

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe ARIO, družba za telekomunikacije in trgovino, d.o.o., Partizanska cesta 37, 2000 Maribor, matična številka: 2312972000, davčna številka: SI 58293957, (v nadaljevanju »Ario« ali »Operater« ali izvajalec) nadomeščajo veljavne Splošne pogoji uporabe priključka z dne 1. 9. 2017 in Splošne pogoje za storitev digitalne televizije z dne 1. 9. 2017 in urejajo razmerja z naročniki elektronskih komunikacijskih storitev. Predmetna razmerja urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev, navodila za uporabo ter morebitni posebni pisni dogovori. Določene storitve imajo zaradi svoje specifičnosti in posebnih zahtev tudi svoje posebne pogoje uporabe takšnih storitev. Vsi takšni pogoji so naročnikom in drugim uporabnikom dostopni na operaterjevih prodajnih mestih in spletni strani www.ario.si.

1. OPREDELITEV POJMOV

Naročnik: vsaka fizična ali pravna oseba, s katero se sklene veljavna naročniška pogodba.

Naročniška pogodba: pogodba med izvajalcem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, opisi akcijskih ponudb, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

Naročnina: denarni znesek, ki ga naročnik praviloma mesečno plačuje za izbrano storitev.

Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka: vključuje vzpostavitev povezave med omrežjem Operaterja in hišno predajno točko naročnika, če za to obstajajo tehnične možnosti. V ta okvir sodi tudi izvedba hišne napeljave od naročniške omarice do priključnega mesta, kjer je v naročnikovih prostorih nameščena uporabniška terminalna oprema.

Priključek v stanovanjskem ali poslovnem prostoru naročnika zajema eno priključno mesto in sicer namestitev sprejemno/oddajne parabolne antene in do 10 m nadometne koaksialne hišne instalacije. Naročnik lahko pri operaterju oz. njegovem pooblaščenem izvajalcu na svoje stroške naroči dodatna dela, dodatna priključna mesta pa le pod pogojem, da gre za skupno - enotno gospodinjstvo naročnika oz. en pravni subjekt. Na en naročniški priključek oz. eno gospodinjstvo je mogoče priključiti en kabelski modem, do dva telefonska aparata in do tri digitalne TV sprejemnike.

Hišna predajna točka je točka, kjer signal iz kabelskega distribucijskega omrežja preide v hišno napeljavo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna serviserjem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih. Operater naročnikom zagotavlja kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni priključni točki oziroma mestu odjema (opremi CPE).

Priključnina ob aktivaciji že vzpostavljenega, vendar neaktivnega priključka: priključnina vključuje (glede na naročeno storitev):

- prihod tehnika na lokacijo naročnikovega priključka,
- material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvice, pritrdilni material, priključna vrvica UTP),
- delo za izvedbo nadometne napeljave povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika v naročnikovih prostorih (do največ 20 m napeljave); 1 x izvedba preboja stene z debelino do 25 cm,
- konfiguracijo kabelskega modema oz. druge naprave,
- izvedbo priključitve telefona z modemom,
- izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika,
- preizkus delovanja storitve.

Priključnina za obstoječega naročnika, ki sklene naročniško razmerje za novo storitev, vključuje vse zgoraj navedene storitve operaterja razen materiala za napeljavo.

2. POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

2.1.

Naročniška pogodba začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:

- naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki in
- izpolnjene so pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave do naročnika.

Po izpolnjenih pogojih za priključitev bo operater naročnika priključil v 14 dneh.

2.2.

Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je izvajalec že izvedel določena dela, je naročnik dolžan izvajalcu povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine za predmetno naročeno storitev oz. drugih vnaprej dogovorjenih stroškov izgradnje priključka.

2.3.

Izvajalec sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s stalnim prebivališčem ali sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni pogoji v nadaljevanju besedila.

Fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca.

Pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Izvajalec ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek ali postopek prisilne poravnave,
- utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe.

2.4.

Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti točni in popolni. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. Če se naročniška pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe.

2.5.

Naročnik je za ustrezno identifikacijo v okviru podatkov, predvidenih v naročniški pogodbi, dolžan navesti svojo davčno številko. Ob naročnikovi zahtevi za posredovanje podatkov o prometu ali drugih podatkov, ki se nanašajo na naročniško razmerje, se je naročnik dolžan identificirati s svojo davčno številko. Prav tako je predložitev naročnikove davčne številke obvezen element pri zahtevi za spremembe v zvezi z obstoječim naročniškim razmerjem.

2.6.

Naročnik se lahko po sklenitvi naročniške pogodbe za ustrezen paket storitev s Telemachovim izvajalcem na terenu dogovori za dobavo ali menjavo dodatne opreme, katere prejem naročnik potrdi s podpisom določenega operaterjevega obrazca. Z uporabo obrazca lahko naročnik odda tudi zavezujoče naročilo za spremembo paketa, naročniško razmerje za katerega sklene s podpisom nove naročniške pogodbe.

3. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

3.1.

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

3.2.

Operater lahko ob zagotavljanju elektronske pošte na svojih poštnih strežnikih shranjuje vsebino komunikacij (elektronsko pošto) skladno s členom 147/4 ZEKom-1.

3.3.

Pridobljeni osebni podatki se varujejo kot izvajalčeva poslovna skrivnost in se uporabljajo le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za tržne analize, namenjene izboljšanju izvajalčevih storitev, ter za obveščanje o novostih v ponudbi izvajalca. Izvajalec zbira podatke o naročnikih na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah in naročniške pogodbe. Pri tem zbira podatke o imenu in priimku oziroma firmi za pravne osebe, stalnem bivališču naročnika, naslovu priključka, telefonski številki, davčni številki oziroma identifikacijski številki za DDV, ter druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja in zagotavljanje storitev. S predhodnim pisnim soglasjem naročnika lahko izvajalec za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev v posameznih primerih zbira tudi druge podatke o naročniku.

3.4.

Izvajalec bo elektronski naslov, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja dodelil naročniku, uporabljal za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za obveščanje naročnikov o predvidenih vzdrževalnih delih na omrežju oziroma morebitnih tehničnih težavah v omrežju in za obveščanje o novostih v ponudbi storitev izvajalca. Za predhodno navedene namene bo izvajalec uporabljal tudi druge elektronske naslove, ki mu jih bo naročnik pisno ali telefonsko sporočil v okviru naročniškega razmerja. Naročniku bo v okviru vsakega od obvestil omogočeno, da prejemanje nadaljnjih izvajalčevih obvestil na svoj elektronski naslov prekliče.

3.5.

Ob podpisu naročniške pogodbe uporabnik soglaša, da se v primeru njegovega neupoštevanja obveznosti sme njegove podatke dati na razpolago tretji osebi z namenom izterjave dolgov.

4. VZDRŽEVALNA DELA NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU

4.1.

Za opravljanje storitev po tej pogodbi se izvajalec zavezuje redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika. Vzdrževalna dela zajemajo zlasti zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta, odpravo vseh okvar na omrežju ter vzdrževanje in po potrebi zamenjavo kablov in drugih naprav izvajalčevega omrežja.

4.2.

Izvajalec bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi o tehničnih in varnostnih normativih. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo izvajalec opravljal posege po predhodnem dogovoru z naročnikom in po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Naročnik bo na svoji nepremičnini omogočil zgraditev in vzdrževanje omrežne priključne točke, na katero bo priključen naročnikov komunikacijski priključek. Izvajalec lahko za izvedbo vzdrževalnih del pooblasti tudi podizvajalca, za delo katerega v odnosu do naročnika v celoti odgovarja izvajalec.

5. TEHNIČNE ZAHTEVE

5.1.

Izvajalec zagotavlja kakovost radijskega in televizijskega signala po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi toliko sprejemnih naprav, kolikor je določenih v naročniški pogodbi, vendar največ tri sprejemnike. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom. Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav in naprav prejetih v uporabo od ponudnika storitev pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon, itd.), je naročnik izvajalcu dolžan povrniti celotno vrednost uničene opreme.

5.2.

Naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve priključka na izvajalčevo omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja izvajalcu svoje soglasje, da izvajalec na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova.

5.3.

Izvajalec lahko zavrne priklop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v izvajalčevem omrežju. Izvajalec lahko prekine zagotavljanje storitev po tej pogodbi in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če izvajalec ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v izvajalčevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo izvajalčevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja.

5.4.

Naročnik je dolžan za internetni dostop do izvajalčevega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustrežno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do izvajalčevega omrežja. Izvajalec zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih izvajalec predhodno potrdi kot tehnično primerne. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika. Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve in stroške naročniku, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebнем računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere izvajalec ne odgovarja. V primeru poškodovanja ali uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon itd.), mora naročnik izvajalcu povrniti celotno vrednost te opreme.

5.5. Dostopanje do spleta preko brezžičnega omrežja na opremi naročnika (Secondary wireless SSID)

Naročnik s sklenitvijo naročniškega razmerja potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da je oprema, ki jo dobi v uporabo za sprejemanje storitev, lahko tudi take vrste, da omogoča operaterju vzpostavitev sekundarnega brezžičnega (Wi-Fi) omrežja (t.i. Secondary wireless SSID), kar pomeni, da oprema omogoča brezžično internetno povezavo tudi določenim ostalim uporabnikom preko naprave, ki jo uporablja naročnik. Pri tem storitev naročnika zaradi prej navedenega dejstva ni motena ali kakor koli okrnjena in je hkrati varnost prenosa podatkov naročnika enaka, kot če do takšnega dostopa preko predmetne opreme ne bi prišlo.

5.6.

Izvajalec je za merjenje in oblikovanje prometa vzpostavil določene postopke, da se na ta način izogne povečani obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in ob 70-odstotni zasedenosti določenega dela omrežja ustrezno nadgradi omrežje, s čimer zagotavlja stalno kakovost dobavljene storitve. Zasedenost kapacitet omrežja izvajalca redno spremlja, tako na dostopovnem kot jedrnem delu omrežja ter na delu mednarodnih internetnih povezav. Če se pri posamezniku pojavljajo tehnične težave in o tem obvesti izvajalca, lahko izvajalec v realnem času spremlja določene parametre na njegovi napravi CPE.

6. POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE STORITEV PO TEJ POGODBI

6.1.

Izvajalec bo naročniku omogočil uporabo vseh naročenih storitev, ki so na lokaciji naročnikovega priključka tehnično izvedljive.

6.2.

Izvajalec zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu s predpisi. V primeru načrtovane prekinitve storitev zaradi vzdrževanja omrežja in pripadajočih naprav bo izvajalec predhodno obvestil naročnika. Izvajalec ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledica višje sile ali dogodkov, ki niso pod njegovim vplivom. Izvajalec zagotavlja storitve na svojem omrežju v skladu z naročniško pogodbo, pripadajočimi dodatki, cenikom in temi splošnimi pogoji. Služba za prijavo napak obratuje v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu.

6.3.

Izvajalec:

- si pridržuje pravico do občasnih prekinitev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,
- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in za podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,
- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- si pridržuje pravico od naročnika zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- si pridržuje pravico omejiti dostop do vsebin na internetu, za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo pristojnega organa ali sodno odredbo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin,
- si pridržuje pravico dočasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v izvajalčevem omrežju,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe,
- ne odgovarja za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če jo priklopi na naprave izvajalca (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi izvajalčevega zunanjšega trdega diska za snemanje)
- zagotavlja dobavo radijskih in televizijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,
- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji izvajalec dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico spreminjati vsebine in cene naročniških paketov; o morebitnih spremembah bo izvajalec obvestil naročnike najmanj 30 dni pred spremembo na svoji spletni strani in/ali pisno in/ali na druge običajne načine,
- si pridržuje pravico do dodajanja in odstranjevanja programov v programskih shemah, pri čemer se lahko obstoječa programska mesta, ki si jih naročnik nastavi na sprejemnikih, ob tem spremenijo ali pa se spremenijo vrstni red nastavljenih programov tako, da je v takem primeru, odvisno od tipa sprejemnika, potrebna bodisi ročna ali samodejna ponastavitev sprejemnika,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukini določen programski paket,
- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi ter o vseh spremembah na svojem informacijskem televizijskem kanalu in/ali na spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge ustrezne načine.

6.4.

Izvajalec ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih izvajalec ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

7. NAROČNIKOVE OBVEZNOSTI

7.1.

Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo na omrežje izvajalca:

- predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij,
- zagotovil ustrezen prostor za priključitev in namestitve opreme za komunikacijski priključek oziroma prenos podatkov ali za dostop do internetnega omrežja in po potrebi pridobil soglasja lastnikov zemljišč in prostorov oziroma stavb, kjer bo potekala povezava na izvajalčevo omrežje, da dovoljujejo posege za izvedbo in vzdrževanje priključkov na svojih zemljiščih oziroma stavbah,
- zagotovil električne omrežne priključke z napetostjo 220V za napajanje opreme v skladu s predpisi,
- zagotovil ozemljitvene priključke v skladu s predpisi.

7.2.

Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na omrežje izvajalca:

- ne bo spreminjal nobenih naprav izvajalca ali konfiguracije ter programske kode,
- bo z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- ne bo postavjal strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z izvajalcem,
- v splet ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- v splet ne bo posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili,
- ne bo v izvajalčevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- bo priključek in vso pripadajočo opremo (digitalni sprejemnik, modem, kartice, module in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,
- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in ob izvajalčevi zavezi za povrnitev v prejšnje stanje na svojih nepremičninah dopuščal tudi izvedbo vseh posegov, ki bi bili izvajalcu potrebni za vzdrževanje in posodabljanje omrežja ter vzpostavljane morebitnih priključkov na sosednjih nepremičninah,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na izvajalčevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka.

Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števeci za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

7.3.

Če bi naročnik opremo, ki jo je prevzel v uporabo za sprejem storitev po tej pogodbi in je v lasti izvajalca, poškodoval, uničil ali neupravičeno odsvojil, se zavezuje izvajalcu na podlagi izstavljenega računa povrniti celotno vrednost takšne opreme.

7.4.

Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno. Naročnik se obvezuje, da bo storitve uporabljal izključno za lastne potrebe in da signala iz izvajalčevega omrežja ali opreme za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam.

V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca.

7.5.

Ob odklopu naročnika iz omrežja izvajalca je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

7.6.

Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov. Naročnik se obvezuje izvajalcu nemudoma, vendar najkasneje v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko izvajalec odpove naročniško pogodbo. Izvajalec evidentira spremembe od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

7.7.

Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi, pooblašča izvajalca ali katerokoli drugo osebo, ki s cesijo ali kakšnim drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika.

8. REKLAMACIJE STORITEV

8.1.

Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Operaterja v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek Operaterja posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Reklamacije glede vsebine, cen in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih Operater le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.

8.2.

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Operaterja obravnava Naročniška služba in jih lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Operaterja ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 059 240 000.

8.3.

Vsaka reklamacija mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo oz. pritožbo kot upravičene za podajanje reklamacije, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis reklamacije. Operater za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo Operater naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal povračilo v skladu s Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji. To izplačilo se praviloma opravi tako, da Operater priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno internetno hitrostjo, bo Operater naročniku priznal pravice skladno s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov po postopku Splošnih pogojev in informacij o dostopu do odprtega interneta.

8.4.

Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, vendar najpozneje v 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 iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Če naročnik ugovora ne vložil v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

8.5.

Ugovor se lahko vložil tudi s klicem na telefonsko številko 059 240 000, ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu prvega odstavka tega člena. Šteje se, da je Operater prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja.

8.6.

V kolikor je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, se naročnik strinja in razume, da lahko Operater pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je končni uporabnik navedel v svojem elektronskem ugovoru. Naročnik se strinja in razume, da lahko Operater pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti, na naslov, ki ga je uporabnik predložil v ugovoru, ki ni bil vložen po elektronski pošti.

8.7.

Če Operater v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugotovi, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vložil predlog za rešitev spora na Agencijo.

8.8.

Če Operater v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vložil predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.

8.9.

Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Operater ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik v tem primeru lahko vložil predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

8.10.

V primeru, da v zvezi s posameznim ugovorom teče spor pred Agencijo, do končne rešitve spora oziroma do dokončne odločitve agencije Operater zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ali prekinil naročniške pogodbe, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

8.11.

Če naročnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

8.12.

V primeru ugovora, ki je očitno neutemeljen ali v primeru ponavljajočih neupravičenih ugovorov (npr. zatrjevanja dejstev, ki so objektivno preverljiva in se po preveritvi izkažejo za očitno neresnična ali zlonamerna) lahko Operater stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Operaterja. Operater nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava kot pristojnega za reševanje določenega potrošniškega spora, ki bi ga naročnik, ki se šteje za potrošnika, lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

9. PLAČEVANJE STORITEV

9.1.

Naročnik se obvezuje redno in pravočasno plačevati mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Rok za pravočasno plačilo storitev so navedeni na izvajalčevih računih za opravljene storitve.

9.2.

Naročnina za izbrane storitve se obračunava mesečno in za cel mesec. V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna. Operater lahko naročniku skladno z veljavno zakonodajo obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, pri čemer stroški opomina v primeru zamude potrošnika ne bodo presežali višine zamudnih obresti, kot jih določa obligacijski zakonik.

9.3.

Operater račune izdaja v elektronski obliki naročnikom, ki jih o prejemanju računa v taki obliki vnaprej obvesti. Naročniki, ki ne soglašajo s prejemanjem računov v elektronski obliki in želijo prejemati račune v papirni obliki, o tem obvestijo Operaterja. Operater si pridržuje pravico posamezen račun posredovati v papirni obliki, če tehnični pogoji onemogočajo posredovanje računa po elektronski poti.

10. CENE STORITEV IN OBRAČUN STORITEV

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priloga k tem Splošnim pogojem in je objavljen na spletnih straneh in na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletnih straneh in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu.

11. ODKLOP NAROČNIKA IN ODPSTOP OD POGODBE

11.1.

Izvajalec lahko kadarkoli odklopi naročnikov priključek iz svojega omrežja in odstopi od pogodbe, zlasti če:

- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo,
- naročnik ravna v nasprotju z določili naročniške pogodbe ali Splošnih pogojev izvajalca,
- naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov komunikacijskega omrežja in izvedbi posegov za vzpostavljanje in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik s svojimi ravnanji povzroča motnje na izvajalčevem omrežju.

11.2. Začasni odklop

Naročnik lahko zahteva začasno mirovanje naročniškega razmerja, vendar največ enkrat letno za največ šest (6) mesecev v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zamrznitve ni mogoče zahtevati pred potekom šest (6) mesecev od dne sklenitve pogodbe za naročniško razmerje, za katerega je podana zahteva za mirovanje. Stroški mirovanja, dodatni pogoji in omejitve so določeni v Ceniku. O zahtevi po začasnem odklopu/priklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca najmanj štirinajst (14) dni pred odklopom/priklopom. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do Operaterja.

11.3. Odstop od naročniške pogodbe

Razen, če ločeni dogovori med strankama določajo drugače, lahko katerakoli od pogodbenih strank naročniško pogodbo redno odpove s pisno odpovedjo in enomesečnim odpovednim rokom. V primeru prenehanja zagotavljanja storitev pred potekom odpovednega roka se za datum odpovedi šteje dan, ki sledi dnevu prenehanja zagotavljanja storitev in/ali prejema vračila celotne opreme, karkoli nastopi prej.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati svoje obveznosti nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe.

11.4. Odklop neplačnika (začasno-do poplačila obveznosti)

Naročnik mora račun plačati do dne, označenega na računu, razen če drug zakonski predpis ali poseben dogovor med naročnikom in Operaterjem ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo Operater naročniku obračunal zakonite zamudne obresti in stroške opomina po veljavnem Ceniku.

Če naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti ali kako drugače krši določila naročniškega razmerja, mu Operater na zanesljiv način (npr. s kratkim sporočilom – SMS in/ali s pismom poslanim na naročnikov naslov) pošlje opomin, v katerem ga pozove, da s kršitvami preneha oz., da zapadle obveznosti poravnava najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava v roku, Operater lahko omeji ali prekine izvajanje storitev do prejetja plačila. V takem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo.

Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa naročnika na omrežje izvajalca v celoti bremenijo naročnika. Naročnik mora, če želi, da ga izvajalec priklopi nazaj na omrežje, poravnati vse svoje obveznosti in poslati potrdilo o plačilu potrditi po pošti naslovljeni na računovodstvo službo izvajalca, po faksu ali po elektronski pošti na racun@Operater.si Izvajalec bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času (najkasneje naslednji delovni dan).

11.5. Trajni odklop neplačnika in odstop od pogodbe

V primeru, da naročnik ne poravnava svojih obveznosti do Operaterja do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, Operater lahko preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev in/ali prekine naročniško razmerje. O prekinitvi zagotavljanja storitev ter o odpovedi pogodbe Operater naročnika obvesti preko SMS ali na drug primeren način. Stroški trajnega odklopa v celoti bremenijo naročnika.

11.6. Vrnitev opreme

Naročnik je dolžan ob prenehanju naročniške pogodbe izvajalcu vrniti celotno opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi naročniške pogodbe. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ne bi vrnil izvajalcu, se naročnik zavezuje, da bo izvajalcu na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

KONČNE DOLOČBE

Operater sme te pogoje, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh pogojev in/ali posebnih pogojev ali Cenika Operater obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletni strani www.Operater.si in z objavo na prodajnih mestih Operaterja, do poteka 30 dnevne roka pa bo obvestilo o spremembi posredoval kot prilogo k rednim mesečnim računom. Od objave obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, imajo naročniki-potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 129. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), v skladu z določili 2. odst. 129. člena ZEKom-1 pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeta 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, operater pa mu bo vrnil kupnino. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

Ti splošni pogoji so objavljeni dne 1. 11. 2021 in pričnejo veljati 1. 12. 2021 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

Priloge:

- PRILOGA 1 - Pogoji varovanja osebnih podatkov

PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV**1. UVOD**

Družba ARIO, družba za telekomunikacije in trgovino, d.o.o., z glavnim sedežem na Partizanska cesta 37, 2000 Maribor, matična številka: 2312972000, davčna številka: SI 58293957, (v nadaljevanju: »Operater«), z namenom varovanja zasebnosti posameznikov svojih storitev (»naročnikov«) in drugih oseb, katerih podatke obdeluje (v nadaljevanju skupaj: »posamezniki«) s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter Zakonom o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami) opisuje politiko varovanja osebnih podatkov, navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice posameznikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo in s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje uporabe storitev Ario Operater (»Splošni Pogoji«). Ti Pogoji veljajo za vse primere, ko Operater nastopa kot upravljavec osebnih podatkov posameznikov.

2. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Operater osebne podatke posameznikov obdeluje na podlagi zakona, pogodbe, legitimnega interesa in/ali na podlagi prostovoljne privolitve posameznika.

- a) Operater o naročnikih za namen izvajanja naročniške pogodbe obdeluje naslednje podatke, ki jih naročniki posredujejo ob sklenitvi naročniške pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev naročniške pogodbe: ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe, naslov/sedež posameznika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do posameznika in kontaktno telefonsko številko, na željo posameznika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov, naslov elektronske pošte, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo, naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega (ulica oz. naselje – številka, poštna številka, mesto), številko transakcijskega računa za posameznike, ki prejemajo e-račun v spletno banko, na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi posameznik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- b) Operater poleg podatkov iz točke a) tega člena, za namen obračunavanja storitev, izdaje računov, izterjav in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje prometne podatke naročnikov: (i) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. kličoča številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oz. uporabljene storitve (npr. klic, sporočil SMS, sporočila MMS, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, vsebina zahtevka posameznika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka), podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poizkusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic); (ii) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet, podatki o javnem IP naslovu; (iii) pri govornih storitvah v mobilnem in fiksnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut), lokacija komunikacije (npr. bazna postaja, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena), številka IMSI, identiteta opreme (npr. IMEI, MAC), izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr. doma, tujina), uporabljena tarifa oz. cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, in drugi podatki o opravljeni storitvi.
- Operater bo osebne podatke navedene v točki a) in b) obdeloval in hranil do popolnega poplčila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun za storitev za primere, kjer je bil predmet pogodbenega razmerja zgolj storitev in do poteka 5 let za primere, ko je bila predmet pogodbenega razmerja tudi kupoprodaja blaga. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.
- c) Operater na podlagi izrecnega soglasja posameznikov zbira, hrani, uporablja in segmentira ime in priimek, naslov, kontaktni e-naslov, kontaktno telefonsko številko, številko kupca, prometne podatke, lokacijske podatke, ki niso hkrati prometni podatki, podatke o storitvah elektronskih komunikacij in terminalski opremi, za namen (i) ciljnega obveščanja o ponudbi in ugodnostih za morebitne nove storitve, izven telekomunikacijskih storitev Operaterja, vendar ne dlje od 10 let, preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona; in/ali (ii) obveščanja o nagradnih igrah, ki jih organizira Operater ali njegova partnerska podjetja v sodelovanju z Operaterjem, preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona; in/ali (iii) anketiranj v zvezi z zadovoljstvom naročnikov in dodatnimi storitvami Operaterja preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona.
- Operater v tej točki c) navedene osebne podatke, hrani in uporablja toliko časa, kolikor bo potrebno za doseg namena, za katerega so bili podatki obdelovani oziroma do umika soglasja posameznika.
- d) V legitimnem interesu Operaterja je, da osebne podatke posameznikov uporablja z namenom, da izboljša, prilagodi, spremeni, personalizira ali drugače izboljša svoje storitve, za zaznavo in preprečevanje prevar, za izboljšanje varnosti Telemachovega omrežja in/ali sistemov, za pošiljanje sporočil, ki bodo posamezniku v korist, ter za analizo učinkovitosti marketinške komunikacije.

3. POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV TRETJIM OSEBAM

Operater sme, če bo to potrebno za izvajanje pogodbenih obveznosti Operaterja, posredovati osebne podatke posameznikov zunanjim izvajalcem storitev (npr. izvajalci montaž na terenu, posredniki pri sklepanju naročniških razmerij, izvajalci podpornih storitev pri prodaji na daljavo, dostavne službe) in dobaviteljem blaga, vključno s povezanimi družbami Operaterja.

Tretje osebe, navedene v tem 3. členu, imajo s Operaterjem sklenjeno ustrezno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov.

4. PRAVICE POSAMEZNIKOV

V tem členu so povzete pravice, ki jih imajo posamezniki v razmerju do obdelovalca in jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji. Nekatere izmed pravic obsegajo posebnosti, ki niso vključene v tem povzetku in se nahajajo v Temeljnih zakonskih podlagah. Posameznik ima pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji pravico do (a) vpogleda v osebne podatke; (b) popravka osebnih podatkov, (c) izbrisa, (d) omejitve obdelave, (e) nasprotovanje obdelavi za določen namen, (f) prenosljivosti, (g) pritožbe nadzornemu organu, (h) umika soglasja k obdelavi.

a) VPOGLED

Posameznik ima pravico do potrditve ali se osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Dodatne informacije obsegajo podrobnosti namena obdelave, kategorije osebnih podatkov, ki se obdelujejo, in prejemnike osebnih podatkov. V primeru, da to ne vpliva na pravice in svoboščine tretjih oseb, bo Operater posamezniku posredoval kopijo njegovih osebnih podatkov, pri čemer sme v primeru neutemeljenih zahtev (npr. če mine manj kot 6 mesecev od zadnje zahteve, razen v primerih, če je taka zahteva glede na okoliščine utemeljena) obračunati strošek posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom storitev Operaterja za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. Operater posameznikom, ki so naročniki, omogoča vpogled v določene kategorije osebnih podatkov prek portala moj.Operater.si.

b) POPRAVEK

Posameznik ima pravico do popravka netočnih osebnih podatkov in, če je to primerno glede na namen obdelave, do dopolnitve nepopolnih podatkov.

c) IZBRIS

V določenih okoliščinah ima posameznik pravico do izbrisa osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja in sicer v primeru, ko (i) osebni podatki niso več potrebni za namen, za katerega so bili zbrani ali se drugače obdelujejo; (ii) posameznik umakne soglasje za obdelavo osebnih podatkov za podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja; (iii) posameznik nasprotuje obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja na podlagi legitimnega interesa obdelovalca; (iv) če obdelava osebnih podatkov poteka brez ustrezne podlage. Ne glede na zahtevo po izbrisu Operater ni dolžan izbrisati osebnih podatkov, če je obdelava takih osebnih podatkov potrebna za izvrševanje pravice do svobode izražanja in sprejemanja informacij, za zagotavljanje skladnosti s pravnimi obvezami ali v primeru, ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

- D) OMEJITEV OBDELAVE
Posameznik ima pravico do omejitve obdelave osebnih podatkov za podatke, (i) za katere izvršuje pravico do popravka, (ii) ki se obdelujejo brez ustrezne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa, (iii) če Operater osebnih podatkov ne obdeluje za v 2. členu navedene namene, vendar posameznik take podatke potrebuje za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.
V navedenih primerih bo Operater osebne podatke hranil, vendar jih ne bo drugače obdeloval, razen v primeru izrecnega soglasja ali za namene ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali zaščito pravic tretje fizične ali pravne osebe ali zaradi razlogov prevladujočega javnega interesa.
- E) NASPROTOVANJE OBDELAVI
Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, vendar zgolj v primeru, če je podlaga za obdelavo osebnih podatkov obdelava osebnih podatkov za namen izvajanja javnega interesa ali izvajanja javnih pooblastil ali izvajanje javnega interesa Operaterja ali tretje osebe. V primeru zahteve po preprečitvi obdelave bo Operater z obdelavo prenehal, razen v primeru, če izkaže prevladujoč legitimni interes za obdelavo, ki prevlada na interesi, pravicami ali svoboščinami posameznika oz. je namen obdelave vzpostavitev, izvrševanje ali obramba pravnih zahtevkov.
Posameznik ima pravico nasprotovati obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja. Operater bo v takem primeru nemudoma prenehal z obdelavo za tak namen.
Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, tudi v primeru obdelave za raziskovalne, znanstvene ali statistične namene, razen v primeru, ko je obdelava potrebna za namen, ki je v javnem interesu.
- F) PRENOSLJIVOST OSEBNIH PODATKOV
Kadar je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje posameznika ali je obdelava potrebna za izvedbo pogodbenih obveznosti med Operaterjem in naročnikom ali je v teku postopek za sklenitev take pogodbe, in je v vseh takih primerih obdelava samodejna, ima posameznik pravico prejeti svoje osebne podatke v strukturiranem, običajno uporabljanem formatu, ki je strojno berljiv. Navedena pravica posameznika ne velja v primerih, ko bi izvršitev take pravice posegala v pravice in svoboščine tretjih oseb.
- G) PRITOŽBA NADZORNEMU ORGANU
Posameznik ima pravico vložiti pritožbo nadzornemu organu za področje varovanja osebnih podatkov v državi EU, kjer ima posameznik stalno prebivališče, zaposlitev ali organu države, kjer zadržuje kršitev.
- H) UMIK IZRECNEGA SOGLASJA K OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV
Posameznik ima v primeru, ko je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje takega posameznika, pravico kadarkoli umakniti tako soglasje. Umik soglasja ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov pred umikom, prav tako pa prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost izrecnega soglasja za obdelavo osebnih podatkov.

5. PRAVNE OSEBE

Naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s Operaterjem, dejanski posameznik storitev pa je član take organizacija oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), je dolžan ob sklenitvi pogodbe s Operaterjem obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med Operaterjem in pravno osebo uporabljajo Telemachove telekomunikacijske storitve o teh Pravilih in za katere namene bodo Operater in njihovi pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke.
Organizacija, ki je s Operaterjem sklenila pogodbo za izvajanje Telemachovih storitev, in če je to potrebno, je dolžna zagotoviti vsa potrebna privoljenja posameznikov, ki pri njej uporabljajo Telemachove storitve in jih Operater potrebuje za obdelavo osebnih podatkov pri izpolnjevanju pogodbe. Organizacija je tako dolžna zagotoviti privoljenje posameznika, ki pri naročniku uporablja Telemachove storitve za pošiljanje nekaterih osebnih podatkov posameznika k organizaciji, obdelavo prometnih podatkov in lokacijskih podatkov, ki niso hkrati prometni podatki in so potrebni za izvajanje dodatnih storitev ter vsa druga potrebna privoljenja.
Organizacija, ki je naročnik Telemachovih storitev, zagotavlja Telemachu vpogled v vse privolitve posameznikov, ki jih Operater potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

6. KONTAKTNI PODATKI IN POOBlašČENEC ZA VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Kontaktne podatke Operaterja za vse zahtevke v zvezi z varstvom pravic posameznikov iz 4. člena teh Pravil:

E-pošta: zahteve.GDPR@ario.si
Naslov: Ario d.o.o.
Naročniška služba
Partizanska cesta 37, 2000 Maribor

Kontaktne podatke pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov so:

E-pošta: dpo@ario.si
Naslov: ARIO d.o.o.
Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov
Partizanska cesta 37, 2000 Maribor