

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

uporabe storitev

Veljavnost: od 30.03.2023 dalje

Contents

SPLOŠNE DOLOČBE.....	5
1. člen	5
2. člen	5
3. člen	5
4. člen	7
PODJETJE IN SEDEŽ IZVAJALCA STORITEV	8
5. člen	8
POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA PRIKLJUČITEV V OMREŽJE IN UPORABO STORITEV	9
POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA.....	9
6. člen	9
7. člen	9
ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	9
8. člen	9
9. člen	10
10. člen	10
11. člen	10
12. člen	10
13. člen	10
14. člen	11
15.člen	11
INTERNET.....	11
16. člen	11
17. člen	11
18.člen	12
19. Člen.....	12
TELEFONIJA.....	12
20. člen	12
21. člen	13
22. člen	13
PRENOS TELEFONSKIH ŠTEVILK	13
23.člen	13
GOSTOVANJE SPLETNIH STRANI IN E-POŠTE	14
24. člen	14
25. člen	14
26. člen	14

DOMENA.....	15
27. člen	15
28. člen	15
29. člen	16
30. člen	16
VIRTUALNI ZASEBNI STREŽNIK	16
31. člen	16
32. člen	17
33.člen	17
NAJEM PROSTORA V PODATKOVNEM CENTRU	17
34.člen	17
HRAMBA, OBDELAVA IN VARNOST PODATKOV	17
34.člen	17
35.člen	17
36.člen	18
37.člen	18
OBVEZNOSTI IZVAJALCA	18
38. člen	18
39. člen	18
40. člen	19
OBVEZNOSTI NAROČNIKA	19
41.člen	19
42. člen	20
43. člen	20
44. člen	20
45. člen	21
46 .člen	21
OBVEŠČANJE IN INFORMACIJE	21
47. člen	21
48. člen	22
TRAJANJE NAROČNIŠKE POGODBE (ROKI IN PRAVICE).....	22
49. člen	22
50. člen	23
51. člen	23
52. člen	23
53. člen	24

PLAČEVANJE STORITEV	24
54. člen	24
55. člen	24
56. člen	24
57. člen	25
58. člen	25
REKLAMACIJE STORITEV	25
59. člen	25
60. člen	26
IZREDNA STANJA.....	27
61. člen	27
ZAČASNA IZKLJUČITEV, PRENEHANJE NAROČNIŠKE POGODBE IN REŠEVANJE SPOROV	27
62. člen	27
63 .člen	28
SPREMEMBA POGODBE IN SPLOŠNIH POGOJEV.....	28
64. člen	28
KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST.....	29
65. člen	29
VELJAVNOST	29

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj splošnih pogojev za uporabo storitev in proizvodov je družba Velcom d.o.o., s sedežem Vojkova cesta 58, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju Velcom /operater / izvajalec), ki v okviru svoje gospodarske dejavnosti naročnikom zagotavlja storitve telefonije, interneta gostovanja in druge informacijsko-komunikacijske storitve.

2. člen

Namen teh splošnih pogojev je opredelitev pravic in obveznosti naročnika in izvajalca, predvsem:

- ✓ pogojev, postopkov in rokov za priključitev v omrežje,
- ✓ pogojev, obsega in načina opravljanja storitev,
- ✓ pogojev in postopkov za priključitev naročnikove opreme na storitve ALSTAR CLOUD,
- ✓ pogojev za sklenitev, spremembo in prekinitev naročniškega razmerja,
- ✓ načina reševanja ugovorov in reklamacij,
- ✓ cen storitev.

Izvajalec opravlja storitve pod pogoji in na način, kot je določeno z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji, splošnimi pogoji (v nadaljevanju SPP), naročniško pogodbo (v nadaljevanju NP), cenikom storitev (v nadaljevanju CS) in morebitnimi posebnimi dogovori (PD). SPP lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori. SPP so dostopni vsem na običajen način – z objavo na spletni strani <https://alstarcloud.si>.

Vsa vprašanja, ki z naročniško pogodbo, posebnimi dogovori ali temi SPP niso urejena, se rešujejo z uporabo predpisov, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

Vse pogodbe, naročila in dogovori so pravno zavezujoči le tedaj, če jih podpiše zakoniti zastopnik izvajalca oz. oseba, ki jo ta za to pisno pooblasti, in zavezujejo le v vsakokrat podanem obsegu. Ponudbe so načeloma spremenljive in izvajalca ne vežejo, razen če je v ponudbi navedeno, da je zavezujoča. Ne sodelavci ne usposobljeni partnerji izvajalca ne morejo podajati izjav, ki bi odstopale od teh pogojev, razen če imajo za to pisno pooblastilo zakonitega zastopnika izvajalca.

3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih uporabe telekomunikacijskih storitev (v nadaljevanju: SPP), imajo naslednji pomen:

- Naročnik je vsaka pravna oseba, s katero izvajalec sklene naročniško pogodbo.
- Izvajalec je gospodarska družba Velcom d.o.o., ki je registrirana kot operater pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije in ki v razmerju do naročnika nastopa kot izvajalec storitev v skladu s SPP.
- ALSTAR CLOUD je blagovna znamka podjetja Velcom d.o.o.
- Cityport je blagovna znamka podjetja Velcom d.o.o.
- Uradna spletna stran izvajalca <https://alstarcloud.si>
- Partner izvajalca je pravna oseba, ki je usposobljena za pomoč naročnikom pri priključitvi terminalske opreme na lokacijah naročnika. Odgovoren je tudi za prvo podporo naročnikom.

Naročnik in Partner za storitve podpore lahko skleneta od izvajalca neodvisne poslovne dogovore za pomoč pri upravljanju in vzdrževanju informacijskih storitev ALSTAR CLOUD. Seznam pooblaščenih partnerjev je objavljen na spletni strani alstarcloud.si

- Uporabnik storitve je pri naročniku zaposlen sodelavec, ki neposredno rokuje s storitvami in terminalsko opremo (strojna, programska)
- Naročniška pogodba je pogodba med izvajalcem in naročnikom. Njeni sestavni deli so tudi priloge, SPP in ceniki storitev.
- Omrežje ALSTAR CLOUD je javno omrežje, do katerega se dostopa preko javnega, zasebnega IP-omrežja ali VPN.
- Terminalska oprema so naprave in programska oprema, ki uporabnikom omogočajo komuniciranje v omrežju ALSTAR CLOUD in so namenjene za priključitev na izvajalčevo omrežje.
- Navidezna hišna centrala ali NHC je spletni vmesnik za upravljanje s telefonskimi priključki Velcom ki ga izvaja naročnik sam.
- Uporabniški vmesnik: v uporabniškem vmesniku v obliki spletne strani ima naročnik nadzor in pregled nad svojimi posredovanimi osebnimi podatki, zakupljenimi storitvami pri izvajalcu, načinom plačila, izvršenimi in neizvršenimi plačili ter predračuni. Naročnikom je prav tako omogočeno urejanje domen, pregled obvestil za uporabnike in sistem za pomoč prek elektronske pošte.
- Nadzorna plošča za spletno gostovanje: je namenjena nadzoru in upravljanju zakupljenega strežniškega prostora.
- Spletna pošta: uporabnikom omogoča dostop do elektronskih predalov, prek spletne strani.
- Strežnik, strežniški sistem: računalnik oz. več računalnikov.
- Spletno gostovanje: je deljeno gostovanje (angl.: sharing hosting), pri katerem se strežniške
- zmogljivosti porazdelijo na vse gostujoče uporabnike na dotičnem strežniškem sistemu.
- VPS-gostovanje: je gostovanje na virtualnem zasebnem strežniku. V sklopu tega ima naročnik na voljo določen del zmogljivosti strežniškega sistema.
- Cenik označuje cenik telefonskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu omrežja ALSTAR, informacijskih storitev, priključkov na NHC, klicnih števil (prenosa in mesečnega najema ter drugih stroškov, vezanih na druge operaterje) ter gostovanja domen in aplikacij.
- ZEKom-1 je oznaka za Zakon o elektronskih komunikacijah.
- AKOS – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije je urejevalen organ na področju elektronskih komunikacij in pošte.
- Priključnina vključuje pripravo NHC tako, da lahko naročnik ali pooblaščen partner izvajalca uspešno izvedejo priklop terminalske opreme na obstoječ ali drug internetni priključek na lokaciji naročnika.

V storitve, ki jih izvaja naročnik ob asistenci partnerja sam, je po potrebi všteto:

- prihod partnerja na lokacijo naročnikovega priključka,
- material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvce, pritrdilni material, priključna vrvica utp),
- konfiguracija pripadajoče terminalske opreme,
- priključitev opreme na aktivno stikalno opremo,
- preizkus delovanja storitve
- Vsa dela partnerja naročnik dogovori direktno s partnerjem, ki dela obračuna v skladu s svojimi pravili. Ta dela niso vključena v ponudbi izvajalca.

4. člen

Storitve Velcom so informacijske in komunikacijske storitve:

- javno dostopne telefonske storitve in videotelefonija AlstarCloud,
- gostovanje aplikacij za e-pošto in spletne strani,
- registracija in gostovanje domen,
- vzdrževanje poštnega predala,
- oddajanje v najem in vzdrževanje opreme v lasti operaterja v skladu s temi splošnimi pogoji,
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji ter
- druge komunikacijske, informacijske in multimedijske storitve.

Izvajalec opravlja tudi dodatne storitve za usposobljene partnerje, kot so:

- telefonska podpora,
- on-site podpora,
- druge storitve v okviru IT- in poslovnega svetovanja.

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

Storitve so na voljo 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse dni v letu.

***SLA - pogodba o zagotavljanju kakovosti storitev	Cena brez DDV
☐ SLA Osnovni	Brezplačno
Samo med delavnim časom	
Prijava napak na mail	
Odzivni čas 1 delavni dan	
Reševanje prijave v realnem času se zaračuna po ceniku	*plačilo po ceniku
☒ SLA Standard	20% od fiksnega dela pogodbe
Premumi številka 24/7 + klic nazaj	
Odzivni čas največ 2 uri	
Reševanje prijave v realnem času in prioriteta obravnava	
Klic na prioriteto številko	
☒ SLA Premumi	35% od fiksnega dela pogodbe
Premumi številka 24/7 + klic nazaj	
Odzivni čas največ 2 uri	
Klic na prioriteto številko	

Reševanje prijave v realnem času in prioriteta obramba
Zavarovanje ob izpadu 10% mesečne naročnine dnevno (ob izpadu 10 zaporednih dni ali več 100% mesečne naročnine.

PODJETJE IN SEDEŽ IZVAJALCA STORITEV

5. člen

Dolg naziv: VELCOM, TELEKOMUNIKACIJSKE IN INFORMACIJSKE STORITVE, D.O.O

Kratek naziv: Velcom d.o.o.

Sedež: Ljubljana

Poslovni naslov: Vojkova cesta 58, 1000 Ljubljana

Matična številka; 12510068

ID za DDV: SI12510068

IBAN: SSI56 0242 6009 0200 058

POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA PRIKLJUČITEV V OMREŽJE IN UPORABO STORITEV

POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

6. člen

Izvajalec se zavezuje k sklenitvi naročniškega razmerja s pravno osebo, ki izrazi poslovni interes za sodelovanje in če ne obstajajo drugi pravni, komercialni ali finančni zadržki na izvajalčevi strani. 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 izvajalec vrne naročniku v dopolnitev. Naročnik mora v naročniški pogodbi navesti vse ključne podatke, potrebne za izvajanje naročniškega razmerja, in sicer: naziv poslovnega subjekta, sedež, davčna in matična številka, vrsto storitve, ki je predmet pogodbe, način elektronskega ali papirnega prejemanja računov, pooblaščenca oseba za izvajanje naročniške pogodbe (njeni kontaktni podatki, tel. številka, e-naslov ipd.), številka TRR ter ostali potrebni podatki, ki so potrebni za izvajanje naročniškega razmerja.

Pogodba je sklenjena in začne veljati z dnem, ko jo potrdiva naročnik in izvajalec. Če se naročniška pogodba sklepa po pošti, se šteje, da je pogodba sklenjena z dnem, ko izvajalec od naročnika prejme pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe.

7. člen

Naročnik lahko po sklenitvi naročniške pogodbe pri izvajalcu kadarkoli naroči dodatne storitve ter zahteva tudi spremembo števila in vrst priključkov. Svoje naročilo poda v prilogi k pogodbi. Če v prilogi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za spremembo naročniškega razmerja, jo izvajalec vrne naročniku v dopolnitev.

Naročnik mora pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti točni in popolni. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. V primeru, da se naročniška pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe s prilogami. V kolikor pa se naročniška pogodba sklepa elektronsko preko uradne spletne strani, pa je potrebno izpolniti obrazec (naročniško pogodbo) v elektronski obliki ter ga elektronsko podpisati z veljavnim digitalnim potrdilom naročnika.

ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

8. člen

Izvajalec bo podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Uporabljal jih bo le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe izvajalčevih analiz opravljenih storitev. Za obračun in plačila, povezana z medomrežnim povezovanjem, bo izvajalec obdeloval in hranil tudi podatke o obsegu telefonskega prometa in trajanju posameznih telefonskih pogovorov do prvega mesečnega obračuna storitev naročniku.

9. člen

Vsi pridobljeni osebni podatki se varujejo kot izvajalčeva poslovna skrivnost in se uporabljajo le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za tržne analize, namenjene izboljšanju izvajalčevih storitev, in za obveščanje o novostih v izvajalčevi ponudbi. Izvajalec podatke o naročnikih zbira na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah in naročniške pogodbe. Ti podatki vključujejo: podatke o podjetju za pravne osebe, stalno bivališče naročnika, naslov priključka, telefonsko številko, davčno oziroma identifikacijsko številko za DDV, informacije o bančnih transakcijskih računih, prek katerih naročnik posluje, ter druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja in nemoteno zagotavljanje storitev.

Podatke iz prvega odstavka tega člena bo izvajalec ob prenehanju naročniškega razmerja hranil še eno leto od dne, ko je bil naročniku izstavljen zadnji obračun za opravljene storitve, če je v tem času izdana odredba pristojnega organa za hranjenje in posredovanje teh podatkov, pa še toliko časa, kot je določeno v odredbi pristojnega organa.

10. člen

Naročnik se strinja in soglaša, da lahko izvajalec zbrane podatke uporablja za neposredno trženje, če na naročniški pogodbi ni navedeno drugače. Naročnik oz. uporabnik storitev lahko kadarkoli pisno ali na drug dogovorjen način (npr. prek servisnih spletnih strani) zahteva, da izvajalec trajno ali začasno preneha uporabljati njegove podatke za namen neposrednega trženja. Izvajalec 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) dneh preko servisnih spletnih strani, po telefonu ali pisno.

11. člen

Obe pogodbeni stranki se zavezujeta, da v času trajanja te pogodbe ali po njenem prenehanju podatkov o vsebini njunih pogodbenih dogovorov in nobene interne informacije ali podatka o nasprotni pogodbeni stranki, s katerimi bi bili seznanjeni na podlagi sodelovanja, ne bosta posredovali tretjim osebam.

12. člen

Ne glede na odločbo prejšnjega člena smeta stranki med svojimi referencami javno objaviti in navajati dejstvo sodelovanja z nasprotno stranko in predmet sodelovanja (rešitev), prav tako pa smeta na svojem spletnem mestu in v publikacijah objaviti spletne povezave do rešitve, ki jo je izvajalec zagotovil za naročnika.

13. člen

Podatki o prometu, ki se nanašajo na naročnike in uporabnike ter jih je operater obdelal in shranil, bodo izbrisani ali spremenjeni tako, da jih ne bo mogoče povezati z določeno ali določljivo osebo, takoj ko ne bodo več potrebni za prenos sporočil, razen če veljavna zakonodaja ne določa drugače.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko ALSTAR CLOUD do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka, hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, in sicer gre za naziv naročnika oz. uporabnika, naslov, davčno številko in podatke o obsegu izkoriščenih storitev. Izvajalec bo vse naročnikove podatke obdeloval skladno z zahtevami zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

14. člen

Kadar izvajalec v storitev, ki jo zagotavlja stranki, vključi svoje obstoječe avtorsko delo (npr. programsko kodo, fotografijo, sliko, film, besedilo, logotip ipd.) ali kadar tako avtorsko delo izdela po navodilih in željah stranke, se na stranko prenesejo le tiste materialne avtorske pravice do takega avtorskega dela, ki so nujno potrebne, ter v obsegu in trajanju, ki sta nujno potrebna, da lahko stranka storitev uporablja v skladu z njenim ekonomskim namenom.

Brez izrecnega pisnega soglasja ponudnika je stranki prepovedano posegati v avtorska dela, jih predelovati ali prirejati in prenašati pravice do teh del na tretje osebe. Prav tako stranka nima pravice do izvirne kode programov, ki so del storitve.

15. člen

Izvajalec bo naročniku v času trajanja naročniške pogodbe zagotavljal spletni vmesnik za storitve Velcom, preko katerih naročnik sam upravlja s svojimi storitvami.

INTERNET

16. člen

Izvajalec naročniku za potrebe priklopa interneta zagotovi kabel in dostopne podatke (Javni IP, Privzeti prehod in DNS) Pogoji, da lahko naročnik začne uporabljati storitve, je vzpostavitev priključka in primerna terminalna oprema (kdo zagotovi terminalno opremo za priklop je definirano v pogodbi)

17. člen

Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij:

- Oglaševana hitrost: je hitrost, ki je določena glede na izbrani prodajni paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
- Maksimalna hitrost: je največja možna hitrost, ki jo lahko tehnologija zmore na dani liniji (parica /optično vlakno).
- Minimalna hitrost: je najmanjša hitrost, ki jo je možno izvajalec zagotavlja na dani liniji (parica /optično vlakno). - Običajno razpoložljiva hitrost: je hitrost, ki je naročniku na razpolago večino časa glede na tehnične zmožnosti linije, zakupljene hitrosti.
- Oglaševana hitrost se zagotavlja na zadnjem kosu aktivne opreme izvajalca. Na tej točki se v primeru reklamacije opravi tudi test Maksimalne hitrosti
- za hitrosti povezav znotraj naročnikovega omrežja izvajalec ne odgovarja
- izvajalec nikoli ne odgovarja za hišno napeljavo naročnika

18.člen

19. Člen

Izvajalec privzeto pri fiksni storitvi dostopa do interneta ne uporablja mehanizmov ali ukrepov za upravljanje prometa, ki bi lahko vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost končnih uporabnikov in varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov

TELEFONIJA

20. člen

Za vzpostavitev naročenih telefonskih storitev mora naročnik zagotoviti aktiven IP-priključek poljubnega ponudnika s širokopasovnim dostopom do interneta in pri tem upoštevati minimalna tehnična priporočila operaterja, in sicer:

- ✓ dovolj široka prepustnost internetnega priključka (ustreznost prepustnosti je odvisna od obsega storitev, ki jih naroči/želi naročnik)
- ✓ aktiven QoS (Quality of Service – sistem dodeljevanja prednosti določenemu protokolu)

Izvajalec bo naročnika o vklopu obvestil po e-pošti, telefonu, na servisnih straneh ali z drugim zanesljivim načinom komunikacije takoj po opravljenem priklopu. Izvajalec ima pravico naročniku zaračunati storitve z dnem vklopa, ne glede na to, kdaj je naročnik aktiviral oz. dejansko začel uporabljati priklopljeno storitev.

Izvajalec naročniku zagotavlja najvišjo možno vrsto in kakovosti informacijskih storitev, pri čemer upošteva parametre javnega interneta ter tehnične omejitve.

Če prek naročnikovega internetnega priključka ni mogoče zagotavljati storitev, ki jih naročnik naroči, lahko izvajalec na pisno zahtevo naročnika prekine naročniško razmerje z izvajalcem ali na naročnikovo željo pošlje povpraševanje in uredi internetni dostop pri drugem ponudniku internetnih storitev.

Priklop na izvajalčevo omrežje je možen s poljubno napravo, ki podpira SIP -protokol. Te naprave oz. terminalska oprema so SIP telefonski aparati, pametni mobilni telefoni, osebni ali prenosni računalniki, tablične naprave (iPad itd.) in PBX-sistemi (hišne telefonske centrale).

Naročnik lahko terminalsko opremo in njihovo vključitev bodisi zagotovi sam (vključujoč obstoječega vzdrževalca IT opreme in telekomunikacij) s pomočjo navodil ALSTARCLOUD dostopnih na alstarcloud.si bodisi se za dobavo te opreme in storitev dogovori s pooblaščenim partnerjem ALSTAR CLOUD.

Naročnik po e-pošti ali drugi zanesljivi poti prejme potrebne podatke za priklop na omrežje izvajalca: uporabniško ime in geslo ter internetni naslov (URL) za priklop naprave, administracijo in nadzor priključkov prek spletnega vmesnika.

Izvajalec ne prevzema nikakršne odgovornosti za morebiten vdor v naročnikov elektronski poštni predal ali omrežje naročnika in s tem povezano zlorabo naročnikovega uporabniškega imena in gesla.

Ne glede na navedeno bo izvajalec naročnika obvestil o vsaki nenavadni ali povečani porabi, ki jo pri naročniku opazi v okviru lastnega internega spremljanja storitev.

21. člen

Izvajalec se zavezuje, da bo opravil priključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev najkasneje v roku 30 (trideset) dni po podpisu naročniške pogodbe.

Naročnik je seznanjen, da uporaba telefonskih storitev in ostalih komunikacijskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112 in 113), ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega omrežja, internetnega priključka ali terminalske opreme na lokaciji naročnika. Dostopnost do storitev, ki so predmet naročniškega razmerja, si v primeru izpada javnega električnega omrežja lahko naročnik zagotovi sam, z uporabo sistema za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.

22. člen

Izvajalec ponuja telefonske storitve na fiksni lokaciji naročnika, ki zajemajo:

- interne odhodne in dohodne klice znotraj strežnika Velcom (vsi priključki organizacije se med seboj (3-mestno) interno kličejo brezplačno ne glede na geografsko lokacijo)
- odhodne in dohodne klice znotraj omrežja izvajalca,
- odhodne in dohodne klice v omrežja domačih in tujih operaterjev,
- odhodne in dohodne klice v omrežja mobilnih operaterjev,
- brezplačen dostop do enotne evropske telefonske številke klic v sili 112 in številke policije 113 oziroma ostale klice v sili,
- brezplačen dostop do klica v sili za invalidne uporabnike z uporabo govornih in znakovnih jezikov ter drugih oblik negovorjenih jezikov,
- tonsko izbiranje v primeru analogne priključne točke,
- vse funkcionalnosti NHC, opisane na spletnih straneh izvajalca

PRENOS TELEFONSKIH ŠTEVILK

23.člen

Izvajalec naročniku omogoča ohranitev svoje številke ali številke pri zamenjavi izvajalca v naslednjih primerih: pri geografskih številkah na točno določeni lokaciji, pri ne geografskih številkah pa na vsaki lokaciji. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko izvajalca prenese na drugega operaterja, pri čemer mu izvajalec prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v izvajalčevo omrežje se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti v izvajalčevo omrežje, mora biti aktivna oz. ne sme biti izklopljena ali začasno izključena iz omrežja in ne sme biti predmet že sproženega drugega postopka prenosa. Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu zahteve za prenos.

GOSTOVANJE SPLETNIH STRANI IN E-POŠTE

24. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo za uporabo storitev spletnega gostovanja in internetnih storitev, povezanih z gostovanjem, pri dostopu v internet omogočil vsa standardna vrata (porte), ki so navedena v navodilih na spletnih straneh.

25. člen

Ponudnik se obvezuje, da bo skrbel za:

- nemoteno delovanje strežniških sistemov,
- odpravljanje napak v najkrajšem možnem času.

Zaradi narave storitve in narave interneta ponudnik ne more zagotavljati, da bodo storitve vedno dostopne.

Izvajalec ni odgovoren za:

- pravilnost podatkov, ki jih kdorkoli pošlje na strežnik ali z njega,
- noben izgubljen ali poškodovan podatek na strežniku,
- posredno ali neposredno nastalo škodo z uporabo storitev,
- izgubo podatkov, prekinitve v delovanju storitev ter kakršenkoli izpad ali izgubo podatkov, do katere je prišlo po krivdi tretje osebe, izvajalca, njegovih strank ali zaposlenih.

Izvajalec zanika vsako odgovornost za škodo (vendar ne omejeno na):

- nastalo zaradi izpada delovanje storitev strežniških sistemov,
- nastalo zaradi povečanja odzivnega časa,
- nastalo pri ne prenosu ali napačnem prenosu podatkov,
- nastalo zaradi nepooblaščenega posega,
- nastalo zaradi kakršnegakoli (hekerskega) napada,
- nastalo zaradi nesprejete in/ali neodposlane elektronske pošte ali napake e-poštnega strežnika,
- nastalo zaradi naravnih in višjih dejavnikov.

26. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja:

- da bo, če zahteva zamenjavo strežnika, vsebino v celoti in na lastne stroške prenesel na drug strežnik ter si povrnil vse nastavitve, vezane na račun VPS-gostovanja,
- da bo za lastno varnostno kopijo podatkov v celoti skrbel sam razen če je le ta del dodatne storitve
- da je v celoti odgovoren za vsebino na zakupljenem strežniškem prostoru,
- da se mu onemogoči nadaljnja uporaba gostovanja, če prekorači zakupljeni prenos podatkov oziroma preseže zakupljeni strežniški prostor,

- da mora sam, v lastni režiji v celoti skrbeti za redno posodabljanje in varnost vseh nameščenih programov in/ali skript na VPS-gostovanju (izvajalec lahko naročniku zagotovi plačljivo tehnično svetovanje in administracijo virtualnega zasebnega strežnika)
- da vsakršno povzročeno škodo in posledične dodatne stroške v celoti poravnava sam v roku 14 dni od nastanka
- da bo izvajalec periodično ali ročno delno ali v celoti brez predhodnega obvestila pregledoval delno ali celotno naročnikovo vsebino, preneseno na zakupljen strežniški prostor, s čimer bo lahko ponudnik dodatno pripomogel k varnosti strežniških sistemov (iskanje neprimernih programov, skript, vbrizgov zlonamerne PHP-kode v obstoječo naročnikovo PHP-kodo itd.). Pri tem si ponudnik pridružuje pravico izbrisati prepovedane datoteke brez opozorila.
- Ponudnik si pridružuje pravico ukrepati po splošnih pogojih v primeru prevelike porabe CPU, RAM ali IO.
- naročnik v celoti razume in se strinja, da ponudnik lahko določenemu IP-naslovu in/ali naboru IP-naslovov in/ali po državah začasno, brez obvestila delno oz. v celoti onemogoči dostop do strežniških sistemov (vendar ne omejeno na), če le-ti čezmerno izkoriščajo strežniške zmogljivosti oziroma, če ti predstavljajo potencialno grožnjo.
 - Če naročnik gostuje na deljenem strežniku (shared hosting) se zaveda pogoja »Fair usage« ki temelji na skupni kapaciteti strežnika in dovoli vsem uporabnikom dovolj velik prenos za normalno uporabo.

Izvajalec spodaj navedena dejanja šteje za zlorabo strežniških sistemov, vendar ne omejeno na:

- nedgovorjeno čezmerno izkoriščanje zmogljivosti strežniškega sistema (strežniških procesorjev, pomnilnika, pasovne širine in/ali diskovnega polja),
- nedgovorjeno množično pošiljanje pošte z uporabo lastnih skript in/ali prek vdora/lukenj v naročnikovi programski opremi,
- pošiljanje elektronske pošte na naključne elektronske naslove (vsiljena pošta),
 - nameščanje in zaganjanje programov, ki ostanejo v delovnem spominu strežniškega sistema,

DOMENA

27. člen

Naročnik se zavezuje, da bo zagotovil vse potrebne podatke za registracijo, ime in priimek ali naziv podjetja, poštni naslov, elektronski naslov in telefon

Prenos in/ali podaljšanje domene. . Lastništvo domene pridobi tista fizična ali pravna oseba, ki je navedena na naročilu.

28. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja:

- da se bo pozanimal in sprejel vsa pravila, ki veljajo za posamezno domensko končnico (domeno), ki jo želi registrirati, prenesti in/ali podaljšati,
- da v primeru prenosa domene med ponudnikovimi poslovnimi partnerji ali poteka zakupljenega obdobja registracije ponudnik pri določenih domenskih končnicah začasno delno ali v celoti spremeni podatke za stik,
- da bo v primeru izpodbijanja registracije ali prednaročila imena domene s strani tretje osebe izpostavljen predpisom, navedenim v pravilniku o sporih, ki ga je sprejel dotični register,

- da ponudnika v primeru nastalega spora glede imena domene s katerokoli tretjo osebo zavaruje in ima za neškodljivega v skladu
- da ponudnik ne more jamčiti, da bo naročnik pridobil registracijo želene domene, čeprav poizvedba trenutno nakazuje, da je želeno ime domene še na voljo,
- da lahko naroči prenos domene samo, če je lastnik domene, ima dostop do administrativnega e-poštnega naslova in avtorizacijski ključ/kodo EPP (le za določene domenske končnice) ter je domena vsaj še pet dni registrirana, in skladno z navedenim tudi potrdi prenos,
- da bo, ko bo ponudnik izdal račun za prejeto nakazilo za podaljšanje domene, v roku treh (3) dni tudi sam preveril, ali je bila ta uspešno podaljšana za dogovorjeno obdobje, v nasprotnem primeru bo ponudnika o tem nemudoma obvestil.

Ti SPP ostanejo v veljavi za čas registracije imena domene, ki ga je izbral naročnik, ga zabeležil in plačal ob registraciji ali podaljšanjem v zvezi s tem. Če bo ime domene preneseno na drugega registrarja, se pogoji tega sporazuma samodejno prekinejo.

29. člen

Trajanje zakupljenih storitev je navedeno v uporabniškem vmesniku. Po izteku zakupljenega obdobja bo ponudnik vsaj deset dni pred potekom poslal predračun na elektronski naslov, ki je naveden v uporabniškem vmesniku ali redkeje po navadni pošti.

Domena se podaljša avtomatsko do pisne prekinitve v tem primeru dotična domena dobi status »v karanteni« in za obujanje lahko nastanejo dodatni stroški.

30. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja, da ponudnik zagotavlja podporo zgolj za naše storitve, prek elektronske pošte na naslovu .

Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo pred zahtevkom podpore poiskal odgovor v podpornem centru, objavljenem na spletnih straneh ponudnika. Ponudnik ne omogoča brezplačnega tehničnega svetovanja in administracije navideznega zasebnega strežnika. (če ni drugače specificirano v pogodbi SLA)

VIRTUALNI ZASEBNI STREŽNIK

31. člen

Dostop do strežnika:

- Izvajalec naročniku zagotovi dostop prek javnega IP-ja na RDP oziroma SSH konzole.
- Naročnik fizičnega dostopa do strežnika nima in ga ne more pridobiti.
- V izjemnih primerih se naročniku lahko zagotovi fizični dostop, a le v prisotnosti tehničnega osebja izvajalca.
- Izvajalec nima dostopa niti ne more upravljati operacijskega sistema razen če je drugače določeno v pogodbi.

32. člen

Nameščena programska oprema - Naročnik se strinja, da ima za vse nameščene programe in operacijske sisteme ustrezne licence ali licenčne pogodbe razen če so le te del pogodbe in za njih skrbi izvajalec

33.člen

Naročnik je dolžen skrbeti za varnost in redno posodabljanje nameščene programske opreme .Ta pogoj ne velja če je po pogodbi zato določen izvajalec, ki mu lahko zagotoviti plačljivo možnost tehničnega svetovanja in administriranja strežnika.

NAJEM PROSTORA V PODATKOVNEM CENTRU

34.člen

Ponudnik se obvezuje, da bo skrbel za:

- Priključno električna moč, ki se zaračuna po dejanski porabi po mesečni položnici
- Ustrezne klimatske pogoje
- Fizični dostop do naročnikove opreme 24 ur dnevno / 7 dni v tednu pooblaščenim osebam, navedenim v prilogi pogodbe
- Protipožarno varovanje
- Protivlomno varovanje (videonadzor, fizično varovanje)
- (so)uporabo upravljanega mrežnega stikala v strežniški omari;
- internetno povezljivost (v skladu s pogodbo)
- možnost najema drugih naših storitev in uporabo le-teh na opremi v najetem prostoru v podatkovnem centru.

HRAMBA, OBDELAVA IN VARNOST PODATKOV

34.člen

Izvajalec hrani podatke naročnika s skrbnostjo v skladu s strokovnimi standardi in brez avtorizacije s strani naročnika do vsebine podatkov ne dostopa.

35.člen

Izvajalec naročnikove podatke, kadar zagotavlja varnostno kopiranje, hrani na različnih strežnikih in lokacijah znotraj EU oziroma Slovenije če je tako predpisano v pogodbi in naročniku omogoča obnovo izgubljenih podatkov.

Obdelava zajema: hrambo, ustvarjanje varnostnih kopij, zagotavljanje sledljivosti

Izvajalec ima dostop in nadzor nad podatki le za namen urejanja oblaka v skladu z naročnikovimi potrebami (revidiranje podatkovnega prostora glede obsega, za preverjanje odzivnega časa in primernosti pasovne širine, ...).

Izvajalec bo naročnika obvestil o morebitni zahtevi državnega organa za izročitev podatkov naročnika, takoj ko mu zakonodaja to možnost dopušča.

36.člen

Podatki se načeloma hranijo za čas od 15 dni do 3 mesecev od vnosa oz. beleženja, odvisno od vrste podatkov. Po prenehanju naročniškega razmerja po pogodbi se podatki izbrišejo po 15 dneh. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če izvajalec podatke potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo Evropske unije (EU) ali pravo Republike Slovenije (RS) predpisuje shranjevanje osebnih podatkov.

37.člen

Obdelava podatkov, ki jih izvajalec opravlja za naročnika, se izvaja za namene: namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, namen izpolnjevanja obveznosti po zavezujočem pravu EU in RS.

OBVEZNOSTI IZVAJALCA

38. člen

Izvajalec je upravičen:

- zaračunavati mesečno naročnino in pogovornino za opravljeni promet in vse druge storitve 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 navadami,
- po predhodnem opozorilu v primeru zaznane možnosti zlorabe začasno preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev,
- po predhodnem opozorilu preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev, če naročnik moti funkcionalnost omrežja,
- 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 oziroma povzročajo resne gospodarske ali operativne težave, in opraviti začasen ali trajni izklop naročnikovega priključka skladno z določbami teh splošnih pogojev,
- naročnikove podatke brezplačno objaviti v imeniku in jih posredovati tretjim osebam zaradi sestave in tiska imenikov, če naročnik pisno ne prekliče soglasja,
- odpovedati naročniško pogodbo, če naročnik kljub opominjanju zamuja s plačilom dveh ali več mesečnih računov.
- prekiniti dobavo storitev oziroma odpovedati pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi SPP.

39. člen

Izvajalec je dolžan:

- zagotavljati najvišjo možno kakovost storitev (ob upoštevanju fizičnih omejitev linije ter zunanjih vplivov),

- da so osebe, ki ukrepajo pod vodstvom obdelovalca in so pooblaščenice za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.
- glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske možnosti preprečiti izgubo, spremembo ali dostop nepooblaščenih oseb do podatkov v svojem omrežju,
- objavljati cene svojih storitev in njihove spremembe na predpisan način, in sicer na spletni strani, tako da se ima naročnik možnost seznaniti z njihovo vsebino,
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času na podlagi sporazuma o zagotavljanju nivoja storitev (SLA) in naročniške pogodbe,
- na zahtevo naročnika in na njegove stroške izvesti vključitev terminalske in programske opreme, ki mora ustrezati pogojem, opredeljenim v teh SPP.

40. člen

Izvajalec ni odgovoren:

- za prekinitve in napake, če so posledica višje sile ali dogodkov, ki jih operater ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti,
- za prekinitve in napake oziroma delni ali popolni izpad omrežja, če je ta posledica nujnih vzdrževalnih del, naključja ali dogodkov, na katere ne more vplivati,
- za škodo in nepravilnosti, nastale zaradi nepravilne ali neustrezne uporabe komunikacijske opreme ali ravnanja naročnika,
- za napake, motnje in prekinitve v delovanju storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev linije ter kakršnihkoli zunanjih vplivov,
- za vsebino in obliko informacij, ki jih naročnik posreduje tretji osebi, niti za vsebino in obliko informacij, ki jih tretja oseba posreduje naročniku preko omrežja izvajalca,
- za zagotovitev zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih prek interneta in omrežja izvajalca,
- za naročnikove datoteke in vse ostale podatke, ki se shranjujejo na operaterjevih strežnikih,
- za vdore v naročnikovo strojno in programsko opremo (npr. trojanski konji, programi za samodejno klicanje, parazitni programi, nepooblaščen uporaba naročnikovega brezžičnega omrežja) ter morebitne zlorabe storitev operaterja, ki so posledica nezadostne varnostne zaščite s strani naročnika (npr. ne posodabljanje programske opreme, slabe oziroma nenamerni požarni zidu in protivirusnega programa, odpiranje brezžičnih omrežij itd.),
- za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju,
- za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oz. odtujitve naročnikovih podatkov ali drugih parametrov, potrebnih za uporabo storitev, razen če je krivda za odtujitev na strani operaterja.

OBVEZNOSTI NAROČNIKA

41. člen

Kadar naročnik ne razpolaga s komunikacijsko opremo, ki je potrebna za uporabljanje naročenih storitev, se izvajalec in naročnik z naročniško pogodbo ali posebnim dogovorom sporazumeta o tem, kateri izmed partnerjev izvajalca bo prevzel skrbništvo nad terminalsko opremo in drugimi parametri

naročenih storitev in z njo upravljal kot dober gospodar. Sodelovanje med naročnikom in partnerjem je neodvisno in ne pogojeno od izvajalca.

42. člen

Izvajalec zagotavlja dogovorjeno kakovost svojih storitev pod pogojem, da naročnik uporablja komunikacijsko opremo, ki jo je priskrbel pooblaščen partner. Naročnik se strinja, da partner lahko na podlagi vnaprejšnjega soglasja naročnika spremeni naročnikove nastavitve ali druge parametre na opremi v naročnikovi lasti na uporabnikovi lokaciji, vendar izključno zaradi zagotavljanja višje kakovosti storitev in nemotenega delovanja omrežja. Stroške, nastale s takšnim posegom, krije naročnik.

43. člen

Če naročnik brez utemeljenega razloga od pogodbe odstopi pred priključitvijo, mora izvajalcu povrniti pavšalni znesek 50,00 € kot nadomestilo za do tedaj opravljeno delo.

44. člen

Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo na izvajalčevo omrežje predložil popolne in verodostojne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij.

Naročnik se obvezuje, da bo izvajalcu nemudoma, vendar najkasneje v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočil vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, statusno spremembo in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Izvajalec lahko v tem primeru zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev novega naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči oz. ne privoli v sklenitev nove naročniške pogodbe, lahko izvajalec naročniško pogodbo odpove brez odpovednega roka. Izvajalec spremembe evidentira od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

Naročnik izrecno priznava in se strinja, da se mora pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s terminalsko opremo, ki jo je za izvajanje storitev priskrbel naročnik sam ali njegov pogodbeni partner, o možnosti uporabe takih storitev/opreme posvetovati s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in izvajalcem. Izvajalec ni odgovoren za morebitno škodo, nastalo zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali niso namenjene uporabi v povezavi s storitvami ali niso v skladu z navodili izvajalca (objavljenimi na spletni strani), ki jih zagotavlja izvajalec, oz. jih izvajalec predhodno ne potrdi kot ustrezne za uporabo. Prav tako izvajalec v tem primeru ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje storitev, ki jih zagotavlja sam.

45. člen

Naročnik se obvezuje, da bo po priključitvi vzpostavitvi storitve:

- pravočasno v valuti poravnal svoje obveznosti do izvajalca po izdanih računih,
- tekoče spremljal svojo porabo na servisnih straneh in obvestila, poslana prek elektronske pošte oziroma objavljena na spletnih straneh,
- skrbel za ustrezen izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel,
- tretjim osebam preprečil nedopustne posege prek omrežnega priključka v omrežje,
- ravnal previdno in se vzdržal posegov v omrežje, ki bi lahko povzročili nepravilno delovanje omrežja ali okrnili njegovo integriteto,
- skrbel za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih,
- z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- prijavil napako v delovanju storitev izbranemu pooblaščenemu partnerju oz. izvajalcu v skladu z SLA.
- Ob odklopu naročnika iz izvajalčevega omrežja je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

46. člen

Vse storitve so omejene na naročnika zato je prepovedano kakršna koli preprodaja katerekoli storitve razen če je to specificirano v pogodbi. V kolikor pride do kršitve, si izvajalec pridrži pravico naročniku obračunati 3x (trikratnik) ceno storitve.

Naročnik se zavezuje, da bo varoval svoja gesla in druge zaupne podatke, ki se nanašajo na njegov uporabniški račun, ter ponudnika v primeru nepooblaščenega ali domnevnega posega v njegov uporabniški račun, ki vključuje krajo in izgubo podatkov ter spremembo gesla in drugih varnostnih informacij, obvestil takoj oz. najkasneje v roku štiriindvajsetih ur.

OBVEŠČANJE IN INFORMACIJE

47. člen

Izvajalec na svojih spletnih straneh in preko namenskih e-poštnih sporočil ter družbenih omrežij zagotavlja informacije o:

- možnostih, vrstah in načinih uporabe storitev,
- dodanih novih ali spremenjenih obstoječih storitvah,
- cenah storitev in morebitnih popustih,
- cenah dodatnih storitev, predvsem SLA,
- vseh podatkih, potrebnih za sklenitev naročniškega razmerja, in tehničnih parametrov potrebne terminalske opreme
- načinov pravilne uporabe terminalske opreme, potrjene s strani izvajalca
- vseh ostalih parametrov, ki bistveno vplivajo na izvajanje naročniškega razmerja

Pri določanju cen fiksne telefonije je izvajalec vezan na ponudbo drugih operaterjev, zaradi česar si pridržuje pravico do sprememb cen, ki začnejo veljati takoj, ko so objavljene na spletni strani. Naročnik

mora redno spremljati objave na spletni strani in stroške, ki bi nastali zaradi opustitve te dolžnosti, krije sam.

Izvajalec lahko za potrebe izvrševanja te pogodbe in v zvezi z drugimi vprašanji komunicira z naročnikom storitev preko navadne in elektronske pošte ali na drug zanesljiv način. V primeru, da se naročnik ob sklenitvi naročniške pogodbe ni strinjal s komunikacijo prek elektronskega poštne predala, ima izvajalec pravico, da mu zaračuna dejanske stroške komuniciranja v drugih oblikah.

V primeru načrtovane prekinitve zagotavljanja storitev, daljše od 2 (dveh) ur (npr. redno vzdrževanje, investicijsko vzdrževanje,...), bo izvajalec naročnika o tem obvestil najmanj 3 (tri) dni prej na elektronski spletni naslov ki, je bil zapisan v pogodbi

Vsa gesla in dostopni podatki se pošiljajo sam na uradni kontakt, ki je specifičan na pogodbi.

48. člen

Obe pogodbeni stranki morata druga drugo nemudoma obvestiti o kakršnihkoli okoliščinah, ki bistveno ovirajo napredovanje projekta, ne glede na to, ali se take okoliščine pojavijo v vsakokrat lastni sferi odgovornosti ali sferi odgovornosti druge pogodbene stranke oziroma tretjih oseb.

TRAJANJE NAROČNIŠKE POGODBE (ROKI IN PRAVICE)

49. člen

Naročniška pogodba je sklenjena:

- za nedoločen z vezavo 36
- Specificirano v pogodbi (Priloga 1)

Naročnik ali izvajalec lahko naročniško razmerje prekineta:

- sporazumno
- s pisno odpovedjo, ki začne veljati prvega dne v mesecu, ki sledi mesecu, ko je bila odpoved pravilno prejeta s strani izvajalca
- če ni drugače specificirano v pogodbi je odpovedni rok 3 mesece od pisne odpovedi
- Naročnik lahko naročniško pogodbo odpove na naslednji način:
- pisno naslov e-naslov **kontaktni.center@cityport.si** ali priporočeno na naslov izvajalca

V primeru telefonije: pravilno izpolnjenim zahtevkom za prenos številke in prekinitve naročniškega razmerja (obrazec novega ponudnika, ki ga izvajalcu v skladu s pravilnikom o prenosljivosti predloži nov operater)

50. člen

Naročnik v času trajanja vezave (če je vezava specificirana v pogodbi ali prilogi k pogodbi) ne more odpovedati naročniškega razmerja. Če naročnik pogodbo kljub temu odpove pred iztekom dobe vezave, se strinja, da mu izvajalec na zadnjem mesečnem računu zaračuna vse obveznosti do konca obdobja vezave, ki izhajajo iz naročniške pogodbe ter vseh koristi, ki jih je na račun vezave pridobil naročnik.

Naročnik lahko naročniško razmerje prekine brez razloga pred iztekom le-tega, vendar v tem primeru ni upravičen do povrnitve razlike v ceni od datuma prekinitve do izteka že plačanega obdobja.

Naročnik in izvajalec lahko s posebnim dogovorom določita drugačne pogoje za prekinitve naročniškega razmerja.

Odstop od naročniške pogodbe se poda pisno in začne učinkovati šele z dnem plačila pogodbene kazni, sicer je odstop neveljaven. Če izvajalcu z odstopom od pogodbe nastane škoda, ki je večja od pogodbene kazni, ima pravico zahtevati razliko do popolne odškodnine.

Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja izvajalcu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika.

Najeto opremo mora naročnik vrniti izvajalcu v roku 8 dni od prenehanja naročniškega razmerja. Izvajalec (lastnik opreme) lahko nevrnjeno opremo zaračuna naročniku po cenah iz predračuna, ki je priloga k pogodbi.

51. člen

Izvajalec ima pravico začasno ustaviti izvrševanje storitev, ki jih mora skladno z naročniško pogodbo in temi splošnimi pogoji zagotavljati naročniku, če slednji ne plača svojih zapadlih obveznosti.

V primeru iz prejšnjega odstavka tega člena mora naročnika predhodno pisno obvestiti o nameravani prekinitvi izvrševanja svojih storitev ter mu določiti rok osem (8) dni za odpravo kršitev. Če naročnik v navedenem roku ne odpravi kršitev, ima izvajalec pravico kadarkoli po tem roku (in ne nujno nemudoma po preteku osmih dni od opozorila) začasno izključiti naročnikov priključek. Z istim obvestilom izvajalec 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 izvajalec 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. 08 228 0005 ali po elektronski pošti podpora@alstar.si na izvajalcu poslati potrdilo o plačilu. Izvajalec bo ponovni vklop svojih storitev opravil v najkrajšem možnem času. Naročnik ni upravičen niti do dobropisa niti do odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa.

52. člen

V primeru menjave operaterja bo izvajalec v naročnikovem imenu odjavil le storitve, za katerih odjavo ga je naročnik pisno pooblastil. Izvajalec je dolžan odjavo izvesti najkasneje v roku štirinajstih (14) dni po priklopu svojih storitev. Izvajalec ni odgovoren za neizvršeno ali nepravočasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo, ali za napake, ki jih je povzročil prejšnji operater.

53. člen

Za vse primere prenosa naročniškega razmerja na novo pravno ali fizično osebo (novega naročnika) je naročnik o tem dolžan pisno obvestiti izvajalca, ta pa mu v podpis pošlje ustrezen aneks. Naročnik mora zagotoviti, da aneks podpiše tudi prevzemnik. Če aneks ni pravilno in v celoti izpolnjen, naročniško razmerje ni preneseno, niti ni prekinjeno, vse obveznosti in pravice iz njega pa še vedno izvršuje in je zanje odgovoren naročnik, ki je razmerje želel prenesti.

Naročnik mora o svoji prekinitvi naročniške pogodbe pisno obvestiti tudi uporabnika v porabniškem naročniškem razmerju.

PLAČEVANJE STORITEV

54. člen

Izvajalec svojim naročnikom za uporabo storitev izdaja mesečne račune.

Cene storitev so določene v ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na izvajalčevem sedežu, na telefonski številki 08 228 0000 in spletnih straneh.

Naročnina se obračuna in plača za preteklo obračunsko obdobje. Če z naročniško pogodbo ni dogovorjeno drugače, se storitve obračunavajo mesečno. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja. Izvajalec naročnino zaračuna tudi za čas, ko je naročnik začasno izklopljen.

55. člen

Naročnik se obvezuje, da bo redno in pravočasno plačeval mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Rok za pravočasno plačilo storitev je osem (8) dni po izstavitvi oz. je naveden na izvajalčevih računih za opravljene storitve.

Naročnik je izvajalcu dolžan poravnati tudi stroške opominjanja v primeru zamude s plačilom obveznosti. Strošek opominjanja je objavljen na vsakokratno veljavnem ceniku na spletni strani.

Če bo naročnik med obračunskim obdobjem bistveno presegel povprečno mesečno porabo in če bo obstajal sum, da je prišlo do zlorabe, bo izvajalec o tem obvestil naročnika in preventivno izključil storitev. Storitve bo vključil v normalno delovanje, ko naročnik in izvajalec odpravita razloge oz. sume povišano porabo.

Naročnik ima v primeru svojega nestrinjanja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (8) dneh od prejema računa pošlje pisni ugovor s pojasnilom in svojim predlogom rešitve na izvajalčev sedež. Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

56. člen

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

Izvajalec je naročniku ali predplačniku dolžan zagotoviti razčlenjeno poročilo o porabi storitev na servisnih straneh.

Za javno dostopne telefonske storitve izvajalec zagotavlja brezplačno poročilo po osnovni stopnji razčlenjenosti, ki vsebuje najmanj podatke o:

1. obračunskem obdobju,
2. strošku morebitne priključnine,
3. vrsti in znesku vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun,

4. naročniki,
5. vrsti in znesku vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
6. številu klicev, trajanju teh klicev, številu obračunskih enot in znesku, ločeno za:
 - notranje klice,
 - mednarodne klice,
 - klice v mobilna javna komunikacijska omrežja,
 - klice premijskih storitev,
 - prenos podatkov.
7. vrsti in znesku za morebitne druge opravljene storitve,
8. skupnem znesku računa.

Ker je operaterjeva dolžnost, da prometne podatke, ki se nanašajo na naročnika, redno briše, lahko naročnik zahteva izpisek klicev zgolj za obdobje, v katerem je izvajalec na podlagi zakona upravičen do hrambe tovrstnih podatkov.

Če naročnik v 15 dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec) ne prejme računa, mora o tem nemudoma pisno obvestiti izvajalca, sicer se šteje, da je račun prejel 15. dan v mesecu za pretekli mesec.

V primeru, da naročnik v posameznem obdobju ne doseže porabljenih storitev v skupni vrednosti 10,00 EUR, mu izvajalec ne bo poslal računa ta to obdobje. Ne zaračunane storitve bo zaračunal v obdobju, ko vsota tekočih in preteklih zneskov preseže 10,00 EUR. Na skupnem izdanem računu bo izvajalec ločil zaračunane zneske po obdobjih, na katera se ti zneski nanašajo.

57. člen

Vse cene storitev so navedene v ceniku, ki je priložen k tem SPP ter objavljen na spletnih straneh in na sedežu izvajalca. O vsakokratnih spremembah cen storitev izvajalec naročnike obvešča z objavo na spletnih straneh. Nov cenik stopi v veljavo s trenutkom objave na spletnih straneh.

58. člen

Potni stroški, dnevnice in stroški prenočitve se naročniku zaračunavajo posebej s strani partnerjev. Točna ureditev je določena v pogodbi med partnerjem in naročnikom, sicer pa veljajo običajni normativi v skladu s slovensko poslovno prakso. Čas, porabljen na poti, se obračuna po ceniku partnerja.

REKLAMACIJE STORITEV

59. člen

Vsak naročnik ali končni uporabnik ima – po postopku, kot je opredeljen v nadaljevanju – pravico do ugovora zoper izvedbo storitev oz. odločitev ali ravnanje izvajalca.

Zaradi varstva osebnih podatkov se odgovor na ugovor, ki ga vloži končni uporabnik, pošlje neposredno naročniku.

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve v nespornem delu. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca, storitev ni mogel uporabljati neprekinjeno več kot osemindvajset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila, pri čemer takšno morebitno znižanje v skupnem znesku ne more preseči pogodbene višine mesečnega plačila. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti na ustrezen način prijavljena in evidentirana v izvajalčevem

sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila.

Naročnik lahko poda ugovor pisno po navadni pošti na naslov operaterja, s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov. Naročnik se strinja, da izvajalec svojo odločitev o ugovoru posreduje končnemu uporabniku na elektronski naslov, iz katerega je bil ugovor poslan.

Če izvajalec ne ugotovi naravnostnega ugovora ali če o njem ne odloči v 15 dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vložijo pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS), Stegne 7, Ljubljana. Če naročnik vložijo ugovor na AKOS, mora kopijo pritožbe posredovati tudi operaterju.

Izvajalec se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do pravnomočnega zaključka postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitev, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter ga na dan vložitve pritožbe pri AKOS-u 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, a je postopek že pravnomočno zaključen.

Izvajalec ni odgovoren za izključitev priključka, če naročnik ni vložil ugovora na opomin pred izključitvijo. Enako velja za primer, če naročnik račun poravnava, a pri tem navede napačen sklic in plačilo ni knjiženo.

60. člen

Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev prijaviti storitvenemu centru Velcom takoj ob zaznavi na način, definiran v teh SPP. Telefonske številke in e-pošta storitvenega centra so objavljene na spletnih straneh izvajalca.

Naročnik je upravičen do priznanja dobropisa za zaračunane storitve, če izvajalec v reklamacijskem oz. ugovornem postopku ugotovi, da te niso bile izvedene.

Če se naročnikov ugovor izkaže za utemeljenega, bo izvajalec 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 katero je naročnik podal ugovor, pomeni dobropis celotne naročnine za nedelujočo storitev v tem obdobju. Izvajalec ne prizna dobropisa za opravljene telefonske pogovore in morebitne druge opravljene storitve. Naročniku se izgubljeni dobiček ali škoda, ki bi mu lahko nastala zaradi nedelovanja ali motenega delovanja storitve, ne povrne, razen če je bilo nedelovanje ali moteno delovanje posledica naklepne ravnanja izvajalca.

Če naročnik ne reklamira računa oz. ne ugovarja v navedenem roku in ne prijavi napake v delovanju storitev oz. nedelovanja storitev ob njeni zaznavi, ni upravičen do dobropisa za zaračunane storitve.

Izvajalec 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.

IZREDNA STANJA

61. člen

Izvajalec se zavezuje k sprejemanju ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov, ki omogočajo, da je njegova dejavnost v primeru katastrofalnega izpada strežnikov, v vojnem ali izrednem stanju ter ob naravnih in drugih nesrečah čim manj motena. Te ukrepe mora izvajalec uskladiti z organi, ki so nosilci varnostnega in obrambnega sistema ter sistema zaščite in reševanja. Izvajalec bo te ukrepe izvajal ves čas trajanja okoliščin, zaradi katerih so bili sprejeti.

Z ukrepi iz prejšnjega odstavka mora biti zagotovljeno, da se v najkrajšem času zagotovi celovitost javnega telefonskega omrežja ter razpoložljivost javnega telefonskega omrežja in javno dostopnih telefonskih storitev. S temi ukrepi mora biti neprekinjeno omogočena tudi uporaba številke za klic v sili, predvsem enotne evropske telefonske številke za klice v sili 112 in številke policije 113, in sicer tudi v primeru delnih izpadov javnega telefonskega omrežja ter ostalih telekomunikacijskih omrežij.

Operaterji, ki zagotavljajo javno telefonsko omrežje, morajo svoje omrežje prilagoditi tako, da omogoča dodelitev prednosti komunikacijam z določenih omrežnih priključnih točk pred komunikacijami s preostalimi omrežnimi priključnimi točkami. V vojnem ali izrednem stanju, ob naravnih in drugih nesrečah ali ob katastrofalnem izpadu omrežja lahko izvajalec omogoči delovanje omrežnih priključnih točk s prednostjo tudi tako, da omeji ali prekine delovanje preostalih telefonskih priključkov.

ZAČASNA IZKLJUČITEV, PRENEHANJE NAROČNIŠKE POGODBE IN REŠEVANJE SPOROV

62. člen

Izvajalec lahko naročnikov priključek začasno izključi, če naročnik:

- v omrežju povzroča tehnične motnje,
- s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo drugim naročnikom,
- poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja ali kateregakoli drugega sistema,
- poskuša priti do podatkov, za katere ni pooblaščen,
- krši naročniško pogodbo, kršitev pa pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, tudi brez predhodnega opozorila,
- ne poravnava svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v roku osmih (8) dni po izdaji opomina,
- v omrežju izvajalca trži svoje storitve ter kljub opozorilu ne upošteva splošnih pogojev in odredb izvajalca, dobrih poslovnih običajev ali veljavnih predpisov,
- brez soglasja izvajalca proti plačilu izvajalčeve storitve ponuja drugim uporabnikom,
- ne sporoči sprememb podatkov v skladu s 14. členom teh splošnih pogojev in v drugih primerih, ki jih izrecno predvidevajo predmetni splošni pogoji.

V primeru lažjih kršitev iz prejšnjega odstavka izvajalec naročnika pisno pozove, naj s kršitvami preneha, in če naročnik v roku treh (3) dni tega ne stori, se opravi začasni izklop. V primeru težjih kršitev izvajalec naročnika telefonsko obvesti o kršitvi, zaradi katere nemudoma po telefonskem obvestilu

izključi njegov priključek ter mu še istega dne pošlje tudi pisno obvestilo. Priključek se vključi, ko naročnik izvajalcu pisno sporoči, da je s kršitvami prenehal. Izvajalec naročnika o začasnem izklopu ni dolžan predhodno obvestiti, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje oziroma povzročanje resnih gospodarskih ali operativnih težav. Če naročnik kljub opozorilu ali začasnem izklopu ponovno izvaja kršitve, ima izvajalec pravico do odpovedi naročniške pogodbe, ki bo izvedena v roku osmih (8) dni od dneva obvestila naročniku o ponovnih kršitvah dneva prejema naročnikovega obvestila. V vmesnem času ima izvajalec pravico naročnikov priključek začasno izključiti iz omrežja.

Med začasno izključitvijo bo izvajalec naročniku še vedno zagotavljal dostop do enotne evropske telefonske številke za klice v sili 112 in možnost njene uporabe.

V primeručasne ali trajne izključitve naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel.

63. člen

Izvajalec lahko naročnikov priključek trajno izključi in s tem brez odpovednega roka odstopi od naročniške pogodbe, če:

- ✓ naročnik kljub pisnemu opozorilu ali začasnemu izklopu ponavlja kršitve iz prejšnjega člena teh splošnih pogojev,
- ✓ naročnik v roku tridesetih (30) dni po začasni izključitvi ali kadarkoli po tem roku kljub opominu ne poravnava svojih obveznosti,
- ✓ naročnik izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki,
- ✓ naročnik krši določila teh Splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov,
- ✓ izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo,
- ✓ je nad naročnikom sprožen osebni stečaj, stečajni postopek ali postopek prisilne poravnave oziroma likvidacije ali drug postopek zaradi insolventnosti.

SPREMEMBA POGODBE IN SPLOŠNIH POGOJEV

64. člen

Izvajalec lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te Splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na izvajalčevih spletnih straneh. Naročnik lahko v tem obdobju naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in sankcij, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja. Če naročnik pogodbe oz. posamezne storitve ne odpove pisno v roku tridesetih (30) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da se s spremembo strinja.

Spremembe cen klicev v posamezna omrežja drugih operaterjev, tako v Sloveniji kot tujini, se spreminjajo vsak dan, zato se spremembe teh cen ne štejejo za spremembe, ki bi bistveno posegale v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja.

Naročniki, ki v spremembe ne privolijo, odstopijo od naročniške pogodbe s pisno izjavo, ki jo pošljejo na naslov Velcom d.o.o. Vojkova cesta 58. Pravica do odstopa od naročniške pogodbe ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v njegovo izpolnjevanje pogodbeno dogovorjenih obveznosti in tudi sicer ne vpliva nanje.

Naročniki, ki so na račun vezave za daljše časovno obdobje kupili ali najeli opremo po subvencionirani ceni, lahko v 30 dneh prekinejo naročniško razmerje in poravnajo pogodbene obveznosti za nakup ali najem subvencionirane opreme ter obenem takoj poravnajo celotno kupnino oziroma najemnino za celotno obdobje najema opreme.

KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST

65. člen

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta morebitna nesoglasja, ki izvirajo iz sklenjene naročniške pogodbe, reševali sporazumno. V primeru, da sporazumna rešitev ne bi bila možna, je za odločanje v sporu pristojno sodišče Republike Slovenije, in sicer sodišče v Ljubljani. Če ni dogovorjeno drugače, veljajo med strankama izključno pravila slovenskega obligacijskega prava, ki veljajo za gospodarske pogodbe, tudi tedaj, če se naročilo izvaja v tujini. Izključena je uporaba Konvencije združenih narodov o mednarodni prodaji blaga.

VELJAVNOST

Splošni pogoji veljajo od 30.03.2023 do spremembe.

Ljubljana, 30.03.2023

Velcom d.o.o.

Matjaž Simončič, direktor