



Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.

Veljavnost: od 1. 1. 2017 (novi naročniki in obstoječi naročniki)

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in naročnikom ter drugimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije.

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« oziroma »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju agencija) je neodvisni regulativni organ, ustanovljen na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom-1), ki opravlja naloge po tem zakonu ter ureja druga vprašanja, povezana z elektronskimi komunikacijami.
- 1.2. »Cenik storitev« določa cene storitev Telekoma Slovenije, ki jih Telekom Slovenije zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).
- 1.3. »Elektronske komunikacijske storitve« so po določitih SPU javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Telekom Slovenije svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, posebnimi pogoji (v nadaljevanju PP) za posamezno storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).
- 1.4. »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Telekoma Slovenije in/ali naročniške komunikacijske opreme (strojna in/ali programska oprema). Je fizična točka, na kateri ima naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Telekoma Slovenije v omarici ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Telekoma Slovenije.
- 1.5. »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika/uporabnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika/uporabnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob tritratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika/uporabnika. Kartica SIM je last Telekoma Slovenije.
- 1.6. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s Telekomom Slovenije ob upoštevanju SPU sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.7. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.
- 1.8. »Naročniška pogodba« je pogodba med Telekomom Slovenije kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.9. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev Telekoma Slovenije dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.
- 1.10. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Telekom Slovenije za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.11. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik/uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Telekoma Slovenije v omarici ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Telekoma Slovenije. V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.
- 1.12. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije.

- 1.13. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Telekom Slovenije sklene ustrežno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Telekoma Slovenije. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Telekoma Slovenije ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitve.
- 1.14. »Posebni pogoji« ali »PP« so pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- 1.15. Poslovni naročnik/uporabnik je naročnik/uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oziroma ki je registriran kot gospodarska družba, samostojni podjetnik ali drug poslovni subjekt (društvo, sindikat, politična stranka in fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost, oziroma drug poslovni subjekt, registriran z vpisom v pristojni register ali uradno evidenco pri pristojnem registrskem organu), oziroma je naročnik/uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost.
- 1.16. »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- 1.17. »Priključitev« je postopek, s katerim Telekom Slovenije naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije.
- 1.18. »Priključnina/priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.19. »Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.« »Splošni pogoji uporabe« ali »SPU« (v nadaljevanju SPU) so splošni pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.20. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.
- 1.21. »Številka« je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze (ITU), ki jo naročniku ali uporabniku v uporabo dodeli Telekom Slovenije.
- 1.22. »Terminalna oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je radijska in telekomunikacijska oprema, ki jo uporabljajo naročniki/uporabniki pri uporabi storitev Telekoma Slovenije (npr. mobilni, TV komunikator).
- 1.23. »Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Telekoma Slovenije.
- 1.24. »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Telekoma Slovenije ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.25. »Zasebni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki je potrošnik.
- 1.26. Preostali pojmi, uporabljeni v SPU, imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom-1 in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije in pogoji uporabe storitev

- 2.1. Telekom Slovenije omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SPU in PP za posamezno storitev:
 - nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezno storitev;
 - če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.
- 2.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Telekom Slovenije pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrežna navodila ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- 2.3. Telekom Slovenije omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- 2.4. Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Telekoma Slovenije, če ima naročnik/uporabnik ustrežno opremo, je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Telekom Slovenije pa mu storitev nudi in omogoča.

- 2.5. Dostop do novih storitev, za katere Telekom Slovenije ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Telekoma Slovenije možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- 2.6. Telekom Slovenije bo naročniku nudil izbiro številke in/ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.
- 2.7. Telekom Slovenije ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.
- 2.8. Pogoje delovanja elektronskega komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Telekom Slovenije v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.
- 2.9. Določila SPU veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih Telekoma Slovenije.
- 2.10. Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
- 2.11. Telekom Slovenije ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Telekom Slovenije ne more vplivati.
- 2.12. V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot tri (3) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Telekom Slovenije uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.
- 2.13. Telekom Slovenije lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Telekom Slovenije bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo. Prekinitve sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.
- 2.14. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo Telekom Slovenije naročnike/uporabnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je Telekom Slovenije to obveznost izpolnil, če je pisno obvestilo posredoval skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.
- 2.15. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v istem roku, brez odlovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja (v nadaljevanju: NR) in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi, odstop od naročniške pogodbe pa v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.
- 2.16. Telekom Slovenije bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljala prek svojih informacijskih portalov, na prodajnih mestih, v prodajno-informativni literaturi in z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).
- 2.17. Telekom Slovenije lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.
- 2.18. Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Telekoma Slovenije na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Telekoma Slovenije.
- 2.19. Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja NR uporablja tudi opremo, ki je v lasti Telekoma Slovenije. V elektronskem komunikacijskem omrežju Telekoma Slovenije je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Telekom Slovenije.
3. Sklenitev naročniškega razmerja
- 3.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), katere sestavni del so tudi SPU, PP za posamezno storitev, navodila za uporabo, prodajna ponudba in Cenik storitev, ki vsebuje seznam veljavnih cen storitev. SPU lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot SPU. Če SPU in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v PP oziroma pogodbi. Če so določbe PP drugačne od določb SPU, se uporabljajo določbe PP. Če pa so določbe PP drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- 3.2. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.
- 3.3. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene za posebne ciljne skupine. Telekom Slovenije v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije <http://www.telekom.si> oziroma drugih spletnih straneh Telekoma Slovenije (v nadaljevanju spletne strani) in/ali na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 3.4. SPU, PP za posamezno storitev, Cenik oziroma prodajna ponudba so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni na vsakem prodajnem mestu Telekoma Slovenije, pooblaščenem za sklepanje NR, in na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
- 3.5. Ob podpisu naročniške pogodbe naročnik prejme tudi SPU, PP za posamezno storitev, Cenik, ponudbo naročenih storitev oziroma navodila za uporabo.
- 3.6. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SPU, PP, Cenikom, opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezen uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
- 3.7. Telekom Slovenije sklepa NR na svojih prodajnih mestih in prek pooblaščenih posrednikov. NR se lahko sklene tudi s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, če to omogoča ponudba Telekoma Slovenije ali tako določajo PP za posamezno storitev.
- 3.8. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in SPU.
- 3.9. Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
- da je polnoletna;
 - če posamezna ponudba Telekoma Slovenije to dovoljuje, je naročnik tudi mladoletna oseba ob dopoljenih petnajstih (15) letih, ki lahko sklene NR izključno ob predložitvi poroštvene izjave poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU ter ob soglasju starša ali skrbnika;
 - da ima stalno prebivališče v RS;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katero se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
 - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (npr: potrdilo o zaposlitvi) ali predloži poroštveno izjavo poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU;
 - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
 - da zoper osebo ni bila podana nazenatve kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Telekoma Slovenije;
 - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
 - da ob prvi sklenitvi NR, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR za posamezno storitev;
 - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti, razen če drugače določajo PP za posamezno storitev, in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katero se identificira. Navedeno ne velja, če PP za posamezno storitev določajo drugače.
 - imeti soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.
- 3.10. Naročnik - pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
- da je registrirana in/ali ima sedež oziroma registrirano predstavništvo na območju RS; ali če tega nima, lahko zanj jamči porok, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU; in ima odprt račun pri eni od bank v RS;
 - da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR, oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
 - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, na katero se nanašajo in s katero se identificira. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom, oziroma mora biti izdano in podpisano na poslovni listini (memorandumu).
 - imeti soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.
- 3.11. Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Telekom Slovenije poroka na

njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.

- 3.12. Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe.
- 3.13. Telekom Slovenije lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
- 3.14. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Telekom Slovenije preveri njegovo identiteto in boniteto.
- 3.15. V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplčila naročenih storitev, lahko Telekom Slovenije zahteva ustrezn instrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.
- 3.16. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
- 3.17. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.
- 3.18. NR med Telekomom Slovenije in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Telekom Slovenije naročniku omogoči uporabo storitev.
- 3.19. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnatem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 3.20. Telekom Slovenije začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
- 3.21. Telekom Slovenije naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko. Naročnik lahko uporablja dodeljeno številko oz. storitve le za namen, dogovorjen s pogodbo in skladno z zakonodajo.
- 3.22. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU, določili PP za storitve ali če krši določila naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
 - če ima naročnik neupravičeno nepravilne obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Telekom Slovenije zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
 - če je Telekom Slovenije zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
 - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti;
 - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
 - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Telekoma Slovenije ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
 - če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku;
 - če je naročnik poneveril podatke za namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Telekom Slovenije ni dolžan skleniti NR;
 - če se ugotovi, da bo storitve Telekoma Slovenije dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
- 3.23. Naročnik je dolžan Telekomu Slovenije takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (npr.: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih postuje), ki je vplivala na odločitev za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Telekom Slovenije začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravčasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.
- 3.24. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Telekom Slovenije zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku.
- 3.25. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Telekomu Slovenije, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.
- 3.26. Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o NR oziroma določenih v PP.
- 3.27. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR ali PP, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

4. Uporaba terminalske opreme

- 4.1. Za uporabo storitev Telekoma Slovenije mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalsko opremo.
- 4.2. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Telekoma Slovenije ter v

skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

- 4.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU.
- 4.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Telekom Slovenije naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Telekom Slovenije ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

- 5.1. Telekom Slovenije pri svojem poslovanju z naročniki/uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki/uporabniki in za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitev ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.
- 5.2. Telekom Slovenije sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih/uporabnikih v skladu s pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi in SPU. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost Telekoma Slovenije.
- 5.3. Telekom Slovenije bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in, če ni drugače določeno v PP za posamezno storitev, jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v Telekomu Slovenije. Za oziroma pred uporabo osebnih podatkov v druge namene bo Telekom Slovenije pridobil ustrezno soglasje naročnika.
- 5.4. Telekom Slovenije bo pridobljene podatke uporabljal za nemoteno izvajanje NR, za pripravo in izdajanje imenikov, na podlagi soglasja naročnika pa tudi za druge zakonite namene (npr. za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom).
- 5.5. Telekom Slovenije lahko podatke pridobljene pri sklenitvi naročniške ali druge pogodbe oziroma pri izvajanju storitev, za katere veljajo ti SPU obdeluje skupaj s podatki obdelovanimi pri zagotavljanju drugih oziroma ostalih storitev Telekoma Slovenije.
- 5.6. V primeru, da se naročnik ne opredeli za namene trženja storitev Telekoma Slovenije ali proti njim, bo lahko Telekom Slovenije o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje naročnika dovoljuje zakonodaja.
- 5.7. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Telekom Slovenije trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Telekom Slovenije je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.
- 5.8. Telekom Slovenije zbira o naročnikih naslednje podatke
 - ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
 - naslov/sedež naročnika,
 - naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika in kontaktno telefonsko številko,
 - elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
 - akademski, znanstveni ali strokovni naziv (na željo naročnika),
 - podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
 - rojstni datum (s soglasjem naročnika in za določene storitve),
 - davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
 - druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,
 - na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- 5.9. Telekom Slovenije lahko na podlagi naročnikovega/uporabnikovega predhodnega soglasja, zbira tudi druge naročnikove/uporabnikove podatke (npr.: spol, dokončano izobrazbo, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Telekoma Slovenije).
- 5.10. Soglasje za obdelavo osebnih podatkov, kot izhaja iz naročniške pogodbe, velja tudi po prenehanju naročniške pogodbe oziroma do izrecnega preklica soglasja oziroma še največ deset (10) let.
- 5.11. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Telekom Slovenije preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika/uporabnika, na katerega se nanašajo.
- 5.12. Telekom Slovenije sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, ki jih Telekomu Slovenije posreduje naročnik oziroma uporabnik (npr. navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, posredovanih v sklopu naročila oziroma uporabe storitev ali blaga, ...) , od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oziroma preverjati resničnost le-teh.
- 5.13. Telekom Slovenije sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Telekom Slovenije, prek katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve ter pogodbenim partnerjem, katerim je Telekom Slovenije odstopil svojo terjatev, ki jo ima do naročnika/uporabnika.

- 5.14. Telekom Slovenije za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z zakonodajo hrani podatke o prometu za čas, kot je opredeljen v SPU ali PP za posamezno storitev.
- 5.15. Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja do popolnega plačila računa (to pomeni do izteka roka za ugovor), t.j. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja, so:
- pri storitvah v mobilnem omrežju:
 - pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze ali poskusa vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;
 - pri telefonskih storitvah v fiksnem in VoIP-omrežju:
 - podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;
 - pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju:
 - podatki o javnem IP-naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena;
 - pri storitvah TV in Video na zahtevo prek fiksnega IP-omrežja:
 - podatki o zasebnem IP-naslovu TV-komunikatorja, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze in končni točki dostopa, od koder se je TV-komunikator povezal.
 - 5.16. Telekom Slovenije hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.
 - 5.17. Telekom Slovenije lahko obdeluje oziroma analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki storitev, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.
 - 5.18. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato Telekom Slovenije ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali kateremkoli drugem omrežju, nad katerim Telekom Slovenije nima neposrednega nadzora, razrešuje Telekom Slovenije kakršnekoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.
 - 5.19. V primeru, da Telekom Slovenije pri svojem poslovanju obdeluje podatke o naročnikih/uporabnikih, ki niso osebni podatki in so mu jih le-ti v okviru tega poslovanja posredovali za namen tega 5. poglavja SPU, se obravnavajo enako kot osebni podatki.

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

- 6.1. Telekom Slovenije zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom.
- 6.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).
- 6.3. Telekom Slovenije praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd. ter opravljene klice. Telekom Slovenije lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.
- 6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:
- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
 - na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja, razen v primerih iz naslednje alineje;
 - naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku oziroma prodajni ponudbi. V tem primeru se naročnina praviloma obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na datum aktivacije/deaktivacije storitve.
- 6.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Telekom Slovenije prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja Telekoma Slovenije.
- 6.6. Cena klica je odvisna od:
- vrste klicev (npr.: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internetnih storitev itd.);
 - izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
 - obdobja opravljanja klica, na primer klicne opcije;
 - trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- 6.7. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Telekoma Slovenije. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Telekoma Slovenije ne vplivajo na obračun.
- 6.8. Telekom Slovenije bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- 6.9. Račun se izstavlja v papirni obliki, v skladu s naročnikom pa v elektronski obliki.
- 6.10. V primeru, ko naročnik sklene več NR za posamezno storitev, bo Telekom Slovenije za vsa ta NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.
- 6.11. Račun že vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi.
- 6.12. Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobji. Če PP ne določajo drugače, se mora zahteva za razčlenjeni račun vložiti pisno, po faksu ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Telekom Slovenije omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- 6.13. Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.
- 6.14. Telekom Slovenije izda razčlenjeni račun v papirni obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.
- 6.15. Razčlenjeni račun vsebuje:
- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
 - čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
 - trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
 - številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
 - skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
 - plačilo za storitev.
- 6.16. Telekom Slovenije praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta številke; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Telekom Slovenije izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.
- 6.17. Telekom Slovenije izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi možnostmi:
- 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, pri čemer mora ta naročnik zahtevati za nezakriti razčlenjeni račun priložiti dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Telekom Slovenije bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, preden le-tega posreduje naročniku.
- 6.18. Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.
- 6.19. Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.
- 6.20. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.
- 6.21. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telekom Slovenije. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.
- 6.22. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotjem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.
- 6.23. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Telekom Slovenije dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Telekom Slovenije zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.
- 6.24. Telekom Slovenije lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terja od Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.
- 6.25. Telekom Slovenije lahko terjatev, ki jo ima do naročnika/uporabnika, odstopi tretji osebi. Telekom Slovenije lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika/uporabnika.
- 6.26. Telekom Slovenije naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.
- 6.27. Telekom Slovenije lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (npr.: prek SMS-a, elektronske pošte).
- 6.28. Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.
- 6.29. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske opreme je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Telekom Slovenije prejel naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.
- 6.30. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Telekom Slovenije preneha zagotavljati storitve.

- 6.31. Telekom Slovenije lahko tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Telekom Slovenije naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. Telekom Slovenije pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Telekom Slovenije.
- 6.32. Telekom Slovenije lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:
- naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
 - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
 - se ne odzove na ukrepe Telekoma Slovenije (npr.: klic, SMS).
- 6.33. Telekom Slovenije naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije

- 7.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekoma Slovenije v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.
- 7.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor:
- zoper račun, ki je izstavljen s strani Telekoma Slovenije v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa, ali
 - zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje; vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekal na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.
- 7.3. Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:
- pisno na naslov Telekom Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacija;
 - osebno na prodajnih mestih Telekoma Slovenije;
 - ustno na telefonske številke 041 700 700, 080 8000, 080 1000, pri čemer mora naročnik/uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitev in razločno opisati težave, lokacijo, kjer so nastale težave, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime, šifro naročnika, za katero se podaja ugovor, ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (reklamacije@telekom.si).
- 7.4. Telekom Slovenije bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najpozneje v petnajstih (15) dneh.
- 7.5. V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko operater ob predhodnem soglasju naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi.
- 7.6. Če Telekom Slovenije ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekoma Slovenije vložijo predlog za rešitev spora na agencijo.
- 7.7. Če Telekom Slovenije o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vložijo predlog za rešitev spora pred agencijo.
- 7.8. Naročnik lahko vložijo predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Telekom Slovenije ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vložijo v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- 7.9. Telekom Slovenije sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.
- 7.10. Če naročnik na podlagi tega poglavja vložijo ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred agencijo, Telekom Slovenije do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve agencije, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil naročniške pogodbe, iz razloga, ki je predmet tega spora in če naročnik v roku poravna nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.
- 7.11. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.
- 7.12. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, Telekom Slovenije 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; razen če drugi pogoji Telekoma Slovenije opredeljujejo drugače.
- 8.1. Telekom Slovenije lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR ali v primerih, če naročnik uporablja storitve za namen, ki ni v skladu s temi SPU, PP in naročniško pogodbo, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.
- 8.2. Telekom Slovenije lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, razen klicev na številke za klice v sili.
- 8.3. Telekom Slovenije naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
- dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;
 - dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;
 - dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vložijo zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
 - dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
 - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
 - dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
 - dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
 - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
 - dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
 - če naročnik, ki tržijo storitve v omrežju Telekoma Slovenije, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
 - v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.
- 8.4. Telekom Slovenije sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, in sicer:
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Telekoma Slovenije in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
 - če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
 - če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;
 - če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
 - zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
 - če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravni način;
 - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
 - se ne odzove na ukrepe Telekoma Slovenije (npr.: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja;
- če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, če naročnik ne izpolni zahteve Telekoma Slovenije.
- 8.5. Telekom Slovenije lahko uporabnikom storitev prenosa podatkov določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino prenesenih podatkov, ki je sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev.
- 8.6. Telekom Slovenije lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS-sporočilom ali elektronsko pošto. Telekom Slovenije lahko uporabniku, ki preseže najvišje določene količine prenesenih podatkov, omeji hitrost prenosa podatkov.
- 8.7. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Telekom Slovenije skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- 8.8. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telekomu Slovenije z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- 8.9. Telekom Slovenije ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SPU izrecno strinja, da bo Telekomu Slovenije povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.
- 8.10. Naročnik lahko v skladu s temi SPU, PP za posamezno storitev in v skladu s ponudbo Telekoma Slovenije zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

- 9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najpozneje v petih (5) dneh od prejema odpovedi NR, razen če je v PP za posamezno storitev določeno drugače. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to

- izrecno navesti v pisni odgovodi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.
- 9.2. Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti, faksu ali elektronski pošti in mora vsebovati:
- podatke o naročniku: ime in priimek/firno pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
 - podatke o naslovu lokacije priključka (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime;
 - zeleni datum izključitve;
 - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
 - morebitne druge podatke
- 9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR Telekomu Slovenije poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.
- 9.4. Naročnik se obvezuje, da bo Telekomu Slovenije poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.
- 9.5. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Telekoma Slovenije vrnil terminalsko opremo (npr.: kartico SIM, modem) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Telekoma Slovenije. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.
- 9.6. Če namerava Telekom Slovenije spremeniti pogoje, določene v naročniški pogodbi, je dolžan naročnika o nameravanih spremembah obvestiti najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima pravico v istem roku brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Odstop od naročniške pogodbe v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi NR prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko v takem primeru pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo Telekomu Slovenije povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, Telekom Slovenije pa mu bo vrnil kupnino. Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko Telekom Slovenije v zameno ponudi, da ohrani NR v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi pogodbi.
- 9.7. Telekom Slovenije na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključuje vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve, razen če PP za posamezno storitev ne določajo drugače.
- 9.8. Telekom Slovenije lahko odpove NR:
- če naročnik krši določila SPU, PP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Telekoma Slovenije v zahtevanem roku;
 - če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
 - če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;
 - v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.
- 9.9. NR lahko na isti lokaciji/isti številki prevzame pravni naslednik (npr. družinski član oziroma druga pravna oseba), ko ta sklene s Telekomom Slovenije pogodbo o NR. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.
- 9.10. Dedič je odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega NR, uporabe storitev, ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.
- 9.11. NR lahko preneha tudi v drugih primerih, ki jih določajo PP za posamezno storitev.

10. Skrb za naročnika/uporabnika

- 10.1. Telekom Slovenije izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. Telekom Slovenije vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.
- 10.2. Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- 10.3. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki
- v prodajno svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času,
 - na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije,
 - na spletnih straneh Telekoma Slovenije.

- 10.4. Telekom Slovenije zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
- stike z naročniki,
 - posredovanje podatkov, objavljenih v javno dostopnih imenikih,
 - prijavo napak,
 - podajo ugovorov.
- 10.5. Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na:
- številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki). Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje;
 - številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.
- 10.6. Telekom Slovenije končnim uporabnikom invalidom zagotavlja v skladu z zakonodajo ugodnosti, kot so:
- priključitev na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji, pod ugodnejšimi plačilnimi pogoji,
 - dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji,
 - dostop do univerzalnega imenika za slepe in slabovidne,
 - dostop do univerzalne imeniške službe za gluhe ali naglušne,
 - dostop do javnih telefonskih govorilnic in terminalov z invalidskim vozičkom,
 - dostop do storitev v sili za gluhe ali naglušne.
- Informacije, posebej namenjene končnim uporabnikom invalidom, so dostopne v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih Telekoma Slovenije in na brezplačni telefonski številki 080 8000.
- 10.7. Telekom Slovenije bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in sicer v knjižni obliki ali na elektronskih medijih. Telekom Slovenije bo upošteval prejete spremembe podatkov o naročniku najpozneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi pri posredovanju sprotnih informacij. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih Telekom Slovenije prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred tiskanjem.
- 10.8. Telekom Slovenije bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.
- 10.9. Telekom Slovenije bo v imenikih, katerih izdajatelj je, objavil le podatke o naročnikih, za katere ima soglasje naročnikov in ki bodo navedeni pri posamezni izdaji imenika. Telekom Slovenije si pridržuje pravico, da sam odloča o naboru podatkov, ki bodo objavljeni v imenikih, ki jih sam izdaja.
- 10.10. Telekom Slovenije lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.
- 10.11. Telekom Slovenije v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.
- 10.12. Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Telekom Slovenije le-tega obvestil o identifikacijski oznaki kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Telekom Slovenije posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivega dejanja.
- 10.13. Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.
- 10.14. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
- 10.15. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last Telekoma Slovenije, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.
- 10.16. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti Telekomu Slovenije, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
- 10.17. Telekom Slovenije priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.
- 10.18. V skrbni za varovanje našega skupnega naravnega okolja Telekom Slovenije uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je treba zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zbiralnike in zbirališča oz. vrniti prodajalcu. Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije je omogočeno zbiranje odsluženih

telefonskih aparatov, mobilnih aparatov, odsluženih baterij in polnilcev ter druge odpadne električne elektronske opreme ter odpadnih prenosnih baterij in akumulatorjev, kupljenih pri Telekomu Slovenije. Vse navedeno lahko uporabnik brezplačno odda v zbirnih centrih izvajalca javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča ali v zbirnih centrih kateregakoli zbiralca tovrstnih odpadkov v Sloveniji.

Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije lahko uporabnik odda tudi odpadno embalažo in elektronsko opremo, vezano na izdelke, kupljene pri Telekomu Slovenije; uporabnik pa jo lahko prepusti tudi izvajalcu javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča, saj ne gre za nevarne odpadke.

11. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak ter nadomestilo za neustrezne storitve in odgovornost za škodo

- 11.1. Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- 11.2. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

Dostop do odprtega interneta

- 11.3. Telekom Slovenije privzeto pri fiksnih storitvah 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.
- 11.4. Končni uporabnik lahko sam vključi storitve za upravljanje prometa v zvezi z dostopom do interneta, v skladu s ponudbo tovrstnih storitev Telekoma Slovenije. Opis teh storitev, vključno s tem, kako vplivajo na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost končnih uporabnikov in varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov, je na voljo na www.telekom.si (v sklopih Internet in Pomoč in podpora) in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 11.5. Razlaga, kako lahko omejitve količine podatkov, hitrosti in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta, zlasti na uporabo vsebin, aplikacij in storitev je na voljo na www.telekom.si (v sklopih Internet in Pomoč in podpora) in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 11.6. Telekom Slovenije oz. ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. Razlaga, kako bi utegnile te storitve, na katere je naročen končni uporabnik, dejansko vplivati na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo temu končnemu uporabniku, je na voljo na www.telekom.si (v sklopih Internet in Pomoč in podpora) in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 11.7. Telekom Slovenije v zvezi z zagotavljanjem dostopa do odprtega interneta zagotavlja sledeče hitrosti:
 - 11.7.1. Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij:
 - Oglaševana hitrost: je hitrost, ki jo Telekom Slovenije navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju in 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 zmora na dani liniji (parica/optično vlakno).
 - Minimalna hitrost: je najmanjša hitrost, ki jo Telekom Slovenije še 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 in hkrati aktivne TV-sprejemnike.
 - 11.7.2. Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij:
 - Oglaševana hitrost je teoretična maksimalna hitrost, ki jo Telekom Slovenije navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju in ki je določena glede na izbrani naročniški paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
 - Ocenjena maksimalna hitrost: je dejanska hitrost, ki jo uporabnik lahko doseže pri danem paketu. Praviloma je nižja od teoretične maksimalne hitrosti zaradi same narave mobilnega omrežja, deljenja razpoložljivih virov in hitrosti posamezne celice med vse uporabnike, ki se trenutno v celici nahajajo. Ovisna je od terminalske opreme in načina uporabe omrežja, trenutne obremenitve omrežja ter spremenljivih radijskih pogojev. Razlaga pokritosti in dostopnosti do omrežja je na voljo na www.telekom.si (v sklopih Internet in Pomoč in podpora) in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 11.8. Telekom Slovenije bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
- 11.9. Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema:
 - odpravljanje napak;
 - periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja;
 - druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca;
 - stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo;
 - meritve delovanja sistema na terenu;

- stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema;

- analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja;

- nastavljanje in konfiguriranje;

- zagotavljanje računalniških komunikacij;

- vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan;

- ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu,

- dežurno službo dobavitelja opreme;

- tehnično pomoč za uporabnike 7 dni v tednu in 24 ur na dan.

- 11.10. Telekom Slovenije zgradi in vzdržuje dostopovno omrežje do omrežne priključne točke. Telekom Slovenije vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Telekoma Slovenije. Interne napeljave vzdržuje naročnik sam, razen če je v pogodbi drugače opredeljeno.
- 11.11. Naročnik/uporabnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal na javno objavljeni telefonski številki (080 1000 ali 041 700 700) ter prek drugih komunikacijskih kanalov (e-pošta: tehnicna.pomoc@telekom.si, spletni pogovor <http://moj.telekom.si> ali forum: <http://forumi.siol.net/>), in sicer 24 ur na dan, sedem (7) dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

Klici na številko 080 1000 so brezplačni iz vseh omrežij v Republiki Sloveniji. Za naročnike/uporabnike mobilnih storitev Telekoma Slovenije so brezplačni tudi klici na +386 (0)41 700 700.

- 11.12. V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU, se ne šteje čas, v katerem Telekomu Slovenije za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.
- 11.13. Telekom Slovenije bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.

11.14. Naročnik je upravičen do zmanjšanja naročnine v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko iz razlogov na strani Telekoma Slovenije ni mogel uporabljati storitev oz. ko je bila iz razlogov na strani Telekoma Slovenije dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Telekomu Slovenije. Višina sorazmernega zmanjšanja naročnine je opredeljena v določbah Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: Kodeks o nadomestilih; točka 66), ki je dostopen na spletnem mestu www.telekom.si ter na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.

11.15. Telekom Slovenije ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Telekom Slovenije ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

11.16. Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

11.17. Če Telekom Slovenije ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SPU, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročin, ki jih je naročnik plačal Telekomu Slovenije za storitev, na katero se nanaša zahtev. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

11.18. Pritožbo naročnika, v kateri naročnik zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložijo v rokih in po postopku, kot je določen v poglavju Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije.

11.19. Telekom Slovenije naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.

11.20. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.

11.21. Telekom Slovenije ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.

12. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

12.1. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Telekom Slovenije.

12.2. V primeru, da naročnik/uporabnik pri ali za uporabo storitev Telekoma Slovenije le-te uporablja prek ali z uporabo programske opreme, ki jo naročniku zagotovi ali kakorkoli da na voljo oziroma v uporabo Telekom Slovenije, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU.

12.3. Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalec naročniku/uporabniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Telekoma Slovenije ali ki je bila naročniku/uporabniku dobavljena s strani Telekoma Slovenije na disku ali kakršnem drugem prenosnem mediju sama ali v sklopu kakšne storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt). Produkta naročnik/uporabnik ne sme kopirati, spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, dekompirirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del.

- Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.
- 12.4. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.
 - 12.5. Naročnik/uporabnik lahko odpove licenco kadarkoli in sicer tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Telekomu Slovenije. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova/uporabnikova pravica do uporabe storitev prenehata samodejno in brez obvestila s strani Telekoma Slovenije, če naročnik/uporabnik krši katerokoli določilo licence.
 - 12.6. Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik/uporabnik licenco prejel, ali če naročnik/uporabnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik/uporabnik licenco prejel.
 - 12.7. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU, kot so določene v tem poglavju.
 - 12.8. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Telekom Slovenije v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Telekoma Slovenije in/ali dajalcev licence Telekomu Slovenije, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.
 - 12.9. Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove/uporabnikove uporabe storitev Telekoma Slovenije prek ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem podpoglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi velike malomarnosti ali naklepa Telekoma Slovenije.

13. Vsebine in storitve ponudnikov

- 13.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Telekom Slovenije samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.
- 13.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Telekom Slovenije posreduje, skladno z navodili Telekoma Slovenije oziroma ponudnika storitve in vsebine.
- 13.3. Telekom Slovenije v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev/vsebin.
- 13.4. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa Telekoma Slovenije oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.
- 13.5. Telekom Slovenije ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.
- 13.6. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.
- 13.7. Telekom Slovenije svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Telekom Slovenije ne odgovarja.
- 13.8. Telekom Slovenije pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.
- 13.9. Storitve zunanjih ponudnikov so prek omrežij Telekoma Slovenije na voljo naročnikom/uporabnikom Telekoma Slovenije, uporabnikom drugih operaterjev pa le v primeru, ko ima Telekom Slovenije sklenjen ustrezen dogovor z drugim operaterjem.

14. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

- 14.1. Telekom Slovenije priporoča:
 - Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
 - Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
 - Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
 - Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora.

Na vseh napravah, še posebej na pametnih mobilnih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.

 - V primeru povečane nevarnosti udara strele (npr.: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
 - Uporabljajte prenapetostno zaščito.
 - Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).
 - Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Telekoma Slovenije in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Telekom Slovenije uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.

- Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;
 - Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.
 - Seznanite se z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, dostopno na spletnih straneh Telekoma Slovenije.
 - Seznanite se z vsebino Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev v Republiki Sloveniji, ki je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije.
 - Ključite le na tiste mednarodne neodgovorne telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri.
 - Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe ponudnikov storitev (na primer: t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar uporabnik lahko prejema tudi plačljive storitve ponudnika storitev; storitve so obračunane v skladu s cenikom ponudnika storitev, z včlanitvijo v SMS-klub pa se uporabnik tudi strinja, da Telekom Slovenije kot ponudnik poti uporabo ponudnikovih storitev obračuna na računu za telekomunikacijske storitve).
 - Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
 - Napravite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na svoji ali opremi Telekoma Slovenije, če naročena storitev to omogoča.
- 14.2. Telekom Slovenije opozarja, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletne in/ali otroke (na primer: vsebine za odrasle, igre na srečo), zato priporoča, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate in ukrepate, da mladoletni in/ali otroci ne uporabljajo storitev oziroma ne dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.
 - 14.3. Seznanite se z vsebino Kodeksa ravnanja izvajalcev javnih elektronskih komunikacijskih storitev za zaščito uporabnikov, ki je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije
 - 14.4. Na zahtevo naročnika lahko Telekom Slovenije v okviru zakonskih in tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.
 - 14.5. Opozarjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglašnih sporočil.

15. Končne določbe

- 15.1. SPU imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- 15.2. Ti pogoji pričnejo veljati 1. 1. 2017 za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR po tem datumu.
- 15.3. Za obstoječe naročnike/uporabnike ti SPU veljajo od 1.1.2017. S tem dnem prenehajo veljati Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d. d., z dne 18. 11. 2015.
- 15.4. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.

Telekom Slovenije, d. d.