



## Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev

Družba CATV SELNICA-RUŠE, kabelsko komunikacijski sistem d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi (v nadaljevanju: CATV), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi širokopasovne storitve.

### Izvajanje Širokopasovnih storitev

Zato da bi CATV lahko izvajal Širokopasovne storitve po naročniški pogodbi, mora naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) naročniške pogodbe izpolnjevati vsakokratno veljavne Splošne pogoje, vsakokratno veljavne Posebne pogoje, vse tehnične zahteve, opredeljene v prilogah naročniške pogodbe.

CATV ima pravico prekiniti izvajanje svojih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile. CATV v skladu z veljavnimi predpisi zagotavlja vzdrževanje svoje opreme in svojega CATV omrežja.

CATV zagotavlja naročnikom kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja. CATV v skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta Naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev zagotavlja naslednje pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka, ki so naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev na voljo na naslovu [http://www.krs.net/trojcek\\_d3](http://www.krs.net/trojcek_d3).

- **Oglaševana hitrost** širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo CATV navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izbere Naročnik.
- **Maksimalna hitrost** ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju enaka oglaševani hitrosti in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan. Odvisna je od dolžine povezave od dostopovne naprave do centrale in stanja omrežja ter se izmeri ob vzpostavitvi priključka.
- **Običajno razpoložljiva hitrost** je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa in znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti.
- **Minimalna hitrost** širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo CATV zagotavlja naročniku in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti.

Dejansko dosežene hitrosti širokopasovnega priključka pri uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih in so odvisne od stanja omrežja, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti. Naročnik lahko dejansko hitrost širokopasovnega priključka preveri z izvajanjem preizkusa hitrosti na spletni strani <http://krs-rus.speedtest.net/>. Meritve so zgolj orientacijske.

Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin. Dejanska hitrost dostopa do interneta NI odvisna od uporabe storitev televizije in telefonije.

Če naročnik utemeljeno domneva, da njegova hitrost dostopa do interneta ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti, lahko od CATV zahteva brezplačno izvedbo potrebnih meritev hitrosti z obiskom tehnika na mestu priključka. V primeru ugotovljenega bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se odstopanja od pogodbenih hitrosti dostopa do interneta lahko operater na zahtevo naročniku ponudi paket z nižjo oglaševano hitrostjo dostopa do interneta, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa.

Operater bo Naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani CATV potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine, v višini kot izhaja iz internetne strani [www.krs.net](http://www.krs.net). Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve.

### **Terminalska oprema**

Za uporabo komunikacijskih storitev mora imeti naročnik terminalsko opremo nastavljeno v skladu z navodili CATV. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme CATV povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v terminalsko opremo v lasti CATV sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo CATV vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim cenikom. Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala.

Selnica ob Dravi, 4. 12. 2017