

**telemach**

tel.

# SPLOŠNI POGOJI

DIGITALNA TELEFONIJA

## 1. OPREDELITEV STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE

Storitev digitalne telefonije je telefonija prek protokola IP. Storitev digitalne telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja izvajalca z uporabo tehnologije IP – protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter ustrezno stisne in prenese signal v paket IP za prenos prek omrežja. Digitalna telefonija obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

## 2. ZA UPORABO STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE MORA NAROČNIK:

- z izvajalcem imeti sklenjeno naročniško razmerje za storitev digitalne televizije,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na lokaciji priključka naročnika 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.

## 3. POGOJI ZA UPORABO STORITEV DIGITALNE TELEFONIJE

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustrezna komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi izvajalec, in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika.

Če bi bilo ugotovljeno, da naročnika zaradi tehničnih razlogov na lokaciji njegovega priključka ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se izvajalec obvezuje, da bo naročnika o tem obvestil v čim krajšem možnem roku (praviloma 30 dni). V primeru podaje takšnega obvestila se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

## 4. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

### 4.1. NAROČNIK JE ZA UPORABO STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE DOLŽAN:

- zagotoviti ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in izvajalca,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj,
- uporabljati storitev v omrežju izvajalca ali v drugih omrežjih na takšen način, da uporaba storitev ne ogroža delovanja omrežja izvajalca ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda.

### 4.2.

Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v primeru nepooblaščen uporabe komunikacijskega prehoda s strani tretjih oseb.

## 5. DODATNE STORITVE

Izvajalec v sklopu storitve digitalne telefonije naročniku zagotavlja tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internetnih straneh izvajalca.

Izvajalec lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestil najmanj sedem (7) dni pred spremembo z objavo na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Naročnik lahko uporabo posamezne dodatne storitve vključuje ali izključuje s pisno zahtevo izvajalcu ali samostojno preko lastnega skrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

## 6. PRENOS TELEFONSKIH ŠTEVILK

### 6.1.

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo obstoječo telefonsko številko prenese na izvajalca. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko izvajalca prenese na drugega operaterja, pri čemer mu izvajalec prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

### 6.2.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti v omrežje izvajalca, mora biti aktivna oz. ne sme biti izklopljena ali začasno izključena iz omrežja in ne sme biti predmet že sproženega drugega postopka prenosa.

Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu zahteve za prenos.

Zahtevo za prenos telefonske številke lahko poda le oseba oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik telefonskih storitev pri operaterju, s katerega se številka prenaša.

Prenos telefonske številke se izvede po izvedbi priklopa naročnika na storitve digitalne telefonije v omrežju izvajalca. Izvajalec v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega izvajalcu predloži naročnik telefonskih storitev. V primeru, da naročnik izvajalca za odpoved obstoječega naročniškega razmerja pri drugem operaterju ne pooblasti ali ima ločene storitve, se naročnik zavezuje, da bo aktivna naročniška razmerja pri drugem operaterju odpovedal sam.

## 7. OBVEZNOSTI IN PRAVICE IZVAJALCA SO:

- zagotavljati čim bolj neprekinjeno delovanje storitev digitalne telefonije 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpravljati 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 telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev izvajalca.

## 8. PLAČILA STORITEV

### 8.1.

Izvajalec obračunava storitev digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev.

### 8.2.

Izvajalec bo naročnikom obračunaval storitve digitalne telefonije na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;
- naročnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
- število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot,
- znesek telefonskega prometa, ločeno za:
  - notranje klice,
  - mednarodne klice,
  - klice v mobilna javna komunikacijska omrežja,

- klice premijskih storitev,
- prenos podatkov,
- vrsto in znesek za druge opravljene storitve ter
- skupni znesek računa.

### 8.3.

Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od prvega do zadnjega dne v mesecu za pretekli mesec. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev izvajalca. Naročnina za storitev digitalne telefonije se zaračunava tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik ne uporablja storitev izvajalca ali pa jih uporablja v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabo oziroma omejeno uporabo storitev).

### 8.4.

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

## 9. ZLORABA STORITEV

Izvajalec tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja utemeljena domneva, da naročnik plačilnih obveznosti ne bo mogel poravnati, izvajalec naročnika na to opozori (telefonsko/pisno) in mu lahko začasno - do prejema plačila za storitve - onemogoči nadaljnjo uporabo storitev. Naročnik je dolžan plačilo izvršiti v postavljenem roku in o tem obvestiti izvajalca. Prejeto plačilo za storitve se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu izvajalca.

## 10. IZPIS RAZČLENJENEGA RAČUNA

Naročnik lahko pisno zahteva razčlenjen račun za storitve digitalne telefonije, katerega izvajalec zaračuna po ceniku storitev. Razčlenjen račun se lahko zahteva za obdobje največ treh predhodnih mesecev od dneva predložitve naročnikove pisne zahteve izvajalcu. Po izročitvi razčlenjenega računa naročniku izvajalec ne odgovarja več za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa razčlenjenega računa.

Razčlenjen račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica,
- čas vzpostavitve posameznega klica,
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, pri čemer se izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil,
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve in
- plačilo za storitev.

Izvajalec v skladu s predpisi ob izdaji razčlenjenega računa izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil.

## 11. REKLAMACIJE RAČUNA

### 11.1.

Naročnik ima v primeru svojega nestrinjanja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež izvajalca. Če naročnik zahteva izpis razčlenjenega računa, začne rok petnajstih (15) dni iz prvega odstavka tega člena teči ob prejemu razčlenjenega računa.

Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

## 11.2.

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. V primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca in zaradi katere naročnik ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot dvanajst (12) ur v posameznem tekočem mesecu, se naročniku lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila naročnine na storitve digitalne telefonije, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti prijavljena in evidentirana v izvajalčevem sistemu za spremljanje napak.

V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila naročnine bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila tako, da bo priznani znesek znižanja naročnine naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki ga bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

Strošek opravljenih telefonskih klicev se zaradi morebitne nezmožnosti uporabe storitev digitalne telefonije ne more znižati.

## 12. PREGLED UPORABE

Izvajalec omogoča naročnikom pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

## 13. UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

### 13.1.

Izvajalec v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavlja v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer se v imeniku objavijo podatki o naročnikih, ki ob sklenitvi naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podajo svoje soglasje za objavo v imeniku.

### 13.2.

S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo izvajalec objavljala telefonske številke.

Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan izvajalcu sporočiti pisno. Izvedba izbrisa naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti izvajalca in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

## 14. TELEFONSKA ŠTEVILKA

### 14.1.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost z dejstvom, da bo v skladu s predpisi izvajalec ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije naročniku določil telefonsko številko iz nabora števil, ki ga je izvajalcu v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

### 14.2.

Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju izvajalca. Storitve zamenjave številke se obračuna po ceniku storitev izvajalca.

### 14.3.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev digitalne telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku dodeljene številke iz nabora številskega prostora izvajalca sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja.

#### 14.4.

V primeru, da se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik poda prošnjo za prejem iste telefonske številke iz nabora številkega prostora izvajalca, kot jo je imel pred prenehanjem, pri čemer izvajalec ne more jamčiti, da je predmetna telefonska številka še prosta. Po preteku trimesečnega obdobja od prenehanja predhodnega naročniškega razmerja zahteve za prejem iste telefonske številke ni več mogoče podati.

### 15. KRŠITEV NAROČNIŠKE POGODBE

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svoje jamstvo izvajalcu, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije v nasprotju s predpisi.

V primeru, da naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča gospodarske ali operative težave izvajalcu ali naročnikom telefonskih storitev, oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum zlorabe, lahko izvajalec brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omeji ali prekine izvajanje storitev digitalne telefonije.

### 16. DELOVANJE STORITEV IN TERMINALSKA OPREMA

#### 16.1.

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je izvajalec praviloma ne zagotavlja. V primeru, da izvajalec kot del posebne ponudbe naročniku zagotovi tudi telefonski aparat, izvajalec za delovanje telefonskega aparata ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila telefonskega aparata se urejajo neposredno z dobaviteljem (proizvajalcem) telefonskih aparatov oziroma s pooblaščenim servisom za te telefonske aparate.

#### 16.2.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve. Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme ali omrežja izvajalca, o čemer bo izvajalec naročnike obveščal prek spletnih strani in/ali na informacijskem televizijskem kanalu izvajalca.

#### 16.3.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112, 113), ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega omrežja, internetnega priključka ali terminalske opreme. Naročnik si lahko poveča možnost dostopnosti do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja v objektu naročnika s tem, da si zagotovi sistem za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.

Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve izvajalca zaradi neporavnanih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov izvajalca.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z okoliščino, da je za potrebe telefonskih klicev v zvezi z varovanjem zdravja in življenja ljudi digitalna telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.

#### 16.4.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja storitev digitalne telefonije izvajalec ni odgovoren za morebitne primere, ko nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno.

## 16.5.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (t. i. komunikacijskim prehodom), ki jo ob vklopu posreduje izvajalec 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 naročniške pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno izvajalcu naroči zagotovitev dodatne telefonske številke, ki jo izvajalec zaračunava skladno s cenikom storitev.

## 17. VARNOST POGOVOROV

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da izvajalec iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti glede vsebine telefonskih pogovorov. Izvajalec ob tem posebej poudarja, da se izvajalčevi poslovni procesi načrtujejo in izvajajo na takšen način, da se v največji možni meri spoštuje ter varuje zasebnost naročnikov in vsebine telefonskih pogovorov, pri čemer se njihova vsebina lahko posreduje tretjim osebam le v primerih, ki so izrecno predpisani z zakonom ali sodno odredbo. Izvajalec tajnost vsebine telefonskih pogovorov in drugih storitev zagotavlja v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu s predpisi.

## 18. KAKOVOST STORITEV

Izvajalec naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev na takšni ravni, kot jo omogoča tehnična opremljenost. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju storitev digitalne telefonije. Izvajalec ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami digitalne telefonije po tej pogodbi.

## 19. UPORABA STORITVE

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi preprodaje ali podobnega posredovanja telefonskih storitev tretjim osebam. Prav tako naročnik potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi uporabe neprekinjenega samodejnega klicanja, stalnega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti. Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko izvajalec v primerih iz prejšnjega odstavka oziroma ob utemeljeni domnevi zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.