

SPLOŠNI POGOJI za opravljanje storitev v omrežju DETEL

Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitev Detel (v nadaljevanju SP) opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja storitev ter osnovna pravila medsebojnih odnosov med **ponudnikom storitve Detel Global, d.d. (v nadaljevanju Detel Global)** in naročniki oziroma uporabniki storitev.

Storitve Detel IP, za katere določila teh SP veljajo, so naslednje:

- **Detel IP v obliki IP vmesnika in povezane storitve,**
- **Detel IP v obliki IP telefona in povezane storitve,**
- **Detel CbC.**

Tipi uporabniških razmerij:

- naročniško razmerje, ki je opredeljeno s SP in pogodbo o naročniškem razmerju.

Razmerje med **Detel Globalom** in uporabnikom ureja:

- veljavna zakonodaja,
- naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SP in vsakokrat objavljeni cenik, ki so dosegljivi na spletni strani www.detel.eu,
- posebni pisni dogovori med pogodbenima strankama. V primeru, da SP in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

1. ČLEN / OPIS STORITVE DETEL IP / Detel Global zagotavlja naročnikom prenos storitve Detel IP telefonije, ki omogoča uporabo celotnega nabora elektronskih komunikacijskih storitev omrežja PSTN, razen pulznega izbiranja in brezprekinitvenega napajanja.

Dodatno Detel Global omogoča uporabniku, da je na isto številko dosegljiv na večih komunikacijskih napravah: na naprednem mobilnem aparatu (SmartPhone) in/ali stacionarnem telefonu in/ali osebнем računalniku oz. večih naštetih napravah. Omenjena funkcionalnost dosegljivosti na dveh ali večih napravah se trži pod imenom Dvojnik/Trojnik.

Detel Global naročnikom zagotavlja brezplačen dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.

Detel Global lahko oblikuje različne vrste dostopa oziroma naročniške pakete, ki vključujejo različne storitve. Vsebina in cene storitev so določene v ceniku.

Detel Global zagotavlja možnost prikaza in preprečitve prikaza identitete kličočega priključka in priključka v zvezi.

2. ČLEN / OPIS STORITVE DETEL CBC / Uporabnik storitve Detel CbC je naročnik nacionalnega operaterja, pri katerem mora imeti veljavno sklenjeno naročniško razmerje za uporabo fiksne telefonije. Uporabnik podpiše pogodbo z Detel Globalom in nato lahko preko kode 1099 kličje v tujino in v slovensko fiksno ter mobilno omrežje.

3. ČLEN / DOSTOP DO INFORMACIJ / Detel Global zagotavlja pravnim in fizičnim osebam informacije o možnostih in načinih uporabe telekomunikacijskih storitev v omrežju, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja:

- na sedežu podjetja Detel Global, d.d., Pot za Brdom 102, 1000 Ljubljana,
- na javno objavljeni telefonski številki 059 20 1000,
- na spletni strani www.detel.eu,
- elektronskem naslovu info@detel.eu.

4. ČLEN / POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA /

Naročnik - fizična oseba sme skleniti naročniško pogodbo z Detel Globalom:

- če je polnoletna,
- če ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- če zagotovi podatke o istovetnosti, tako da posreduje kopijo potrdila o vpisu v davčni register, ki ga je izdala davčna uprava Republike Slovenije,
- če do Detel Globala nima nepravilnih obveznosti,
- če z Detel Globalom nima nobenih spornih razmerij,
- če zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Detel Global
- če zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja
- naročniško razmerje za fizično osebo lahko sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti, in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino s katero se identificira.

Naročnik - pravna oseba sme skleniti naročniško pogodbo z Detel Globalom:

- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije ter ima odprt račun pri eni od bank v RS,
- če zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Detel Global ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, tako da posreduje izpisek iz sodnega registra, ki ne sme biti starejši od trideset (30) dni,
- če je plačilno sposobna in predloži listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev
- če naročniško pogodbo sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, na katerega se nanaša in s katerim se identificira. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika ter žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom,
- če do Detel Globala nima nepravilnih obveznosti,
- če z Detel Globalom nima nobenih spornih razmerij,
- če do Detel Globala nima nepravilnih obveznosti oz. če do Detel Globala nima nepravilnih obveznosti drug naročnik, ki je z njim povezana oseba.

Za povezane osebe se smatrajo osebe, ki so med seboj upravljavsko, kapitalsko, sorodstveno ali drugače povezane tako, da zaradi navedenih povezav skupno oblikujejo poslovno politiko oziroma poslujejo usklajeno namenom doseganja skupnih ciljev, oziroma tako, da ima ena oseba možnost usmerjati drugo ali bistveno vplivati nanjo pri odločanju o financiranju in poslovanju.

V primeru, da Detel Global na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje neplačila naročenih storitev, lahko Detel Global zahteva ustrezeni inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

Detel Global sme skleniti naročniško pogodbo tudi z osebo, ki ne izpolnjuje zgornjih pogojev, če ta oseba, po Detel Globalovi lastni presoji, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do Detel Globala iz naslova naročniške pogodbe.

Naročnik mora zagotoviti vse podatke glede svoje istovetnosti in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Detel Global ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe.

Naročnik mora za potrebe vzpostavitve storitve Dvojnik/Trojnik na mobilnem aparatu zagotoviti:

- napredni mobilni aparat (Smart Phone), ki omogoča nalaganje SIP računa oz. aparat z ustrezno verzijo operacijskega sistema Symbian,
- brezžični dostop do interneta (npr. preko Wi-Fi omrežja ali GPRS omrežja), kjer je za zagotavljanje storitve potrebna prepustnost določenih portov (signalizacija SIP, govorni porti).

V primeru plačljivega dostopa do interneta se stroški obračunajo po ceniku operaterja ponudnika te storitve.

Detel Global lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SP ali če krši določila naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Detel Global zahteva ob sklenitvi naročniškega razmerja, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni,
- če je Detel Global zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje naročniško razmerje,
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti,
- če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti,
- če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Detel Globala ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe,
- če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajne vrednosti prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku,
- če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Detel Global ni dolžan skleniti naročniškega razmerja
- če se ugotovi, da bo storitve Detel Globala dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev naročniškega razmerja.

5. ČLEN / OBRAČUNAVANJE / Detel Global omogoča uporabnikom mesečni obračun, ki vsebuje najmanj naslednje elemente:

1. obračunsko obdobje;
2. priključnina;
3. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;
4. naročnina;
5. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil;
6. število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot, znesek, ločeno za:
 - notranje klice
 - mednarodne klice
 - klice v mobilna javna komunikacijska omrežja
 - klice premijskih storitev
 - prenos podatkov
7. vrsta in znesek za druge opravljene storitve;
8. skupni znesek računa.

Na spletni strani www.detel.eu je na voljo podroben ogled uporabljenih storitev, ki vsebuje telefonsko številko, iz katere je bil opravljen promet, odhodne, dohodne in zgrešene klice (pri storitvi CbC so vidni samo odhodni klici), datume klicev in čas trajanja klicev.

Naročnikom se opravljene klice in dodatne storitve zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s Cenikom in pogodbo. Detel Global si pridržuje pravico, da naročniku zaračuna storitve, ki so bile opravljene v preteklih obračunskih obdobjih, če še niso bile zaračunane na rednem mesečnem računu. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz sistema Detel Globala. Morebitna odstopanja evidence prometa internega tarifnega sistema naročnika od evidence Detel Globala ne vplivajo na obračun. Detel Global sme tudi med obračunskim obdobjem pozvati naročnika (oz. drugo osebo, ki jo je morebiti določil naročnik za plačilo obveznosti) k plačilu nastalih obveznosti, kar lahko stori tudi z rokom plačila, ki je krajši od običajnega (npr. v roku 24 ur ali v drugem primernem roku), če meni, da je to potrebno, ker ravnanje naročnika/uporabnika izkazuje potrebo po varovanju interesov naročnika/uporabnika in/ali večje poslovno tveganje za Detel Global glede plačila nastalih obveznosti.

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi oz. do dne, označenega na računu. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo Detel Global naročniku obračunal zakonite zamudne obresti. Detel Global naročnika, ki ni plačal računa v roku iz prejšnjega odstavka, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da plača račun.

Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh preko uporabe storitve Detel, ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

6. ČLEN / RAZČLENJEN RAČUN Naročnik lahko zahteva, da mu Detel Global brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice. Razčlenjen račun lahko naročnik zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev vnaprej. Zahtevo je potrebno vložiti pisno v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec. Za prejem razčlenjenega računa za obdobje treh (3) mesecev vnaprej mora naročnik izpolniti Obrazec o prejetem mesečnih izpisov telefonskih storitev, ki ga lahko dobi na spletni strani www.detel.eu oz. ga po predhodnem naročilu prejme na dom.

Detel Global zagotavlja tisto stopnjo razčlenjenosti računa, ki jo kot najnižjo stopnjo določajo veljavni predpisi. Naročnik prejme razčlenjen račun po pošti na naslov, ki je v naročniški pogodbi naveden kot naslov za prejemanje pošte.

7. ČLEN / VARNOSTNI UKREPI / Naročnik mora skrbno varovati vsa prejeta uporabniška imena ter gesla pred tretjimi osebami tako, da je tretjim onemogočena nepooblaščenega raba oz. zloraba. Naročnik odgovarja za vse posledice in škodo, ki nastanejo zaradi zlorabe oz. nepooblaščenega uporabe teh podatkov.

Naročnik se obvezuje, da bo poskrbel za to, da se priklop telekomunikacijske opreme, to je centrale ter telefona, izvede strokovno, vestno in kvalitetno, v skladu s tehničnimi predpisi, standardi in normami. Detel Global-a bo sproti obveščal o tekoči problematiki in nastalih situacijah, ki bi lahko vplivale na izvrševanje prevzetih obveznosti. Navedena obveznost ne velja v primerih, ko priklop opreme izvede Detel Global oz. njegov pooblaščen Partner.

Z namenom preprečevanja nelegalnih klicev, vdorov v telekomunikacijsko opremo in zlorab telekomunikacijskih storitev družbe Detel Global se naročnik obvezuje, da bo ob priklopu opreme ter ves čas trajanja naročniškega razmerja poskrbel, da so vzpostavljeni varnostni mehanizmi (primeroma: varno geslo za dostop do naprave, SIP računi morajo biti avtenticirani z varnostnimi gesli, oprema mora biti posodobljena z najnovejšimi posodobitvami, dostop do naprave se omeji samo na storitve VoIP telefonije...)

V primeru, da naročnik ne poskrbi za ustrezno izvajanje zgoraj opisanih varnostnih mehanizmov in zaradi tega pride do zlorabe storitev Detel, naročnik nosi vso odgovornost za nastalo škodo ter morebitne druge pripadajoče stroške.

8. ČLEN / ZASEBNOST IN VARNOST / Detel Global za svoje delovanje uporablja tudi javno omrežje interneta in omrežja pod nadzorom tretjih strank za prenos in posredovanje podatkov. Naročnik s prejemom SP potrjuje, da je seznanjen s to značilnostjo in posledicami, ki lahko pomenijo okrnitev zasebnosti. Detel Global se zavezuje spoštovati zasebnost in v nobenem primeru brez predhodnega dovoljenja ne bo razkrival nobenih podatkov, zasebnih ali drugačnih, tretjim osebam, razen kadar bi to bilo potrebno na podlagi veljavne zakonodaje in predpisov Republike Slovenije.

Naročnik je seznanjen in sprejema, da Detel Global za potrebe obračuna storitev in plačil v zvezi z medomrežnim povezovanjem hrani in obdeluje podatke o prometu komunikacij, in sicer:

- številko klicanega in kličočega,
- datum in čas vzpostavitve povezave,
- trajanje povezave,
- vrednost storitve.

Podatki se izbrisejo ali spremenijo tako, da se ne dajo povezati z določeno ali določljivo osebo takoj, ko niso več potrebni za prenos sporočil, razen če sodijo v kategorijo podatkov za katere zakon predpisuje daljšo hrambo. Ne glede na to Detel Global hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka.

Detel Global zagotavlja, da bo s podatki ravnal v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

9. ČLEN / DODELITEV ŠTEVILKE ZA STORITEV DETEL IP / Detel Global ob izbiri ustreznega paketa storitev uporabniku oz. naročniku dodeli eno ali več števil iz nabora števil, ki jih je Detel Globalu v uporabo dodelil APEK. Prav tako je mogoče na zahtevo uporabnika izvršiti prenos dodeljene številke drugega operaterja k Detel Global-u (in obratno) v skladu s temi SP.

Detel Global lahko spremeni naročniško številko:

- na naročnikovo oz. uporabnikovo željo, vendar šele po preteku treh (3) mesecev od dodelitve ali nakupa številke, stranki se storitev zaračuna po veljavnem ceniku,
- če pride do spremembe številke, ki jih je dodelil APEK,
- če je to nujno potrebno zaradi tehničnih razlogov na strani Detel Globala.

Stornacijo prenosa številke na drugega operaterja se lahko zahteva samo zaradi tehničnih razlogov.

V primeru, ko spremembo naročniške številke ni zahteval naročnik oz. uporabnik, mora o načrtovani spremembi naročniške številke operater naročnika oz. uporabnika obvestiti najmanj trideset (30) dni vnaprej. V tem primeru bo Detel Global na zahtevo naročnika oz. uporabnika za klice na prejšnjo telefonsko številko namestil telefonski odzivnik z informacijo o novi telefonski številki.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja ali zaradi poteka veljavnosti dodeljene telefonske številke zaradi kakršnegakoli razloga, se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku treh (3) mesecev od prvega dne naslednjega meseca, v katerem je naročniško razmerje prenehalo.

Detel Global bo vse klice v sili, ki bodo opravljani iz omrežja Detel Global (Detel IP, mVoIP,...), ne glede na lokacijo uporabnika (v Sloveniji in tujini) usmerjal v klicni center glede na lokacijo telefonskega priključka. V primeru klica v sili se naj uporabi mobilni ali stacionarni telefon.

Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da se geografske lokacije kličočega uporabnika ne da določiti v primeru, ko uporabnik opravlja klice z druge lokacije, ki je kot prebivališče oz. sedež navedena v naročniški pogodbi ali morebitnih aneksih o spremembi teh podatkov. To velja tudi za naročnike oziroma uporabnike, katerim je Detel Global posredoval podatke SIP nastavitve. To pomeni, da Detel Global reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik to želel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega uporabnika. Uporabnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrivanje geografske lokacije kličočega.

10. ČLEN / NEDELOVANJE STORITVE DETEL IP / Storitve Detel IP ne bo delovala v naslednjih primerih:

- v primeru prekinitve dobave električne energije dokler traja prekinitev,
- v primeru prekinitve širokopasovne povezave, ki je nujni pogoj za delovanje storitve Detel IP. Širokopasovna povezava ni stvar SP, zato je vsak uporabnik sam odgovoren za zagotovitev nemotenega delovanja take povezave in za posledice nedelovanja le-te,
- na naprednem mobilnem aparatu (Smart Phone), v kolikor le-ta ne omogoča nalaganje SIP računa oz. aparat nima ustrezne verzije operacijskega sistema Symbian,
- na naprednem mobilnem aparatu (Smart Phone), v primeru, da brezžični dostop do interneta (npr. preko Wi-Fi omrežja ali GPRS omrežja), ne zagotavlja prepustnosti določenih portov (signalizacija SIP, govorni porti),
- klici na številke 112 in 113 ne bodo možni v primeru prekinitve dobave električne energije ter v primeru nedelovanja širokopasovne povezave.

Dostopnost do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja si lahko uporabnik zagotovi sam, z uporabo sistema za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.

Detel Global ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežji pogodbenih partnerjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Detel Global ne more vplivati.

11. ČLEN / PRAVICE IN OBVEZNOTI DETEL GLOBALA / Detel Global ima naslednje pravice oziroma obveznosti:

- začasno prekiniti izvajanje storitev oz. odpovedati naročniško pogodbo v skladu s temi splošnimi pogoji in naročniško pogodbo,
- zaračunavati opravljeni promet in v primeru naročniškega razmerja mesečno naročnino ter vse ostale storitve po ceniku.
- zagotavljati izvajanje kakovostnih storitev kot to omogoča njegova tehnična opremljenost,

- v skladu z lastno razpoložljivo tehnologijo in drugimi sredstvi v največji možni meri preprečevati izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb,
- napake in okvare odpravljati kar se da hitro.

Detel Global ne odgovarja uporabnikom storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev.

V primeru naročniškega razmerja naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani Detel Globala ni mogel uporabljati storitev in je prekinitvev ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot štiriindvajset (24) ur, prekinitvev ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na elektronski naslov support@detel.eu ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak Detel Globala. Zmanjšani znesek mesečne naročnine se ugotovi tako, da se dnevna cena mesečne naročnine (mesečna naročnina deljena s 30) deli s 24, nato pa se dobljeni znesek za 1 uro pomnoži s časom trajanja okvare. Za ugotovljeni znesek zmanjšanja mesečne naročnine Detel Global naročniku izda dobropis z vsemi zahtevanimi podatki po Zakonu o DDV.

Ravno tako Detel Global ni odgovoren za prekinitvev ali zmanjšanje dostopnosti do storitev, ki so posledica popolnega ali delnega nedelovanja širokopasovne povezave med naročnikom in Operaterjem oz. brezžičnega dostopa do interneta.

12. ČLEN / PRENOS UPORABNIŠKEGA RAZMERJA / Naročniško razmerje se vzpostavi s podpisom naročniške pogodbe.

Naročniško razmerje se lahko na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom prenese na novega naročnika, pri čemer novi naročnik vstopi v pravice in obveznosti prejšnjega naročnika. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.

Prenos naročniškega razmerja se uredi s pogodbo, v kateri so določene pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja. Prenos naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s cenikom.

13. ČLEN / VIŠJA SILA / Detel Global ni odgovoren, če pride do prekinitvev ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Detel Global ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Detel Global v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

Detel Global sme brez soglasja naročnika začasno prekiniti izvajanje storitev, če je to zaradi napake ali okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov nujno. Prekinitvev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za odpravo vzrokov.

Detel Global sme brez soglasja naročnika začasno prekiniti izvajanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve, posodobitve ali optimizacije omrežja. Takšno prekinitvev mora javiti neposredno naročnikom ali to javno objaviti vsaj štiriindvajset (24) ur vnaprej.

Prekinitvev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del.

14. ČLEN / SLEDENJE ZLONAMERNIH ALI NADLEŽNIH KLICEV / Detel Global v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključujejo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka.

Detel Global bo podatke o sledenju shranil in o rezultatu sledenja, to je identifikacijski oznaki kličočega (npr. telefonska številka), pisno obvestil naročnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klicev. Le v primeru, ko naročnik izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem, mu Detel Global posreduje morebitne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega naročnika, o čemer pa obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca.

15. ČLEN / OMEJITVE UPORABE STORITVE / Brez poprejšnjega pisnega dovoljenja Detel Globala je naročniku izrecno prepovedano prenašati pravice, ki izhajajo iz storitev po tej pogodbi, na tretjo osebo; prav tako je prepovedano storitev Detel IP uporabljati za samodejno klicanje, stalno posredovanje klicev, telemarketing, masovno pošiljanje faksov ali za druge dejavnosti, ki niso v skladu z običajnimi vzorci uporabe za gospodinjstva ali mala podjetja, razen če se o izvajanju takšnih dejavnosti predhodno dogovori z Detel Globalom. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe storitve, v primeru hujše kršitve pa si Detel Global pridržuje pravico prekiniti ali omejiti zagotavljanje storitve brez vnaprejšnjega opozorila skladno s 16. členom teh pogojev.

Naročnik je dolžan vso programsko opremo, ki jo Detel Global priskrbi za izvajanje storitev uporabljati skladno z licenčnimi in drugimi pogoji za uporabo take opreme; posebej se zavezuje, da ne bo posegal v programsko kodo in da ne bo opravljal vzratnega inženirstva. V primeru uporabe v nasprotju s tem odstavkom Detel Global ni odgovoren za delno ali popolno nedelovanje storitve Detel IP, naročnik pa odgovarja za vse posledice in škodo, ki bi zaradi takšne neprimerne uporabe nastala. V primeru hujše kršitve si Detel Global pridržuje pravico prekiniti ali omejiti zagotavljanje storitve brez vnaprejšnjega opozorila skladno s 16. členom teh pogojev.

16. ČLEN / OMEJITEV DOSTOPNOSTI STORITEV / Detel Global lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz naročniškega razmerja ali v primerih, če naročnik uporablja storitve za namen, ki ni v skladu s temi SPU, PP in naročniško pogodbo, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.

Detel Global lahko prepreči ali začasno in na stroške naročnika, omeji odhodne klice, razen klicev na številke za klice v sili, če naročnik:

1. ne poravna enega ali več zapadlih računov,
2. ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Detel Global ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
3. ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
4. če uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju z predpisi,
5. s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
6. dopušča in/ali se okorišča z dajanjem dostopov IP telefonije v uporabo tretjim osebam,
7. ne ravna v skladu z 20. členom teh pogojev in ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
8. če naročnik, ki trži storitve v omrežju Detel Globala, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
9. v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji in/ali naročniška pogodba.

Detel Global naročnika pisno in/ali na drug ustrezen način opozori, da so nastopili razlogi za omejitev dostopnosti storitev. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu v 5 dneh od izdaje opozorila, mu Detel Global omeji odhodne klice. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev.

Ne glede na določbe prejšnjega odstavka sme Detel Global začasno in na stroške naročnika **brez predhodnega obvestila** nemudoma omejiti odhodne klice, razen klicev na številke za klice v sili :

- če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
- če naročnik poskuša vdreti v zaščitne sisteme omrežja in s tem priti od podatkov, za katerih posedovanje ni pooblaščen,
- če naročnik ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično oziroma tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja,
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev,
- zaradi zaščite naročnikov interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih takoj, ko je zaznana možnost zlorabe,
- če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način,
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja,
- se ne odzove na ukrepe Detel Globala (na primer: klic), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja,
- če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu naročniškega razmerja, če naročnik ne izpolni zahteve Detel Globala,
- v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Detel Global lahko glede na razlog omejitve prav tako odstopi od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.

Detel Global naročnika o izvedbi ukrepa najprej obvesti preko telefona, če je to izvedljivo ter nato še preko elektronske ali navadne pošte.

Ponovna vključitev odhodnih klicev se naročniku, ki krši pogodbo oz. splošne pogoje zaračuna po veljavnem ceniku. Dolžnost plačevanja naročnine v primeru omejitve odhodnih klicev ne ugasne.

Naročnik lahko na lastne stroške zahteva začasno izključitev, vendar največ za tri (3) mesece v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zahtevo mora naročnik pisno poslati Detel Globalu najkasneje en (1) mesec pred zahtevano izključitvijo, taka izključitev pa začne veljati s prvim dnevom naslednjega obračunskega obdobja, za katerega je bila začasna izključitev zahtevana.

Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Detel Globalu z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanje s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

17. ČLEN / PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA / Naročnik lahko kadarkoli pisno s priporočeno pošto odpove naročniško razmerje z odpovednim rokom trideset (30) dni, razen če se stranki z aneksom ne dogovorita drugače. Odpovedni rok začne teči prvi delovni dan po prejemu odpovedi.

Detel Global lahko prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka ter v celoti preneha zagotavljati storitev, če naročnik:

1. ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel,
2. ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Detel Global ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
3. če se začasne omejitve odhodnih klicev ponovijo več kot dvakrat letno,
4. s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
5. dopušča in/ali se okorišča z dajanjem dostopov IP telefonije v uporabo tretjim osebam,
6. ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
7. ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
8. krši določila naročniške pogodbe in/ali Splošnih pogojev ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Detel Globala v zahtevanem roku
9. uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju z predpisi,
10. če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje
11. v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Pred nastopom razloga za prenehanje naročniškega razmerja mora Detel Global naročniku pisno poslati opozorilo, v katerem ga pozove, da v roku 8 dni od izdaje opozorila preneha s kršitvami ali poravna svoje obveznosti. Z dnem izdaje opozorila Detel Global naročniku omeji odhodne klice (razen klicev na številke za klice v sili) do dneva, ko naročnik poravna svoje obveznosti oziroma preneha s kršitvami.

Detel Global lahko prav tako prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka in predhodnega obvestila iz prejšnjega odstavka ter v celoti preneha zagotavljati storitev, v primerih ko naročnik ne uporablja storitve več kot šest mesecev.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati obveznosti iz naročniškega razmerja, nastale do dneva izključitve na omrežni priključni točki, vključno s stroški prenehanja naročniškega razmerja. S prekinitvijo uporabniškega razmerja na podlagi določil tega člena prenehajo medsebojne pravice in obveznosti operaterja in uporabnika, razen za neporavnane obveznosti naročnika.

Naročnik se obvezuje, da bo Detel Globalu poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve naročniškega razmerja, ki izhajajo iz pogodbe in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.

Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja na zahtevo Detel Globala vrnil terminalsko opremo (na primer: modem) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Detel Globala. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

18. ČLEN / PRAVICA DO UGOVORA IN SPOR / Naročnik oziroma uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje Detel Globala v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.

Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

- zoper račun, ki je izstavljen s strani Detel Globala v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjen račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa, ali
- zoper odločitev ali ravnanje Detel Globala, v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje, vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora. Šteje se, 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 uporabnik ne vложи ugovora pravočasno, izgubi pravico do ugovora.

Naročnik lahko vloži obrazložen ugovor pisno po pošti na naslov: Detel Global d.d., Pot za Brdom 102, 1000 Ljubljana, s pripisom reklamacija, na elektronski naslov: info@detel.eu ali s klicem na telefonsko številko: 059 20 1000.

Če naročnik vloga ugovor po telefonu, mora pri klicu opozoriti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitev in razločno opisati težave in lokacijo na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime ter geslo za pregled porabe ter način, na katerega želi prejeti odgovor.

Detel Global bo odločil o ugovoru v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora pisno, po pošti.

V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je potrebno dodatno proučiti določene okoliščine oziroma preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev Detel Globala, se o tem obvesti vlagatelja ugovora v osmih (8) dneh po prejemu ugovora. Če vlagatelj na zahtevo Detel Globala ugovora ne dopolni s potrebnimi podatki, se šteje da je ugovor umaknil. Petnajstdnevni rok za podajo odločitve o ugovoru začne teči po prejemu zahtevanih podatkov s strani naročnika.

Če Detel Global v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora temu ne ugodí, lahko naročnik/končni uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Detel Globala vloži predlog za rešitev spora na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Če Detel Global v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora temu ne odloči, lahko naročnik/končni uporabnik v roku tridesetih (30) dneh od vložitve ugovora vloži predlog za rešitev spora pred Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije, tudi kadar Detel Global ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Detel Global sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.

Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa.

19. ČLEN / ODGOVORNOST / Detel Global ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru storitve Detel.

Če naročnik po naročniški pogodbi in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik odgovarja za takšnega uporabnika kot za samega sebe, kar med drugim pomeni, da se v razmerju do Detel Globala oz. tretjih oseb vedno šteje, da obveznosti iz naročniške pogodbe in druge obveznosti v razmerju do Detel Globala izpolnjuje oz. ne izpolnjuje izključno naročnik.

Detel Global ne odgovarja za nedelovanje opreme, ki je priključena na strankine telefonske povezave in ni potrjena in odobrena z njegove strani ter za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi takšne opreme.

Detel Global ne prevzema nobene odgovornosti glede priključitve kakršnih koli terminalov, vključno s POS in drugimi bančnimi terminali, na telefonske povezave, ki jih zagotavlja in ne jamči za delovanje takšne opreme. Uporabnik je dolžan zagotoviti vse potrebno s primerno skrbnostjo, da zagotovi varnost storitev in varnost podatkov v skladu z zahtevami bank ali drugih finančnih ter podobnih institucij, s katerimi posluje ali kako drugače izmenjuje podatke z uporabo Detel IP storitev.

Detel Global ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne težave ali kakršnokoli škodo, do katere bi prišlo zaradi prenehanja oziroma odpovedi pogodb pri drugih operaterjih telefonije ali pogodb, sklenjenih z operaterji, ki zagotavljajo dostop do interneta in to ne glede na razlog odpovedi, četudi bi ta izviral iz sklenitve naročniškega razmerja z operaterjem. *(Naročnik se mora zavedati, da je za polno razvezan dostop preko bakrene parice potrebna storitev interneta in, da se v primeru sklenitve naročniškega razmerja za storitev Detel IP razmerje s Telekomom Slovenije prekine, kar pomeni, da je potrebno povezavo tehnično ponovno vzpostaviti. Da ne bi prihajalo do zapletov, ponudnik storitev Detel IP predlaga, da naročnik, ki ima obstoječo kombinirano internetno povezavo s storitvijo telefonije pri Telekomu Slovenije ali pri drugih operaterjih, sam poskrbi za priključitev interneta, posebej pozoren mora biti, da si pred samim prenosom telefonske številke uredi polno razvezan dostop pri svojem ponudniku interneta. Samo na ta način lahko Operater zagotovi stroškovno optimalen prehod na storitev Detel IP. Operater ne odgovarja za posledice odpovedi naročnine pri Telekomu Slovenije!)*

20. ČLEN / OBVEŠČANJE O SPREMEMBAH / Naročnik je dolžan Detel Globalu takoj sporočiti vsako spremembo podatkov, ki so pomembni za sklenitev naročniškega razmerja (zlasti sprememba osebnega imena, imena podjetja, naslova, elektronskega naslova, sedeža, računa, prek katerega posluje itd.) v pisni obliki priporočeno po pošti najkasneje v osmih (8) dneh po spremembi podatka oziroma najkasneje do konca tekočega obračunskega obdobja. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči pravočasno, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob zadnji spremembi oz. ob sklenitvi naročniškega razmerja štejejo za sprejeta, pri čemer naročnik iz tega razloga ne more uveljavljati nobenega ugovora.

Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Detel Global začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove naročniško razmerje. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.

21. ČLEN / OBVEŠČANJE O SPREMEMBAH POGOJEV / O spremembah pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti strank, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb. Spremembe bodo objavljene na spletni strani www.detel.eu, če je naročnik sklenil naročniško razmerje za storitev Detel IP ali CbC oz. www.detelfone.eu, če je naročnik sklenil naročniško razmerje za storitev DetelFone ali na drug primeren način obveščanja.

Dodatna pojasnila bodo za naročnike storitev Detel IP in CbC dostopna na elektronskem naslovu info@detel.eu in na telefonski številki 059 20 1000, za naročnike storitve DetelFone pa na elektronskem naslovu help@de-tel.com in na telefonski številki 059 20 1000.

Naročnik se zavezuje redno spremljati morebitne spremembe, kot bodo objavljene na zgoraj navedenih spletnih straneh, pri čemer se strinja, da vsaka nadaljnja uporaba storitev po tej pogodbi po izteku trideset (30) dnevnega roka pomeni sprejetje spremenjenih pogojev.

V kolikor se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, lahko od obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, v skladu s prvim odstavkom tega člena, brez odpovednega roka in brez sankcij odstopi od naročniške pogodbe s pisno izjavo, poslano priporočeno po pošti, razen v primerih, če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi.

Odstop od naročniške pogodbe v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko v takem primeru pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo Detel Globalu povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto 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. Detel Global pa mu bo vrnil kupnino. Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko Detel Global v zameno ponudi, da ohrani naročniško razmerje v veljavi pod pogoji določenimi v obstoječi pogodbi.

22. ČLEN / DRUGA DOLOČILA / Neveljavnost nekaterih določil teh pogojev, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ne vpliva na veljavnost drugih določil pogojev.

23. ČLEN / VELJAVNOST / Ti splošni pogoji pričnejo veljati 11.11.2013. S tem dnem prenehajo veljati Splošni pogoji za opravljanje storitev v omrežju Detel z dne 27.05.2013.

Detel Global d.d.
Nebojša Jovanović, direktor