



**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA  
ZA SKLEPANJE POGODB NA DALJAVO  
IN POGODB, KI SE SKLEPAJO  
ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV**

# KAZALO

I. SPLOŠNE DOLOČBE	3
II. NAČINI IN POSTOPEK SKLEPANJA POGODB NA DALJAVO IN POGODB, SKLENJENIH ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV	4
III. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE	4
IV. STVARNA NAPAKA	7
V. PRITOŽBENI POSTOPEK PRI PODJETJU IN MOŽNOST IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV	10
VI. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	12
VII. KONČNE DOLOČBE	15

# I. SPLOŠNE DOLOČBE

## 1. člen

(opredelitev vsebine splošnih pogojev)

Splošni pogoji poslovanja za sklepanje pogodb na daljavo in pogodb, ki se sklepajo zunaj poslovnih prostorov določajo vsebino, pogoje, način sklepanja pogodb na daljavo ter pogodb zunaj poslovnih prostorov, katerih vsebina so zagotavljanje telekomunikacijskih storitev ponudnika T-2 družbe za ustvarjanje, razvoj in trženje elektronskih komunikacij in opreme d. o. o. (v nadaljevanju: družba T-2) kot prve pogodbene stranke ter pravice in obveznosti naročnika storitev, kot druge pogodbene stranke. S temi splošnimi pogoji družba opredeljuje obveznosti, ki ji jih nalaga Zakon o varstvu potrošnikov (Ur. list RS, št. 20/1998, s spremembami in dopolnitvami, ZVPot).

Podatki o družbi T-2 so naslednji:

Skrajšana firma: T - 2, d. o. o.

Sedež družbe: Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana

Matična številka: 1954598000

Davčna številka: SI 70764492

Telefonska številka klicnega centra: 064 064 064

Spletna stran: <http://www.t-2.net/>

Elektronska pošta: [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net)

Vpis v sodni register: dne 11.5.2004 pri Okrožnem sodišču v Mariboru pod vložno številko 11203100

Pristojni nadzorni organ: Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

## 2. člen

(veljavnost in hkratna ter subsidiarna uporaba ostalih splošnih, posebnih in drugih pogojev)

Ti splošni pogoji veljajo za zasebne in poslovne naročnike in so sestavni del pogodb oziroma aneksov o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev, ki jih kupec oziroma naročnik (v nadaljevanju: naročnik) na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov sklene z družbo T-2.

S sklenitvijo pogodbe o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev, se naročnik strinja, da je seznanjen in da se strinja s temi splošnimi pogoji.

Posebni in drugi pogoji, ki veljajo za posamezno ponudbo (telekomunikacijske storitve), ki je predmet pogodbe na daljavo oziroma pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, lahko podrobneje določajo način sklepanja teh pogodb. V kolikor se ti pogoji in posebni pogoji ne ujemajo, veljajo slednji.

Ti splošni pogoji dopolnjujejo posebne in druge pogoje, ki veljajo za ponudbo določenih telekomunikacijskih storitev ponudnika in veljajo ob hkratni uporabi le-teh ter ob subsidiarni uporabi Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2 in Splošnih pogojev uporabe storitev preko mobilnega omrežja, ZVPot ter ostale veljavne zakonodaje.

## 3. člen

(opredelitev pojmov)

**Zasebni naročnik oziroma kupec oziroma naročnik** – fizična oseba, ki je naročnik telekomunikacijskih storitev, pri čemer se takšne storitve uporabljajo za nepoklicne in nepridobitne namene.

**Poslovni naročnik** – naročnik, ki ni zasebni naročnik.

**Telekomunikacijske storitve** – storitve interneta, mobilne in stacionarne telefonije in televizije.

**Pogodba o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev** – pogodba, na podlagi katere družba T-2 zagotavlja naročene telekomunikacijske storitve, vključno z pogodbami, s katerimi se spreminja hitrost prenosa podatkov, programske sheme na televiziji, ipd.

**Aneks o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev** – dodatek k pogodbi o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev kot npr. aneksi, s katerimi se naročnikom zagotovijo popusti pri naročnini ob pogoju vezave ipd.

**Pogodba, sklenjena na daljavo** – pogodba (oziroma aneks), ki je sklenjena med družbo T-2 in naročnikom na podlagi prodaje na daljavo ali sistema opravljanja storitev brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, ki ga vodi družba T-2, ki za namen sklenitve uporablja izključno enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena.

**Pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov** – pogodba, ki je sklenjena med družbo T-2 in naročnikom zunaj poslovnih prostorov družbe T-2:

- ki se sklene ob istočasni prisotnosti družbe T-2 in naročnika zunaj poslovnih prostorov družbe T-2;
- za katero je naročnik dal ponudbo za sklenitev v okoliščinah iz prejšnje alineje;
- ki je sklenjena v poslovnih prostorih družbe T-2 ali z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo takoj za tem, ko je bil naročnik s strani družbe T-2 ob njuni istočasni prisotnosti osebno obravnavan v prostorih, ki niso poslovni prostori družbe T-2;

ki se sklene med izletom, ki ga organizira podjetje z namenom ali učinkom trženja in prodaje blaga ali storitev.

Ostali v teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi, ki v predhodnem odstavku tega člena niso definirani, imajo enak pomen, kot je opredeljen v posebnih pogojih, ki veljajo za določeno telekomunikacijsko storitev oziroma v splošnih pogojih oziroma v ZVPot ter ostali za veljavni zakonodaji.

## **II. NAČINI IN POSTOPEK SKLEPANJA POGODB NA DALJAVO IN POGODB, SKLENJENIH ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV**

### 4. člen

(pogodbe, ki se lahko sklepajo na daljavo)

Pogodbe o nakupu storitev oziroma pogodbe in aneksi o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev se lahko sklepajo na vse ali na nekatere izmed načinov, navedenih v nadaljevanju, in sicer če je za konkretno telekomunikacijsko storitev predviden tak način sklepanja pogodb oziroma oddaje naročil.

Bistvene lastnosti storitev, cene, vključno z vsemi davki in drugimi dajatvami ter podatki o načinu plačila, veljajo v trenutku dokončne potrditve naročila in nimajo vnaprej določene veljavnosti. Glavne značilnosti storitve so opredeljene na spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net) ter naročniku predstavljene v postopku sklepanja naročniškega razmerja. Cenik storitev je naročnikom na voljo na spletni strani, in sicer <https://www.t-2.net/administrativne-storitve-zasebni>. Tudi morebitni dodatni stroški, povezani z naročilom storitev, so navedeni v okviru posamezne prodajne ponudbe ter je naročnik o njih obveščen pred zaključkom oddaje naročila.

Prodajna ponudba, pogoji nakupa in ceniki za posamezno storitev so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni tudi v vsaki T-2 poslovalnici, pooblaščenca za sklepanje naročniških razmerij, in na spletnih straneh družbe T-2, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred naročilom. Primer strani: <https://www.t-2.net/televizija>.

O spremembah splošnih pogojev, pogojev naročniške pogodbe, bo družba T-2 naročnika obvestila z objavo na uradni spletni strani <http://www.t-2.net/> ter ob prejemu računov za storitve, oziroma na drug

primeren način. Razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo, ima naročnik pravico 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.

## 5. člen

(nakup oziroma naročilo v okviru telefonske ali video komunikacije z družbo T-2)

V kolikor želi naročnik skleniti pogodbo oziroma aneks za zagotavljanje telekomunikacijskih storitev v okviru telefonske ali video komunikacije z družbo T-2, je z vsebino ponudbe ter teh splošnih pogojev seznanjen tekom komunikacije z agentom klicnega centra družbe T-2 ali s sporočilom, ki ga T-2 pred vzpostavitvijo povezave pošlje takemu naročniku (npr. SMS, e-pošta).

V kolikor bo T-2 preko klicnega centra organiziral sklepanje pogodb na daljavo z naročniki T-2, bo oseba, ki bo v imenu T-2 vzpostavila telefonski ali video stik z naročnikom (v nadaljevanju: klicatelj), na začetku pogovora z naročnikom razkrila firmo in sedež podjetja in jasno povedala, da gre za komercialni namen (video) klica. V kolikor naročnik jasno, nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel, klicatelj naročilo sprejme v imenu in za račun družbe T-2.

Naročnik je obveščen in soglaša, da je skladno z veljavno zakonodajo snemanje komunikacije v okviru zakonite poslovne prakse dovoljeno, in sicer zato, da se zagotovi dokaz o tržni transakciji ali kateri koli drugi poslovni komunikaciji oziroma z namenom dokazovanja istovetnosti naročnika ter veljavnosti sklenitve pravnega posla, in sicer na način in v rokih, kot so določeni v Splošnih pogojih obdelave osebnih podatkov.

Naročnik mora zagotoviti ustrezno jakost zvoka ter ustrezno osvetlitev in kakovost slike. Naročnik se mora identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. V primeru video klica se identifikacija opravi z veljavnim osebnim dokumentom. Družba T-2 lahko kadarkoli v postopku sklepanja pravnega posla od naročnika zahteva dodaten identifikacijski element, za namene identifikacije naročnika. Od klicatelja lahko naročnik kadarkoli zahteva ponovitev in popravke podatkov, ki jih je klicatelj od naročnika prevzel za namen oddaje naročila.

Po oddanem naročilu naročnik s strani družbe T-2 prejme elektronsko sporočilo, katerega je naročnik sporočil T-2, kot potrdilo o naročenih telekomunikacijskih storitvah, v okviru katerega naročnik prejme pogodbo oziroma aneks in splošne pogoje, vse v pdf. obliki, oziroma po pošti, če naročnik elektronskega naslova nima oz. če ga ne želi sporočiti klicatelju. Potrditev naročila bo T-2 naročniku prav tako potrdil preko SMS sporočila na mobilno kontaktno številko naročnika, v kolikor družba T-2 z navedenim razpolaga.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem, ko naročnik s strani T-2 prejme potrditev naročila skupaj s temi splošnimi pogoji. Z zaključkom naročila se šteje, da je naročnik seznanjen s temi pogoji in da se z njihovo uporabo strinja.

Naročniku so splošni pogoji dostopni tudi na spletnih straneh T-2 (<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>) v pdf. obliki. Naročniku bodo splošni pogoji ter pogodba oziroma aneks na voljo tudi v Horizontu (<https://horizont.t-2.net/>).

T-2 si pridržuje pravico, da izvajanje storitev v (video) klicu stranki brez obrazložitve zavrne, če meni da je to potrebno iz varnostnih, poslovnih ali drugih razlogov ali če je to potrebno zaradi zagotavljanja skladnosti z veljavno zakonodajo.

## 6. člen

(nakup oziroma naročilo preko IP TV grafičnega vmesnika)

Ta način sklepanja pogodbe na daljavo velja za naročnike IP televizije. V kolikor se naročnik odloči za sklenitev pogodbe o nakupu storitev oziroma spremembo že naročene storitve preko IP TV vmesnika sledi potrjevanje posameznih korakov, ki vključuje tudi vpisovanje podatkov, ki so potrebni za naročilo. Naročnik bo moral za urejanje naročila vpisati PIN številko in potrditi vnos s pritiskom na tipko OK. Eden od korakov oddaje naročila je tudi, da naročnik prebere posebne in druge pogoje, ki se nanašajo na naročeno telekomunikacijsko storitev in te splošne pogoje, kar potrdi s klikom na gumb. Vse do oddaje naročila je naročniku omogočeno, da že vpisane podatke popravi. Naročilo je oddano s klikom na gumb »Skleni naročino«. Naročnik z naročilom storitve poleg posebnih in drugih pogojev, vezanih na naročene telekomunikacijske storitve sprejme tudi določila teh splošnih pogojev.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem, ko naročnik na T-2 IP TV grafičnemu vmesniku dokončno potrdi, da se želi naročiti na izbrano storitev T-2. Z zaključkom naročila se šteje, da je naročnik seznanjen s temi pogoji in da se z njihovo uporabo strinja. Storitve naročena preko IP TV grafičnega vmesnika je vklopljena takoj po končanem postopku naročila oziroma ko je tehnično možno.

Naročniku so splošni pogoji dostopni tudi na spletnih straneh T-2 (<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>) v pdf. obliki. Naročniku bodo splošni pogoji ter pogodba oziroma aneksna voljo tudi v Horizontu (<https://horizont.t-2.net/>).

## 7. člen

(nakup oziroma naročilo preko servisnih strani Horizont <https://horizont.t-2.net/>)

V kolikor se naročnik odloči za sklenitev pogodbe o nakupu storitev oziroma spremembo že naročene storitve preko Horizonta se mora na portal vpisati s svojim uporabniškim imenom in geslom. Splošni pogoji uporabe storitev T-2 Horizont so dostopni na spletni strani <https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>. Naročilo oziroma spremembo lahko naročnik opravi v rubriki »Naročik«. Vsako spremembo storitev je možno opraviti enkrat na mesec. Naročilu sledi potrjevanje posameznih korakov, ki vključujejo:

- pregled naročenih produktov,
- pregled pogojev naročila,
- potrditev naročila.

Eden od korakov oddaje naročila je tudi, da naročnik prebere posebne in druge pogoje, ki se nanašajo na naročeno telekomunikacijsko storitev in te splošne pogoje, kar potrdi s klikom na gumb. Vse do oddaje naročila je naročniku omogočeno, da že vpisane podatke popravi. Naročilo je oddano s klikom na gumb s katerim naročnik potrdi naročilo.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem, ko naročnik na portalu Horizont dokončno potrdi, da si želi naročiti izbrano storitev T-2. Z zaključkom naročila se šteje, da je naročnik seznanjen s temi pogoji in da se z njihovo uporabo strinja. Storitve naročena preko Horizonta je vklopljena takoj po končanem postopku naročila oziroma ko je tehnično možno.

Naročniku so splošni pogoji dostopni tudi na spletnih straneh T-2 (<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>) v pdf. obliki. Naročniku bodo splošni pogoji ter pogodba oziroma aneksna voljo tudi v Horizontu (<https://horizont.t-2.net/>).

8. člen  
(nakup oziroma naročilo preko elektronskega naslova)

V kolikor želi naročnik z družbo T-2 skleniti pogodbo oziroma aneks za zagotavljanje telekomunikacijskih storitev v okviru komunikacije z elektronsko pošto, je z vsebino pogodbe oziroma aneksa (glavne značilnosti storitve, ceno, trajanje pogodbe), teh splošnih pogojev ter morebitnih drugih posebnih pogojev, ki se nanašajo na telekomunikacijsko storitev, seznanjen v elektronskem sporočilu, ki ga naročniku pošlje družba T-2.

Tako sklepanje pogodb oziroma anekov je možno le preko kontaktnega elektronskega naslova, ki ga je naročnik družbi T-2 predhodno navedel kot svoj kontaktni elektronski naslov. Družba T-2 lahko kadarkoli v postopku sklepanja pravnega posla od naročnika zahteva katerega od identifikacijskih elementov, za namene identifikacije naročnika.

Naročnik naročilo odda tako, da s svojega elektronskega naslova na prejeto elektronsko sporočilo družbe T-2 odgovori na način, kot ga je v elektronskem sporočilu določila družba T-2. Družba T-2 lahko kot veljavno oddano naročilo šteje tudi druge načine, v kolikor je z vsebine poslanega elektronskega sporočila jasno razvidna volja naročnika k sklenitvi pravnega posla. Z odgovorom naročnik izrecno potrdi, da se z oddajo naročila strinja s plačilom ter da je prebral in se strinja z določili teh splošnih pogojev.

Po oddanem naročilu naročnik s strani družbe T-2 prejme elektronsko sporočilo kot potrdilo o naročenih telekomunikacijskih storitvah. Naročnik prav tako prejme pogodbo oziroma aneks in te splošne pogoje, in sicer v pdf. obliki, v kolikor teh naročnik ni prejel na trajnem nosilcu podatkov pred sklenitvijo pravnega posla. Potrditev naročila bo T-2 naročniku prav tako potrdil preko SMS sporočila na mobilno kontaktno številko naročnika, v kolikor družba T-2 z navedenim razpolaga.

Pogodba oziroma aneks se šteje za sklenjen z dnem, ko naročnik s strani T-2 prejme potrditev naročila.

Naročniku so splošni pogoji dostopni tudi na spletnih straneh T-2 (<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>) v pdf. obliki. Naročniku bodo Splošni pogoji ter pogodba oziroma aneks na voljo tudi v Horizontu (<https://horizont.t-2.net/>).

9. člen  
(sklenitev pogodbe oziroma aneksa zunaj poslovnih prostorov)

V kolikor se pogodba o nakupu blaga ali/in zagotavljanju telekomunikacijskih storitev sklepa zunaj poslovnih prostorov, ponudnik naročniku predstavi posebne pogoje, ki se nanašajo na naročeno blago oziroma telekomunikacijsko storitev in te splošne pogoje, da se le-ta z njimi lahko predhodno seznanijo. S podpisom pogodbe oziroma aneksa o nakupu oziroma zagotavljanju telekomunikacijskih storitev naročnik odda naročilo. Naročnik s podpisom pogodbe soglaša, da je s posebnimi pogoji, ki se nanašajo na naročeno blago oziroma telekomunikacijsko storitev ter temi splošnimi pogoji seznanjen.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem, ko naročnik s strani T-2 prejme izvod podpisane pogodbe. T-2 bo naročniku potrdil naročilo in posredoval ta dogovor po elektronski pošti na elektronski naslov, katerega je naročnik sporočil T-2, oziroma po pošti, če naročnik elektronskega naslova nima.

Naročniku so splošni pogoji dostopni tudi na spletnih straneh T-2 (<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>) v pdf. obliki. Naročniku bodo Splošni pogoji ter pogodba oziroma aneks na voljo tudi v Horizontu (<https://horizont.t-2.net/>).



10. člen  
(plačilo naročenih storitev)

T-2 izdaja svojim naročnikom za uporabo storitev T-2 mesečne račune. Računi se izstavljajo v fizični obliki po pošti, v soglasju z naročnikom pa v elektronski obliki (e-račun). Za obračun storitev T-2 se uporabljajo podatki družbe T-2. Cene storitev T-2 so določene v vsakokratnem veljavnem ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na telefonski številki 064 064 064, v vseh poslovalnicah T-2 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. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku desetih (10) dni od datuma izstavitve računa.

Družba T-2 storitev vklopi takoj, ko je to tehnično mogoče, najpozneje pa v 30 dneh po sklenitvi pogodbe, če so za to izpolnjeni vsi pogoji in ne obstajajo omejitve na strani T-2-ja ter ob izpolnjeni predpostavki, da T-2 pogodbo prejeme v roku desetih (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.

### **III. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE**

11. člen

(rok, vsebina in način posredovanja obvestila o odstopu od pogodbe, sklenjene na daljavo)

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ima naročnik, ki je zasebni naročnik, pravico, da v 14 dneh obvesti družbo T-2, da odstopa od pogodbe. Naročnik v tem primeru ni dolžan navesti razlogov za svojo odločitev. Pri pogodbah o opravljanju storitev začne odstopni rok teči z dnem sklenitve pogodbe.

V obvestilu o odstopu je potrebno navesti naslednje podatke: T-2 d.o.o., Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana, <http://www.t-2.net>, nedvoumna izjava naročnika, da odstopa od pogodbe, datum sklenitve pogodbe o opravljanju storitev oziroma datum sklenitve pogodbe, ime, priimek, naslov naročnika ter njegov podpis. Dokument se lahko pošlje preko navadne pošte ali na elektronski naslov [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net) (s pripunko skeniranega dokumenta) ali izroči v katerikoli poslovni enoti T-2. V ta namen lahko naročnik uporabi tudi vzorčni odstopni Obrazec za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo, ki je objavljen na spletni strani <https://www.t-2.net/obrazci-brosure>.

Edini strošek, ki bremeni naročnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga.

V kolikor bo obvestilo o odstopni izjavi poslano družbi T-2 v roku iz prvega odstavka tega člena, z vsemi podatki in na način, kot to določa predhodni odstavek, bo družba T-2 nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrnila vsa prejeta plačila.

Če naročnik zlorablja pravico do odstopa od pogodbe z večkratno prijavo in odjavo v večih mesecih, se mu ob prvi ponovni prijavi in vseh nadaljnjih prijavah zaračuna polna naročnina za čas uporabe naročenega paketa. V kolikor je odpoved podana po poteku 14 dnevne roka, je naročnik dolžan poravnati sorazmerni znesek mesečnih naročin na naročeni paket za obdobje do izvedbe preklica pogodbe. Naročnine se pričnejo zaračunavati, ko postane storitev skladno s tem posebnim dogovorom plačljiva. V primeru odstopa od pogodbe o nakupu zakupljenih količin storitev se uporabniku opravljene storitve zaračunajo po veljavnem ceniku teh storitev, ki je na voljo na spletnih straneh družbe T-2.

Naročnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri teh pogodbah:

- o storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;



- o opravljanju storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
- o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

#### 12. člen

(odpoved pogodbe po preteku 14 dnevnega roka)

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 oziroma 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, brezpogojno in nedvoumno izraziti svojo voljo.

## IV. STVARNA NAPAKA

#### 13. člen

(stvarna napaka)

Naročnik, ki je zasebni naročnik, lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova napake na blagu, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 20/1998 s spremembami) oz. v Obligacijskem zakoniku (Uradni list RS, št. 83/2001, 32/2004, 28/2006 - Odl. US, 40/2007 s spremembami). Naročnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Član mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in ponudniku omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilu o napaki je potrebno priložiti kopijo računa in pogodbo o nakupu oziroma drug ustrezen dokument (npr. prevzemno-predajni zapisnik). Obvestilo o napaki lahko član prodajalcu sporoči osebno v katerokoli izmed T-2 poslovalnic ali na naslov e-pošte: info@t-2.net.

Ponudnik ne odgovarja:

- za napake oz. poškodbe na blagu, ki nastanejo zaradi običajne rabe blaga ali poškodovanja blaga s strani kupca oz. zaradi nepravilne rabe blaga s strani kupca,
- za napake na blagu, ki so bile kupcu ob sklenitvi pogodbe znane ali mu niso mogle ostati neznane,
- za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bilo blago izročeno.

Član, ki je pravilno obvestil ponudnika o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu / pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako / vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi ali
- blago zamenja z novim brezhibnim blagom / ponovno opravi storitev ali
- vrne plačani znesek.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporna, bo ponudnik čimprej, vendar najpozneje v roku 8 dni ugodil zahtevi člana.

## **V. PRITOŽBENI POSTOPEK PRI PODJETJU IN MOŽNOST IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV**

### 14. člen

(nameni obdelave, pravica do prenehanja obdelave)

Vsak naročnik, ima 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 vложи 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 oziroma dostopno točko do odgovora posreduje na elektronski naslov, naveden v pogodbi. 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 dneh (60) od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora.

Če T-2 ne ugotovi naročnikovemu ugovoru, ali če o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vložiti pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija). Podrobneje ugovorni postopek pri družbi T-2 ureja določba 27. člena Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2 oziroma 48. člena Splošnih pogojev uporabe storitev preko mobilnega omrežja. Glede ugovornega postopka in spora pred Agencijo pa se uporablja določba 142. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. list RS, št. 109/2012, s spremembami in dopolnitvami, ZEKom-1).

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).

## **VI. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

### 15. člen

(nameni obdelave, pravica do prenehanja obdelave)

Osebni podatki naročnikov, ki bodo z namenom sklenitve pogodbe o zagotavljanju storitev pridobljeni preko telefona ali izven poslovnih prostorov bodo obdelovani v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. list RS, št. 86/2004, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZVOP-1) ter Splošnimi pogoji obdelave osebnih podatkov v družbi T-2 d.o.o.. Tako pridobljeni osebni podatki se bodo uporabili za namen priprave in sklenitve pogodbe oziroma aneksa o zagotavljanju storitev.

## **VII. KONČNE DOLOČBE**

### 16. člen

Ti splošni pogoji se objavijo na spletni strani <http://www.t-2.net/>. Dostopni so na spletni strani <http://www.t-2.net/podpora/splosni-pogoji>, v T-2 poslovalnicah ter na portalu Horizont. Informacije, vezane na te splošne pogoje, pa so dostopne tudi na naslovu [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net) in na telefonski številki klicnega centra 064 064 064.

Naročnik lahko prejme določila teh splošnih pogojev tudi na papirju, in sicer na podlagi pisne zahteve, ki jo na družbo T-2 pošlje po pošti, po faksu ali po elektronski pošti ali na podlagi telefonskega klica na telefonski številki klicnega centra 064 064 064. Družba T-2 mu bo določila teh splošnih pogojev poslala po pošti ali izročila ob obisku naročnika v poslovalnici T-2.

Družba T-2 si pridružuje pravico do spremembe cen in pogojev in bo v primeru sprememb le-teh naročnike o tem predhodno obvestila v skladu z veljavno zakonodajo.

Naročnik z naročilom storitve poleg posebnih in drugih pogojev, vezanih na naročene telekomunikacijske storitve sprejme tudi določila teh splošnih pogojev.

Ti pogoji začnejo veljati z dnem 27.10.2020.

V Ljubljani, dne 01.01.2016, dopolnjeno 01.07.2018, 27.10.2020

T - 2, d. o. o.