



## Splošni pogoji

za opravljanje telekomunikacijskih storitev distribucije RA, TV in IKT signalov/storitev podjetja CATV Selnica-Ruše, d.o.o., operaterja kablinskih komunikacijskih sistemov, s sedežem v Selnici ob Dravi, Mariborska cesta 25, (v nadaljevanju operaterja).

### 1. Splošne določbe

Splošni pogoji urejajo opravljanje kablensko-komunikacijskih storitev, ki jih operater opravlja kot gospodarsko dejavnost za javnost, predvsem pa:

- pogoje, postopke in roke za zagotavljanje storitev oziroma priključitev,
- obseg, način in pogoje opravljanja storitev,
- pogoje sklepanja, spreminjanja in prekinitve naročniških razmerij,
- reklamacije,
- cene storitev.

### 2. Opredelitev pojmov

- Kablenske komunikacijske storitve so telekomunikacijske storitve distribucije radijskih in televizijskih signalov in z njimi povezanih informacij, oddajanih iz nekega osrednjega mesta uporabnikom, ki so z njimi posamično povezani s kablom, v nadaljevanju »KTV storitve«.
- Kablenske komunikacijske storitve so storitve telekomunikacij kablenskem komunikacijskem sistemu (v nadaljevanju »KKS«) omrežja operaterja.
- Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki ima z operaterjem sklenjeno naročniško razmerje.
- Operater CATV Selnica Ruše d.o.o. je registriran tudi za dejavnost telekomunikacij ter skladno z veljavno zakonodajo opravlja tržne in telekomunikacijske storitve.

### 3. Sklenitev naročniškega razmerja

Operater bo sklenil naročniško pogodbo z vsako pravno ali fizično osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti. Operater bo zagotavljal informacije o možnostih, vrsti in načinih uporabe oziroma zagotavljanje KTV in telekomunikacijskih storitev, predvsem na naslednja načina:

- objava na informacijskem kanalu operaterja,
- objava na spletni strani operaterja.

Informacije obsegajo tudi tehnične parametre oziroma terminalsko opremo, s katero mora razpolagati naročnik. Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja podpisati naročniško pogodbo in zahtevek. V primeru, da v pogodbi oziroma zahtevku niso navedeni podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo operater vrne naročniku.

### 4. Vzdrževanje

Za opravljanje navedenih storitev se operater zavezuje redno vzdrževati sprejemno postajo, kablensko napeljavo ter druge potrebne elemente KKS do stanovanjske enote ali individualne hiše, kjer je naročnik s svojo napeljavo priključen na omrežje operaterja.

Vzdrževanje zajema predvsem:

- zagotavljanje kakovostnega signala do stanovanjske enote ali individualne hiše,
- odstranjevanje vseh napak na kablenskem sistemu, vzdrževanje in po potrebi zamenjava kablov in elementov KKS.

Operater bo izvajal dela, potrebna za vzdrževanje, v skladu s predpisi o tehničnih normativih za KKS ter vsemi drugimi veljavnimi tehničnimi in varnostnimi predpisi. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo operater opravil posega po predhodnem dogovoru z naročnikom in le v najnujnejšem obsegu ter po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Operater lahko pooblasti za izvedbo del tretjo osebo, za katere delo odgovarja operater.

## 5. Tehnične zahteve

Operater zagotavlja kvaliteto RA in TV signalov po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi le toliko sprejemnih naprav, kolikor jih je določenih v pogodbi. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka sprejemna naprava ustreza navedenim standardom, zraven tega pa tudi slovenski zakonodaji in tehničnim prepisom (varnostni in EMC certifikati ...). Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih in najetih naprav od operaterja pred prednapetostnimi učinki (udar strele, napetostni sunki v električnem omrežju). Operater zavrne priklop naročnika, če njegova napeljava ali oprema ne ustreza zakonodaji ali tehničnim predpisom ali obstoja nevarnost za povzročanje motenj v omrežju. Operater lahko prekine dobavo storitve in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam, še posebej, če s tem povzroča motnje ali omogoča dobavo signala ali storitev nenaročnikom (t.i. črni priklopi).

## 6. Obveznosti operaterja

- Operater zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu z zakonskimi prepisi,
- operater odpravlja napake v sistemu v času med 8. uro zjutraj in 22. uro zvečer,
- operater zagotavlja radijski in televizijski program v skladu s programsko shemo, ki jo je potrdil programski svet operaterja/dobavitelja v skladu z veljavno zakonodajo,
- operater obvešča naročnike o programski shemi in o njenih spremembah po svojem internem info televizijskem kanalu in/ali po spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge možne načine,
- v primeru načrtovane prekinitve zaradi vzdrževanja telekomunikacijskega omrežja operater o tem vnaprej obvesti naročnika preko svoje spletne strani oziroma informacijskega kanala.
- operater ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledice višje sile ali dogodkov in ki niso pod njegovim vplivom (izpadi signalov do sprejemne postaje).

## 7. Zaračunavanje storitev

Naročnik je dolžan plačevati naročnino. Operater naročnino zaračunava mesečno v skladu s svojo poslovno politiko. Cene so navedene v ceniku, ki je objavljen na spletnih straneh operaterja, in na sedežu družbe. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno in/ali po spletnih straneh in/ali po svojem informacijskem kanalu. Naročnik ima pravico ugovarjati na izstavljeni račun v roku 8 dni od dostave računa pisno, po elektronski pošti, po telefaksu ali osebno na operaterjevem sedežu.

## 8. Odstop od pogodbe in odklop naročnika

Operater lahko odstopi od pogodbe in odklopi priključek naročnika, če:

- naročnik ravna v nasprotju s Pogodbo ali Splošnimi pogoji,
- naročnik ne poravnava svojih obveznosti do operaterja,
- naročnik ovira operaterja pri dostopu do elementov omrežja,
- naročnik povzroča motnje na omrežju.

Stroški odklopa in ponovnega priklopa bremenijo naročnika na podlagi cenika.

## 9. Reklamacije na delo operaterja

Vsak naročnik lahko reklamira delo operaterja in njegovih izvajalcev v roku 15 dni. Vsaka reklamacija mora biti podana v pisni obliki z navedbo naslova pošiljatelja. Operater se zavezuje pisno odgovoriti v roku 8 dni. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v moči operaterja, da vzrok odpravi, bo operater po svojih zmožnostih vzrok reklamacije odpravil. Reklamacija ne zadrži plačila računa. V primeru upravičene reklamacije, bo operater vrnil preveč plačani znesek, vključno s pripadajočimi obrestmi, ki veljajo za vloge na vpogled.

## 10. Končne določbe

Splošni pogoji opravljanja telekomunikacijskih storitev kabelsko-komunikacijskih sistemov operaterja imajo značaj pogodbe in so sestavni del naročnikove pogodbe. Operater lahko v skladu s svojo poslovno politiko in veljavno zakonodajo spreminja splošne pogoje, o čemer mora obvestiti naročnike. Posebni splošni pogoji za nudenje storitev digitalne telefonije:

### 1. Člen

Splošni pogoji za uporabo storitev digitalne telefonije družbe CATV Selnica-Ruše, d.o.o. (v nadaljevanju družba) so splošni pogoji poslovanja družbe in opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja oziroma opravljanja storitev, pravice in obveznosti pogodbenih strank. Razmerje med družbo in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi Splošni pogoji in cenik storitev.

## 2. Člen

Opredelitev storitve digitalne telefonije

Storitev digitalna telefonija je storitev preko IP protokola. Digitalna storitev omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, fax) preko IP omrežja z uporabo IP tehnologije – IP protokola. Prenos temelji na paketnem prenosu preko omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter kompresira in prenese signal v IP paket za prenos preko omrežja. Digitalna telefonija obsega prenos govora s pomočjo IP protokola preko javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

## 3. Člen

Za uporabo storitve digitalne telefonije mora naročnik:

- imeti sklenjeni veljavni naročniški razmerji za KTV storitev in internet storitev družbe,
- v posebnih primerih imeti sklenjeno naročniško razmerje za KTV storitev, za kar se lahko naročniku zaračunajo posebni stroški po ceniku,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na področju uporabnika tehnično izvedljiva.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti izvedene v obliki aneksa k naročniški pogodbi, razen kadar gre za spremembe cenika ali teh splošnih pogojev.

## 4. Člen

Pogoj za uporabo storitev digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za KTV in internet (razen v primeru posebnih pogojev iz druge alineje 3. člena), ustreznost komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu s pogodbo za uporabo storitev zagotovi družba in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve. Če naročnika zaradi tehničnih razlogov ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se družba obvezuje, da bo naročnika o tem obvestila v roku osmih (8) dni. V tem primeru se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

## 5. Člen

Naročnik je za uporabo storitev digitalne telefonije dolžan:

- zagotoviti ustrežno terminalsko opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, da ne povzroča motenj v omrežju družbe ali v drugih omrežjih, ne ogroža delovanja omrežja družbe ali drugih omrežij ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe komunikacijskega prehoda v primeru nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

## 6. Člen

Družba zagotavlja v sklopu storitve digitalne telefonije tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internih straneh in cenikih družbe. Družba lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestila najmanj sedem (7) dni pred zamenjavo, in sicer preko spletnih strani [www.krs.si](http://www.krs.si). Naročnik uporabo posamezne storitve vključuje oz. izključuje preko posebnega samoskrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.krs.si](http://www.krs.si).

## 7. Člen

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo telefonsko številko prenese na družbo Telemach d.o.o. Ravno tako lahko naročnik telefonsko številko družbe prenese na drugega operaterja, pri čemer mu družba zaračuna prenos telefonske številke skladno z veljavnim cenikom.

## 8. Člen

Obveznosti in pravice družbe so:

- zagotavljati delovanje telefonskih storitev od 00:00 do 24. ure, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpraviti motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev digitalne telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter ostale storitve po ceniku storitve po ceniku storitev družbe.

## 9. Člen

Družba izvaja storitve digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev družbe.

## 10. Člen

Družba bo naročnikom digitalne telefonije obračunala predmetne storitve na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnina,
- vrsta in znesek vseh morebitnih enkratnih plačil v obračunskem obdobju,

- naročnina,
- vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
- trajanje klicev in število obračunskih enot, ločeno po vrsti klicev,
- vrsta in znesek za druge opravljene storitve,
- skupni znesek računa.

Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od 1. do 31. v mesecu za nazaj. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev družbe. Obračunsko obdobje za klice traja od 1. do 31. v mesecu in se obračuna za nazaj. Družba sme naročniku naročnino zaračunati tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik eventualno ni uporabljal storitev družbe ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabno oziroma za omejeno uporabo).

#### 11. Člen

Družba tekoče spreminja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja sum, da naročnik zapadlih obveznosti ne bo mogel poravnati, lahko družba naročnika na to opozori in zahteva takojšnje plačilo za vse opravljene storitve. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v roku 24 ur. O izvršenem plačilu mora obvestiti družbo. Do plačila naročnik ne sme nadaljevati s porabo. Če naročnik s porabo vseeno nadaljuje, lahko družba začasno, do prejema plačila, prepreči nadaljnjo uporabo storitev. Prejeto plačilo se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu. Če naročnik ne izpolni zahteve po plačilu ali nadaljuje s porabo kljub prepovedi iz predhodne alineje, lahko družba začasno, do izpolnitve zahtev, izklopi iz omrežja vse naročnikove številke.

#### 12. Člen

Opravljene klice, dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s cenikom storitev družbe. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema družbe. Morebitna odstopanja od evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence družbe ne vplivajo na obračun.

#### 13. Člen

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun, ki ga družba zaračunava po veljavnem ceniku. Razčlenjen račun se lahko zahteva največ za tri (3) mesece za nazaj od podane pisne zahteve. Po oddaji razčlenjenega računa v skladu z zahtevkom in določili te pogodbe družba ne prevzema odgovornosti za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa.

#### 14. Člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnosti, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež družbe. Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok iz prvega odstavka tega člena ob prejemu razčlenjenega računa. Če naročnik ne vloži ugovora pravočasno, pravica do ugovora preneha.

#### 15. Člen

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti oz. pomanjkljivosti na strani družbe, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot 12 ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila mesečne naročnine, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine. Strošek opravljenih klicev se zaradi nezmožnosti uporabe storitev ne more znižati. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost do storitev mora biti prijavljena in evidentirana v sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitev, tako da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

#### 16. Člen

Družba bo naročnikom zagotovila pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili objavljenimi na spletni strani [www.krs.si](http://www.krs.si), in sicer 24 ur na dan, 7 dni na teden, vse leto.

#### 17. Člen

Družba bo v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavila v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer bodo objavljeni zgolj naročniki, ki bodo ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podali ustrezno soglasje za predmetno objavo. S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku se naročnik strinja, da se njegovi podatki objavijo v vseh imenikih, kjer bo družba objavila telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je potrebno družbi sporočiti pisno.

#### 18. Člen

Naročnik je seznanjen, da si mu bo družba ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije določila telefonsko številko iz nabora, ki jih je družbi v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije oziroma gospodarska družba, s katero ima družba sklenjeno ustrezno pogodbo.

#### 19. Člen

Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju družbe. Storitev se obračuna po ceniku storitev družbe.

#### 20. Člen

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev telefonije zaradi kakršnega koli razloga, se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja. V primeru, da se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kakršnega koli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik pridobi enako telefonsko številko kot jo je imel pred prenehanjem. Po preteku prej navedenega trimesečnega obdobja zahteva po isti telefonski številki ni več mogoča.

#### 21. Člen

Naročnik soglaša in jamči družbi, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije z namenom zlorabe, prevare ali izvrševanja kakršnih koli drugih nezakonitih dejavnosti. V primeru, da naročnik krši naročniško pogodbo in/ali Splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave družbe ali naročnikov telefonskih storitev oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum zlorabe, sme družba brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev digitalne telefonije.

#### 22. Člen

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je družba praviloma ne zagotavlja. V primeru, da družba kot del posebne ponudbe označene na prvi strani te pogodbe, naročniku zagotovi telefonski aparat za delovanje slednjega ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila aparata se urejajo neposredno s pooblaščenim servisom oziroma z dobaviteljem teh aparatov. Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov lahko povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve. Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme oz. omrežja družbe, o čemer bo družba naročnike obveščala preko spletnih strani družbe in/ali na info kanalu družbe.

#### 23. Člen

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da v primeru motenega delovanja/nedelovanja telefonskega priključka, priključka električnega omrežja in/ali komunikacijskih prehoda, uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Izključena je tudi možnost klica na številke nujne pomoči (112, 113). Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katere od naštetih storitev zaradi neporavnanih obveznosti naročnika.

#### 24. Člen

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da nekatere naprave, ki za delovanje uporabljajo javno telefonsko omrežje, kot so npr. domači varnostni sistemi, faks naprave, modemi, nadzorni sistemi ipd. ob vklopu telefonskih storitev morda ne bodo delovali oz. ne bodo delovali pravilno. Naročnik se strinja, da družba ni odgovorna za nedelovanje ali moteno delovanje navedenih in podobnih naprav zaradi delovanja storitev digitalne telefonije.

#### 25. Člen

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi z komunikacijsko strojno opremo (t.i. komunikacijski prehod), ki jo ob vklopu posreduje družba v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati omogoča uporabo storitev digitalne telefonije na dveh številkah. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet te pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno naroči dodatno telefonsko številko, ki jo družba zaračunava skladno z veljavnim cenikom.

#### 26. Člen

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da družba iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti podpore varnosti pogovorov. Družba posebej poudarja, da spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh pogovorov kot zasebno. Izjema so primeri, ko odstop od zasebnosti izjemoma zahteva zakon. Družba bo zagotavljala tajnost vsebine govornih zvez in drugih storitev v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu z veljavnimi predpisi.

#### 27. Člen

Družba zagotavlja naročnikom kakovost telefonskih storitev, kot to omogoča tehnična opremljenost. Družba ne odgovarja za posledice slabše kakovosti telefonskih storitev in za posledice motenj v izvajanju telefonskih storitev. Ravno tako družba ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti povezane s storitvami digitalne telefonije po tel pogodbi.

#### 28. Člen

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in se strinja, da je preprodaja ali podobno posredovanje telefonskih storitev tretjim osebam prepovedano. Hkrati je prepovedana uporaba neprekinjenega samodejnega klicanja, neprestanega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko družba v primerih iz prejšnjega odstavka, ob utemeljenem sumu zlorabe predmetnih storitev, nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.

#### 29. Člen

Naročnik izjavlja, da je seznanjen s Splošnimi pogoji za uporabo telefonskih storitev družbe in dovoljuje, da se osebni podatki, navedeni v pogodbi za uporabo storitev družbe ter v splošnih pogojih, zbirajo in obdelujejo skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

Selnica ob Dravi, 1.1.2009