne prenose podatkov, ki so ponavadi skriti v ozadju (npr. samodejni prenosi programske opreme), samodejno preveriti nove e-pošte in preveriti oziroma izključiti programe, ki se sami povezujejo na internet. Naročnik je dolžan s temeljitim protivirusnim pregledom poskrbeti, da se na terminalni opremi ne bodo nahajali virusi ali zlonamerne programske opreme (kot npr. spyware, addware). Če naročnik uporablja terminalno opremo z operacijskim sistemom Symbian, Android, Windows Mobile oziroma drugo napredno programsko opremo, si je zaradi varnosti preprečevanja prekomerne porabe pred odhodom v tujino dolžan priskrbeti tudi protivirusni paket za terminalno opremo. Dodatne informacije o zaščiti pred prekomerno porabo lahko naročnik prejme na tel. št. 064 064 064. Naročnik lahko od T-2 zahteva blokado mobilnega gostovanja v tujini pred odhodom v tujino, po postopku navedenem v 40. členu teh splošnih pogojev.

Porabo podatkovnih storitev lahko naročnik spremlja na Horizontu, v aplikaciji Poraba ali s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »STANJE« ali »PORABA« na številko 1111 ali 1919.

## **IX. VZDRŽEVANJE IN DELA NA OMREŽJU**

### 37. člen

T-2 bo zaradi zagotavljanja nivoja kakovosti lastnega omrežja ter za odpravo napak in motenj na omrežju opravil naslednja dela :

- nadgradnje jedrnega sistema po priporočilih in navodilih proizvajalcev,
- nadgradnje posameznih baznih postaj,
- spremembo parametrov na sistemih,
- analizo delovanja omrežja,
- meritve baznih postaj,
- odpravo napak in motenj na omrežju.

Izpadi zaradi vzdrževalnih del ne štejejo kot nedelovanje ali slabše delovanje storitve in se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti storitev, če so vzdrževalna dela opravljena v primernem in napovedanem času.

### 38. člen

T-2 bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja na spletni strani <http://www.t-2.net/> vsaj en (1) dan vnaprej, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvar ali napak pa bo uporabnike nemudoma obvestil preko možnih komunikacijskih sredstev na navedeni spletni strani, informacije pa naročniki lahko dobijo tudi na številki za pomoč uporabnikom 064 064 064.

## **X. ZAČASNA OMEJITEV ALI PREKINITEV IZVAJANJA STORITEV**

### 39. člen

T-2 lahko začasno omeji ali prekine izvajanje storitev, iz naslednjih razlogov:

- če je to potrebno zaradi izvedbe vzdrževalnih del ali del na omrežju,
- če storitev tehnično ne more nuditi zaradi napake, okvare ali višje sile,
- če je to potrebno iz drugega utemeljenega razloga.

Takšna omejitev ali prekinitev traja najkrajši možni čas, potreben za ugotovitev vzroka prekinitve oziroma omejitve, upoštevajoč tehnične možnosti za odpravo tega vzroka.

Naročnik je dolžan vsako motnjo v delovanju storitev ali nedelovanje storitev nemudoma prijaviti na številko za pomoč uporabnikom 059 000 002 ali 064 064 064 ali na elektronski naslov: info@t-2.net, v nasprotnem primeru T-2 ne jamči za odpravo napake.

## **XI. BLOKADA DELA STORITEV**

### 40. člen

T-2 je na pisno zahtevo ali na zahtevo, ki je v skladu s predpisi izenačena s pisno zahtevo, ali na zahtevo podano preko servisnih spletnih strani in na stroške naročnika po veljavnem ceniku, dolžan izključiti storitev mobilnega gostovanja ali zelenih odhodnih klicev na premijske številke ipd. Naročnik lahko zahteva tudi blokado prenosa podatkov v mednarodnem in nacionalnem gostovanju. Naročnik mora zahtevo za blokado podati najmanj pet (5) delovnih dni pred zelenim datumom blokade, v kolikor to stori osebno v eni izmed poslovalnic T-2, pa bo blokada izvedena v najkrajšem možnem času.

## **XII. ODKRIVANJE IN PREPREČEVANJE ZLORAB**

### 41. člen

Naročnik mora biti pri gostovanju podatkovni prenos pozoren, da napravam in programski opremi onemogoči (izklop podatkovnega prenosa) oz. omeji samodejni dostop do interneta (samodejno preverjanje pošte, avtomatske posodobitve). Naročnik mora pozornost nameniti tudi vpisu APN točke, saj lahko telefon sam poskuša vzpostaviti podatkovni promet preko različnih APN dostopnih točk (npr. za MMS), in to brez vednosti uporabnika. T-2 priporoča uporabo ročnih nastavitvev APN točk za podatkovni promet in MMS sporočila ločeno. Naročnik lahko porabo storitev omeji tudi tako, da nastavi ročno izbiro omrežja. Naročniku so v pomoč lahko tudi aplikacije za nadzor porabe prenosa podatkov na mobilnih napravah. V primeru dodatnih vprašanj glede posledic nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitev, ki se pojavljajo pri pametnih telefonih, o možnih ukrepih in načinih, s katerimi je možno preprečiti previsoko porabo podatkovnih storitev, lahko naročnik pokliče na telefonsko številko 064 064 064, ali piše na elektronski naslov info@t-2.net.

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 ali v primeru povišane porabe, lahko T-2 naročnika opozori na povišano porabo. V kolikor se naročnik na poslano opozorilo oz. obvestilo v roku ne odzove, lahko T-2 naročniku začasno onemogoči uporabo storitev ter zahteva takojšnje plačilo porabljenega zneska. V kolikor naročnik znesek v roku poravnava, se



storitve v najkrajšem možnem času ponovno aktivirajo, v primeru da naročnik zneska ne poravnava, 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 v veljavnih predpisih.

T-2 naročniku priporoča da:

- uporablja opremo v skladu z navodili proizvajalca in na način, ki ne moti okolice, npr. v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno,
- ne pušča vklopljene terminalske opreme brez nadzora,
- uporablja prednapetostno zaščito,
- na vseh napravah, še posebej na pametnih mobitelih, uredi zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem prepreči nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube,
- skrbno hrani in varuje pogodbe in druge listine, gesla ter uporabniška imena ter jih ne pošilja po elektronski pošti in jih ne vpisuje na spletne strani, ki niso v lasti T-2 in jih vnaša le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov,
- sprotno spremlja porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo (npr. preko servisnih strani T-2),
- če ne želi uporabljati posamezne storitve, preveri možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve,
- se seznanjajo z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov in z vsebino Kodeksa, ki sta oba dostopna na spletni strani T-2,
- se seznanjajo s priročniki in smernicami Informacijskega pooblaščenca glede varstva osebnih podatkov, dostopnimi na <https://www.ip-rs.si/> ter nasveti in opozorili Agencije za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju Agencija), dostopnimi na spletni strani <http://www.akos-rs.si/koristni-nasveti-in-opozorila>,
- je pri uporabi storitev pozoren na pogoje uporabe ponudnikov storitev in vsebin,
- posvečajo posebno pozornost in previdnost, zlasti kadar storitve uporabljajo mladoletniki in/ali otroci,
- kliče le na tiste mednarodno neodgovorne telefonske številke, ki jih pozna, zaradi preprečevanja zlorab,
- pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovi, da ne bo preusmeril klice na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve oziroma priključek, katerega uporabnik s tem ne soglaša.

Podrobnejše in obširnejše informacije o vplivih na kakovost storitev dostopa do interneta, omejitvi količine podatkov, hitrosti in drugi parametre kakovosti storitev, ki vplivajo na storitve dostopa do interneta so naročnikom dosegljive na spletni strani <https://www.t-2.net/razno> ter <https://www.t-2.net/faq-category>.

Naročniki oziroma končni uporabniki, kateri imajo lastne telekomunikacijske naprave in jih vzdržujejo sami oziroma preko pogodbenega partnerja so odgovorni za ustrezno varovanje njihovih naprav pred nezaželenimi dostopi tretjih oseb. Naročniki oziroma končni uporabnik je sam zadolžen za ustrezno varnostno politiko v primeru oddaljenega dostopa do lastnih naprav. V primeru neustrezne varnostne politike dostopa, lahko pride do vdora v telekomunikacijske naprave ter s tem do neželenih stroškov.

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.

V kolikor naročnik pisno prijavi, da prejema nadležne klice oziroma sporočila, bo T-2 začasno 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.

## 42. člen

T-2 lahko naročniku storitve začasno izključi iz omrežja tudi v primeru:

- da se SIM kartica uporablja v nasprotju z določili naročniške pogodbe, splošnih pogojev ter navodil za uporabo,

- da zazna morebitno zlorabo terminalske opreme ali SIM kartice, ki ju uporablja naročnik,
- če naročnik s terminalsko napravo ali svojimi dejanji povzroča tehnične motnje v omrežju,
- če skuša naročnik nepooblaščen dostopati do podatkov ali sistemov, do katerih mu dostop ni dovoljen,
- če naročnik brez soglasja T-2 in ustrezne pogodbe prodaja storitve T-2 drugim uporabnikom,
- da se SIM kartica uporablja v napravi, ki je bila ukradena ali zlorabljena,
- če naročnik tudi po opozorilu T-2 ne preneha z motečimi klici, pri čemer se začasno izključi le telefonski priključek (mobilni oziroma stacionarni), iz katerega se moteči klici izvajajo,
- drugih kršitev naročniške pogodbe.

T-2 je dolžan naročnika o razlogu za začasno izključitev predhodno ustno ter naknadno pisno ali z drugim ustreznim sredstvom komunikacije (npr. SMS, MMS, elektronska pošta) obvestiti.

T-2 lahko ob predhodnem opozorilu, ki je določen v prejšnjem odstavku, odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik kljub opozorilu še naprej krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov.

T-2 lahko ob predhodnem obvestilu enostransko odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik izpolnil pogodbo z lažnimi ali neresničnimi podatki.

#### 43. člen

V primeru, da naročnik SIM kartico izgubi, mu je odtujena ali uničena, mora, dogodek nemudoma sporočiti T-2 in policijski postaji v primeru odtujitve.

T-2 bo v roku štiriindvajsetih (24) ur po prejemu obvestila izvedel začasno blokado SIM kartice na podlagi ustnega obvestila naročnika, naročnik pa je dolžan zabeležiti podatke o datumu, času ter osebi, kateri je posredovalo sporočilo. Naročnik mora nato v roku štiriindvajsetih (24) ur pisno ali na drug enakovreden način potrditi začasen izklop SIM kartice z vsemi podatki, ki jih je navedel pri ustnem obvestilu. V primeru, da T-2 potrditve ne prejme, se SIM kartica ponovno aktivira, vsi morebitni stroški pa bremenijo naročnika.

V primeru izgube, odtujitve ali uničenja SIM kartice je dolžan naročnik poravnati vse nastale stroške do štiriindvajset (24) ur od prejema obvestila o blokadi kartice SIM na T-2.

T-2 bo naročniku na podlagi pisne zahteve, izdal novo SIM kartico s telefonsko številko, ki je lahko enaka prejšnji ali nova. SIM kartica se obračuna po veljavnem ceniku T-2.

### **XIII. ZARAČUNAVANJE, NAČIN PLAČILA STORITEV TER UGOVORI**

#### 44. člen

T-2 svojim naročnikom izdaja račune za uporabo storitev enkrat mesečno za opravljene storitve v lastnem omrežju ter za storitve opravljene v drugih omrežjih, za katere je že prejel podatke. Računi se izstavljajo v fizični obliki po pošti, v soglasju z naročnikom pa v elektronski obliki (e-račun). E-račun je račun, ki ga pošljemo kot priponko na izbrani elektronski naslov ali neposredno v predal spletne banke, v kolikor le-ta omogoča prejemanje e-računov. Z vklopom e-računa se pošiljanje papirnatih računov prekine. V primeru izdaje e-računa mora naročnik zagotavljati stalno in nemoteno delovanje izbranega elektronskega naslova. Pogoji, ki veljajo za plačnike ob uvozu v spletno banko, so določeni v splošnih pogojih banke, ki vodi transakcijski račun plačnika. Načini in pogoji naročanja na katerega izmed navedenih možnosti plačevanja mesečnih računov so naročnikom dostopni na spletni strani [www.t-2.com](http://www.t-2.com). Cene storitev T-2 so določene v vsakokratnem veljavnem ceniku.



Naročnik je seznanjen, da se na mesečnem računu klici prikazujejo po tehtani povprečni ceni. Obračunski interval klicev v tujini je minuta, zato je povprečna cena pri teh klicih na računu višja, saj se pri minutnem intervalu zaračunava vsaka začetna minuta ne glede na čas trajanja. Obračunski interval odhodnih klicev iz države EU v katerokoli drugo EU državo pa je trideset (30) sekundni za do prvih (trideset) 30 sekund, daljši klici so pa obračunani po sekundnem intervalu. Obračunski interval dohodnih klicev v državah EU je sekundni. Cene, po katerih se naročniku dejansko obračuna posamezne klice, lahko naročnik preveri tudi na izpisku klicev, na servisnih spletnih straneh <https://servis.t-2.net/>.

Začetek obračunavanja klicev v tujino je odvisen od začetka obračunavanja klicev s strani tujega operaterja.

Informacije o storitvah in cenah so na voljo na spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net) ali na telefonski številki 064 064 064 ali na elektronskem naslovu: [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net) ter v vseh poslovalnicah družbe T-2.

#### 45. člen

T-2 bo račune izstavljal za storitve opravljene v preteklem obračunskem obdobju. Storitve se obračunavajo od dneva vklopa, do zadnjega dneva obračunskega obdobja. Storitve opravljene v omrežjih, s katerimi ima T-2 sklenjeno pogodbo o gostovanju, lahko T-2 obračuna izven obračunskega obdobja T-2.

Za obračunsko obdobje, v katerem je bila sklenjena naročniška pogodba, je naročnik dolžan plačati sorazmerni del naročnine, v kolikor posebni dogovor ali pogoji določenega mobilnega paketa/storitve ne določajo drugače.

T-2 bo naročnino zaračunal tudi za čas, ko naročnik storitev ni uporabljal ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu. T-2 bo račun izstavljal zbirno po skupinah storitev.

#### 46. člen (razčlenjeni račun)

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. 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 morebitne druge opravljene storitve,
8. skupni znesek računa.

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

Pregled opravljenih klicev in drugih podatkov o naročniškem razmerju je naročniku dostopen na servisnih straneh T-2 na <https://servis.t-2.net/>.

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, dolžne minut klicev, ceno minute ter vrednostjo.

Naročnik lahko višjo stopnjo razčlenjenosti računa naroči pisno ali s podpisanim dopisom poslanim na naslov operaterja, v katerem opredeli želeno stopnjo ter vrsto (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. V kolikor zahtevek vloži uporabnik mora priložiti pisno pooblastilo naročnika, sicer se zahtevek zavrne.

Razčlenjeni račun višje stopnje operater izda v elektronski obliki, razen če naročnik ne zahteva drugače.

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.

Določbe teh splošnih pogojev, ki opredeljujejo višjo stopnjo razčlenjenosti računa oziroma izpisek klicev se smislno uporabljajo tudi za storitev SMS, MMS in podatkovni promet.

#### 47. člen

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec), ne prejme računa, je o tem dolžan pisno ali na drug enakovreden način najkasneje do 25. dne v mesecu obvestiti T-2, sicer se šteje, da je račun prejel petnajsti (15.) dan v mesecu za pretekli mesec.

Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku navedenem na prejetem računu. Naročnik je dolžan poravnati tudi vse stroške, ki bi nastali zaradi nepooblaščenega rabe njegove terminalne opreme ali SIM kartice.

Naročnik je T-2 dolžan poravnati tudi stroške opomina, stroške zamudnih obresti in postopka izterjave.

#### 48. člen

Vsak naročnik ali končni uporabnik, imata pravico do ugovora zoper odločitve 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 vloži končni uporabnik, pošlje neposredno naročniku. V primeru, da je naročnik ob podpisu naročniške pogodbe podal soglasje za prejetje odgovorov na ugovore po elektronski pošti ali pa je bilo soglasje podano ob vložitvi reklamacije, mu T-2 odgovor oziroma dostopno točko do odgovora posreduje na elektronski naslov naveden v pogodbi.

Naročnik je dolžan operaterja o morebitni spremembi tega namenskega elektronskega naslova obvestiti nemudoma ob nastanku spremembe. T-2 bo spremembo v svojih evidencah izvršil v rokih, ki so določeni v 15. členu teh splošnih pogojev. Za posledice nepravočasnega ali neustreznega javljanja sprememb iz tega člena odgovarja naročnik.

Naročnik ali končni uporabnik mora ugovor vložiti v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v šestdesetih (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. 0590 00-000 ali 064 064 064. 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 petnajstih (15) dni. T-2 ima pravico rok za odgovor iz utemeljenih razlogov podaljšati, s čimer naročnik oziroma uporabnik izrecno soglaša. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Če T-2 ne ugotovi naročnikovega ugovora, ali če o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vložijo pritožbo na Agencijo. Če naročnik vložijo ugovor na Agencijo, je o navedenem dolžan nemudoma pisno obvestiti T-2.

Navedena določba ne posega v pravice naročnikov, ki jih imajo po Zakonu o varstvu potrošnikov (Ur. list RS, št. 20/98, s spremembami in dopolnitvami, ZvPot).

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 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, oziroma ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

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. Enako velja za primer, če naročnik račun poravnava, pa pri tem navedene napačen sklic in plačilo ni knjiženo.

T-2 ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. T-2 kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo (<http://ec.europa.eu/odr>) za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

#### 48a. člen

Naročnik je upravičen do priznanja nadomestila v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev (v nadaljevanju: nadomestilo) za zaračunane storitve v skladu z določili Kodeksa, v kolikor T-2 v reklamacijskem oziroma ugovornem postopku ugotovi, da le-te niso bile izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo in so izpolnjeni v nadaljevanju navedeni pogoji. Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev telefonsko prijaviti na tel. št. 0590 00 002 ali 064 064 064 ali na elektronski naslov: info@t-2.net nemudoma ob zaznavi. Napako pri delovanju storitev lahko naročnik oziroma končni uporabnik prijavi štiriindvajset (24) ur na dan in vse dni v letu. V primeru ustne prijave napake se šteje, da je bila napaka prijavljena, če je naročnik ali končni uporabnik vzpostavil zvezo s pooblaščen osebno T-2 za sprejemanje prijave napake, navedel identifikacijske podatke o priključku ter pojasnil za kakšno težavo gre. Smiselno enako velja za prijavo napake preko elektronskega naslova. Naročnik oziroma končni uporabnik mora upoštevati morebitna navodila za reševanje napake, ki jih je prejel s strani pooblaščen osebe T-2.

Naročnik ali končni uporabnik vloži ugovor skladno z določili 48. 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 nadomestilo v skladu z določili Kodeksa. T-2 bo izdal dobropis, katerega znesek si naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa. V kolikor naročnik svoje obveznosti poravnava preko direktne obremenitve, bo T-2 znesek nadomestila nakazal na transakcijski račun naročnika. Enako velja v primeru prenehanja naročniškega razmerja, ob predpostavki, da je naročnik poravnal vse zapadle račune iz naslova naročniškega razmerja. Najvišji možni znesek nadomestila za obdobje, za katerega je naročnik podal ugovor, pomeni nadomestilo celotne naročnine za nedelujočo storitev v tem obdobju. T-2 ne prizna nadomestila 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 48. člena teh splošnih pogojev in ne prijavi napake v delovanju storitev oziroma nedelovanja storitev skladno s prvim odstavkom tega člena, ni upravičen do nadomestila za zaračunane storitve.

T-2 ima pravico zavrnilo reklamacijo računa oziroma ugovor ali jo/ga zavreči skladno s splošnimi pogoji in določili Kodeksa, o delovanju oziroma 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.

## **XIV. POSTOPEK OPOMINJANJA IN IZVRŠBE**

### 49. člen

T-2 je dolžan naročnika o razlogih za začasno izključitev predhodno pisno ali z ustreznimi komunikacijskimi sredstvi (npr. SMS, MMS, elektronska pošta) obvestiti ter mu v obvestilu določiti dodaten rok za odpravo kršitev. Če naročnik v roku, navedenem v obvestilu, ne odpravi kršitev, ima T-2 pravico kadarkoli po tem roku začasno izključiti naročnikov priključek. T-2 naročniku skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom zaračuna strošek izvedbe začasnega izklopa. Z 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 (30) dni od opozorila) opravi trajno izključitev priključka, s čimer naročniška pogodba preneha.

V času začasnega izklopa je naročnik operaterju dolžan povrniti stroške vzdrževanja priključka v začasnem izklopu.

Naročnik mora ob plačilu zapadlih terjatev po opominu po pošti naslovljeni na Računovodsko službo, po faksu na št. 059 000 001 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 nadomestila niti do odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa.

### 50. člen

T-2 ima pravico od naročnika terjati plačilo za stroške vseh dejanj in opravil, katere je moral izvesti zaradi uveljavljanja pravice do prejema izpolnitev iz naslova sklenjene naročniške pogodbe ali iz morebitnega drugega naslova, med drugim tudi stroške pošiljanja opominov skladno s cenikom in stroške zaradi uveljavljanja pravic po sodni poti, v višini skladno z veljavno zakonodajo.

## 51. člen

Če naročnik ni poravnal zapadlih obveznosti iz naslova naročniške pogodbe in ima do T-2 preplačilo iz drugih naslovov ali pa ima T-2 do njega dolg, ima T-2 pravico opraviti pobot medsebojnih terjatev, kolikor za to obstajajo pogoji ter dolžnost naročnika o tem pisno obvestiti.

## **XV. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV**

### 52. 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 telefonski številki 064 064 064, kot tudi v vseh poslovalnicah T-2. Razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1, ima naročnik pravico v istem roku (30 dni) odstopiti od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, če se s predlaganimi spremembami ne strinja. Ta pravica ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov kot je npr. plačilo sorazmernega dela prejete ugodnosti (npr. nižja naročnina). Če naročnik uporablja storitve tudi po tem, ko je bil obveščen o spremembah splošnih pogojev se šteje, da z njimi soglaša.

V Ljubljani, dne 01.04.2019

T-2 d.o.o.

Gregor Štampohar, član posloводства

