

SPLOŠNI POGOJI - TELEVIZIJA

1. člen

Splošni pogoji in sprejemljiva uporaba storitev za storitev sprejema televizijskih in radijskih programov (v nadaljevanju »TV storitve«) urejajo pogoje, pod katerimi operater ARIO opravlja TV storitve in z njimi povezane storitve. Urejajo tudi pravice in obveznosti med operaterjem in naročnikom. Ti splošni pogoji se poleg naročniške pogodbe uporabljajo v primeru, če naročnik pri operaterju naroči TV storitve samostojno ali paket, ki vključuje TV storitve, in dopolnjujejo določila naročniške pogodbe in splošnih pogojev uporabe priključka v omrežju operaterja. Določila, ki jih splošni pogoji za TV storitve ne urejajo, so urejena v naročniški pogodbi in splošnih pogojih uporabe priključka v omrežju operaterja.

2. člen

Naročilo in uporaba TV storitev ni mogoča brez veljavno sklenjenega naročniškega razmerja z uporabo priključka v omrežju operaterja. Obseg in lastnosti TV storitev so odvisne od posameznega programskega paketa, izbire naročnika in ponudbe operaterja. O vsebini programskih paketov odloča operater, zato se programska shema lahko občasno dopolni oz. spremeni. Operater ne odgovarja za vsebino, ki jo prenaša kateri koli TV ali RA program.

3. člen

Operater bo naročniku na priključku, izvedenem v skladu z nosilno naročniško pogodbo, zagotovil za ves čas trajanja naročniškega razmerja ustrezen sprejemni signal za vse TV in radijske programe, ki so vključeni v omrežje operaterja. Operater bo naročniku zagotavljal kvaliteto signala po veljavnih tehničnih predpisih, pri čemer bo kvaliteta signala izmerjena po izvedeni montaži priključka na prvi vtičnici naročnika. Nastavljanje TV in RA sprejemnikov ne sodi v pogodbeno mesečno naročnino. V kolikor je hišno instalacijo izdelal pooblaščen podizvajalec operaterja, priznava le-ta naročniku enoletno garancijo od dneva izvedbe priključka.

4. člen

Priključek v stanovanjskem ali poslovnem prostoru naročnika zajema eno priključno mesto. Naročnik lahko pri operaterju oz. njegovemu pooblaščenemu izvajalcu na svoje stroške naroči dodatna dela, dodatna priključna mesta pa le pod pogojem, da gre za skupno - enotno gospodinjstvo naročnika oz. en pravi subjekt. Na en naročniški priključek oz. eno gospodinjstvo je možno priključiti do tri digitalne TV sprejemnike.

5. člen

Za sprejem televizijskih in radijskih programov potrebuje naročnik ustrezen digitalni sprejemnik, ki je prilagojen za delovanje v omrežju operaterja in se priključi pred TV sprejemnik naročnika. Prvi digitalni sprejemnik zagotovi naročniku operater v brezplačen najem, vsak dodatni sprejemnik pa je naročniku na voljo za najem v skladu s cenikom. Vsa terminalna oprema (digitalni sprejemnik ali dekodirni modul in/ali kartica), ki jo zagotovi operater naročniku je last operaterja, razen če iz računa izhaja drugače. Operater oz. njegov pooblaščen izvajalec zagotavlja servis in garancijska popravila terminalne opreme, ki jo je zagotovil v skladu z naročniško pogodbo. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar, ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, operaterju povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Po izteku ali prekinitvi naročniške pogodbe mora naročnik na svoje stroške vrniti opremo operaterju na njegov sedež, oz. omogočiti operaterju, da opremo odstrani oz. pobere, kar se zaračuna v skladu z veljavnim cenikom. V kolikor naročnik operaterju ne vrne ali ne omogoči njene odstranitve v roku 14 dni od zahteve operaterja, je dolžan operaterju povrniti stroške opreme v višini vrednosti opreme, navedene v veljavnem ceniku operaterja. V kolikor oprema ni navedena v veljavnem ceniku operaterja, se upošteva njena nabavna vrednost.

6. člen

Naročnik se obvezuje operaterju redno mesečno plačevati naročnino za pogodbene storitve. V primeru zamude plačila bo operater naročniku zaračunaval zakonite zamudne obresti.

7. člen

Obračunsko obdobje predstavlja pretekli koledarski mesec. Operater izdaja račune na osnovi obračuna opravljenih storitev v skladu z veljavno naročniško pogodbo in cenikom storitev za pretekli mesec, razen v primeru, če se operater in naročnik v naročniški pogodbi nista dogovorila drugače.

8. člen

TV naročnina, katere višino določi pristojen organ operaterja, vsebuje tudi stroške avtorskih in sorodnih pravic za TV in RA programe, ki so vključeni v programski paket, z izjemo priključkov v javnih lokalih oz. na javnih mestih. Uporabniki teh priključkov so dodatno dolžni upoštevati določila veljavne zakonodaje, ki ureja avtorske in sorodne pravice. Naročnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja operater.

9. člen

Naročnik se obvezuje operaterju redno mesečno plačevati naročnino za pogodbene storitve. V primeru zamude plačila bo operater naročniku zaračunaval zakonite zamudne obresti.

Naročnik lahko prejeti račun za opravljene storitve ali drugo ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, reklamira z ugovorom. Ugovor ne zadrži obveznosti plačila nespornega dela računa. V primeru zamude plačila lahko operater izstavi opomin ter naročniku zaračuna zakonite zamudne obresti in stroške opomina v skladu z veljavnim cenikom.

Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od prejema računa oziroma odkar je izvedel za odločitev ali ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, 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 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. Ugovor se lahko vloži tudi s klicem na telefonsko številko operaterja, ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu Zakona o elektronskih komunikacijah. Pooblaščen oseba operaterja, ki sprejema telefonske klice v zvezi s prijavo napak, mora zabeležiti vse podatke, ki so pomembni za vložitev tovrstnega ugovora. Šteje se, da je operater prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja. Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko operater s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.

Operater mora v svoji odločitvi o ugovoru izrecno navesti, da gre za njegovo končno odločitev, in v pravnem pouku pojasniti možnost uvedbe postopka pred agencijo in za potrošnika tudi pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, če operater priznava takšno pristojnost izvajalcev za reševanje potrošniških sporov, ter navesti rok za vložitev tega predloga. V primeru, da operater ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, mora potrošnika na to v pravnem pouku posebej opozoriti. Odločitev glede ugovora mora operater poslati končnemu uporabniku na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev.

10. člen

V primeru, da pride do spremembe naročnikovih podatkov navedenih v naročniški pogodbi, je naročnik dolžan o spremembi podatkov pisno obvestiti operaterja najkasneje v roku desetih (10) dni po nastanku spremembe.

11. člen

Naročnik se obvezuje, da bo operaterju oz. njegovi pooblaščenim službi omogočil dostop do napeljave ter opreme za potrebe vzpostavitve, vzdrževanja, postavitve, odstranitve priključka ali odpravljanja napak. Za potrebe vzpostavitve priključka mora naročnik na lokaciji priključka v skladu z obvestilom operaterja zagotoviti prisotnost osebe, ki omogoči dostop s strani operaterja oz. upravljavca pooblaščenemu tehniku.

12. člen

Čas delovanja omrežja je od 00.00 do 24.00 ure, sedem dni v tednu. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je zaradi narave delovanja brezžičnega omrežja MMDS v primeru nadpovprečno poslabšanih vremenskih razmer (hujše nevihte, močno sneženje, ipd.) delovanje omrežja lahko moteno. V primeru načrtovane prekinitve delovanja omrežja, daljše kot 2 uri, bo operater o tem obvestil naročnike najmanj 24 ur pred načrtovano prekinitvijo. V primeru, da je delovanje moteno ali prekinjeno zaradi višje sile, bo operater vzpostavil normalno delovanje v najkrajšem možnem času in o tem obveščal naročnike preko svojih spletnih strani ali elektronske pošte. Naročnik soglaša, da operater v nobenem primeru ne odgovarja za kakršno koli škodo, ki bi nastala zaradi motenega delovanja omrežja in/ali storitev oz. je najvišja možna odškodnina po tej pogodbi enaka višini ene mesečne naročnine.

13. člen

Naročnik izrecno potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika ali neposredni bližini naročnikovega objekta (mobilni in brezžični telefoni, števec za odčitavanje elektrike, toplote, vode itd.), za kar izvajalec ne odgovarja. Naročnik s tem tudi potrjuje, da mu je znano, da lahko takšne motnje vplivajo na delovanje posamezne ali vseh storitev. Tako 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.

Naročnik je v skladu s tem dolžan vsako opaženo zmanjšanje kakovosti delovanja TV storitev prijaviti operaterju.

14. člen

Naročnik prijavi napako v delovanju storitev po e-pošti na naslov podpora@ario.net, oz. če to ni mogoče, na telefonsko številko 059 240 005. V primeru okvare opreme se naročnik obvezuje le-to dostaviti na sedež operaterja, ki bo ustrezno ukrepal.

15. člen

Naročnik lahko na lastno željo prekine naročniško razmerje za TV storitve kadarkoli. Prekinitve naročniškega razmerja naročnik poda v pisni obliki, s podpisom oz. žigom podjetja. Prekinitve naročniškega razmerja operater ni dolžan upoštevati, če je naročnik prekinitve poslal preko elektronske pošte ali ustno. Prekinitve naročniškega razmerja prične veljati s 1. dnem prihodnjega meseca, če je operater prejel odpoved najpozneje 5 delovnih dni pred koncem meseca. Naročnik se obvezuje, da bo do dneva prekinitve pogodbe poravnal vse neporavnane oz. neizpolnjene obveznosti do operaterja ter operaterju v brezhibni obliki vrnil vso telekomunikacijsko opremo, ki jo je od operaterja prejel zaradi zagotavljanja pogodbenih storitev. Naročnik se strinja, da ob prekinitvi naročniškega razmerja od operaterja ne bo zahteval povrnitve mesečne naročnine za tekoči mesec ter stroškov, ki jih je imel s priključitvijo v omrežje.

16. člen

Operater lahko naročniško razmerje enostransko prekine pod pogoji opredeljenimi v splošnih pogojih uporabe priključka operaterja. V primeru zamude s plačilom računa za uporabljene storitve ali iz drugih upravičenih razlogov lahko operater naročnika brez obvestila nemudoma začasno izključi iz sistema ali od pogodbe enostransko odstopi. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse finančne obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.

17. člen

Naročnik soglaša, da je operater upravičen do uporabe naročniških osebnih podatkov iz vprašalnika »Zahtevke« in naročniške pogodbe. Te podatke bo operater v skladu z veljavno zakonodajo uporabljal izključno za lastne potrebe.

18. člen

Operater lahko v skladu z veljavno zakonodajo ter predpisi in svojo poslovno politiko spremeni cene, splošne pogoje ali katerikoli parameter za uporabo storitev. O spremembi naročniške pogodbe, teh splošnih pogojev in/ali splošnih pogojev posameznih storitev ali cenika bo operater obvestil svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletnem mestu www.ario.net, na posebnem zavihku, dostopnim z glavne spletne strani operaterja, po elektronski pošti ter z objavo v svojih poslovalnicah. Do poteka 30 dnevne roka 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 v last prejel opremo ali storitve po akcijski ali subvencionirani ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete opreme ali storitev in prejeto opremo obdržal, ali pa bo opremo vrnil v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe te 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 naročnika.

19. člen

Ob sklenitvi naročniškega razmerja nudi operater naročniku vse informacije o storitvah vključno z veljavnimi cenami. Operater posreduje informacije o možnostih, vrstah, načinih uporabe in cenah storitev v pisni ali drugi obliki vsaki pravni ali fizični osebi na zahtevo. Ceniki in ostali pogoji za uporabo storitev so na voljo tudi na spletnih straneh na internetnem naslovu www.ario.net

20. člen

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Mariboru.

21. člen

Splošni pogoji za TV storitve so obvezni sestavni del naročniške pogodbe.