

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev podjetja Telprom, d.o.o.

1. Opredelitev pojmov

1.1. »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« oziroma »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju agencija) je neodvisni regulativni organ, ustanovljen na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom-1), ki opravlja naloge po tem zakonu ter ureja druga vprašanja, povezana z elektronskimi komunikacijami.

1.2. »Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telprom, d.o.o.« »Splošni pogoji uporabe« ali »SPU« (v nadaljevanju SPU) so splošni pogoji poslovanja Telproma kot pooblaščenega izvajalca ali izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov teh storitev.

1.3. »Elektronske komunikacijske storitve« so po določilih SPU javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in oblačne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Telprom svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).

1.4. »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Telproma in/ali naročniške komunikacijske opreme (strojna in/ali programska oprema). Je fizična točka, na kateri ima naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika.

1.5. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s Telpromom ob upoštevanju SPU sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih ali oblačnih storitev.

1.6. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.

1.7. »Naročniška pogodba« je pogodba med Telpromom kot pooblaščenim izvajalcem in/ali izvajalcem ter naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.

1.8. »Cenik storitev« določa cene storitev Telprom, ki jih Telprom zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).

1.9. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Telprom za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.

1.10. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik/uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja.

1.11. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje Telproma.

1.12. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Telprom sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Telprom.

1.13. »Priključitev« je postopek, s katerim Telprom naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Telproma.

1.14. »Priključnina/priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.

1.15. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev Telprom dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.

1.16. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitev/priključka.

1.17. »Maksimalna hitrost« v fiksnih omrežjih in na fiksni lokaciji je najvišja pritočna in odtočna hitrost povezave na omrežni priključni točki, ki je naročniku na razpolago vsaj enkrat dnevno ob izključenih specializiranih storitvah.

1.18. »Minimalna« hitrost v primeru fiksnega širokopasovnega dostopa znaša vsaj 50% maksimalne hitrosti ter vsaj 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti z uporabo širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij.

1.19. »Običajno« razpoložljiva hitrost je hitrost povezave na omrežni priključni točki naročnika, ki je dosegljiva 90% časa dneva in se meri izven vršnih ur ter mora znašati vsaj 80% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti povezave. V primeru širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij znaša običajno razpoložljiva hitrost vsaj 50% maksimalne hitrosti.

2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Telproma in pogoji uporabe storitev

2.1. Telprom omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

2.2. Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Telproma, če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, Telprom pa jo nudi in omogoča.

2.3. Pogoje delovanja elektronskega komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Telprom v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.

2.4. Določila SPU veljajo za uporabo storitev v omrežju Telproma.

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

2.6. Telprom lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.

2.7. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo Telprom naročnike/uporabnike obveščal najmanj trideset dni pred uveljavitvijo sprememb.

2.8. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj trideset dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v istem roku, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglašata.

2.9. Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Telproma na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Telproma.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

3.1. NR se sklene na podlagi pisne, pravilno izpolnjene in s strani naročnika, izvajalca in/ali pooblaščenega izvajalca podpisane naročniške pogodbe, ki mora skupaj s potrebnimi dokazili in prilogami prispeti na sedež podjetja Telprom d.o.o. Morebitni ustni dogovori in naročnikove enostranske spremembe naročniške pogodbe niso veljavni. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.

3.2. Vse spremembe NR morajo biti dogovorjene v pisni obliki in se urejajo z aneksi k osnovni naročniški pogodbi, v primeru naročila storitev iz dopolnilne ponudbe.

3.3. Telprom bo naročniku omogočil uporabo storitev najkasneje v roku tridesetih dneh po prejemu pravilno izpolnjene naročniške pogodbe, če ne obstajajo zadržki za sklenitev NR, razen v primeru, kadar to ne bo mogoče iz razlogov, ki niso na strani podjetja Telprom.

3.4. Po izteku ali preinitvi NR mora naročnik na svoje stroške vrniti opremo Telpromu na njegov sedež oziroma omogočiti, da opremo na naročnikove stroške odstrani oz. pobere.

4. Uporaba terminalske opreme

4.1. Za uporabo storitev Telproma mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalsko opremo.

4.2. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Telproma ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

4.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU.

4.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Telprom naročniku svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub priporočilu Telproma ne namesti in/ali uporablja, Telprom ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

5.1. Telprom pri svojem poslovanju z naročniki/uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki/uporabniki in za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitev ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.

5.2. Telprom sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih/uporabnikih v skladu s pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi in SPU. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost podjetja Telprom.

5.3. Telprom bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in, v kolikor ni drugače določeno v PP za posamezno storitev, jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v Telpromu. Za oziroma pred uporabo osebnih podatkov v druge namene bo Telprom pridobil ustrezno soglasje naročnika.

5.4. Telprom zbira o naročnikih naslednje podatke

- ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
- naslov/sedež naročnika,
- elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
- davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
- druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,
- na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.

5.5. Soglasje za obdelavo osebnih podatkov, kot izhaja iz naročniške pogodbe, velja tudi po prenehanju naročniške pogodbe oziroma do izrecnega preklica soglasja oziroma še največ deset let.

5.6. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Telprom preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika/uporabnika, na katerega se nanašajo.

5.7. Telprom sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, ki jih Telpromu posreduje naročnik oziroma uporabnik (npr. navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, posredovanih v sklopu naročila oziroma uporabe storitev ali blaga, ...), od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oziroma preverjati resničnost le-teh.

5.8. Telprom hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

6.1. Telprom zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom.

6.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).

6.3. Telprom praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih ter oblačnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd. ter opravljene klice. Telprom lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.

6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.

6.5. Osnovne in druge (oblačne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Telprom prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja Telproma.

6.6. Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- trajanja vzpostavljenega zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začelih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začelih časovnih intervalov.

6.7. Račun se izstavlja primarno v elektronski obliki; na željo stranke se lahko izda tudi papirnati obliki.

6.8. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.

6.9. Če naročnik v petnajstih dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telprom. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti dan po izdaji računa.

6.10. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

6.11. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Telprom naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Telpromu dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Telprom zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.

6.12. Telprom lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terja od Telproma. Telprom lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

6.13. Telprom naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

6.14. Telprom lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, elektronska pošta).

- 6.15. Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.
- 6.16. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Telprom preneha zagotavljati storitve.
- 6.17. Telprom lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:
- naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
 - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
 - se ne odzove na ukrepe Telproma (na primer: klic, SMS).
- 6.18. Telprom naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitve ali ravnanje Telproma

- 7.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telproma v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.
- 7.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor zoper račun, ki je izstavljen s strani Telproma v roku petnajstih dni od datuma prejema računa.
- 7.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov: – pisno na naslov Telprom, Kvedrova cesta 5a, 1000 Ljubljana, s pripisom reklamacija; – na elektronski naslov za sprejem reklamacije (info@telprom.si).
- 7.4. Telprom bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih dneh.
- 7.5. V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko operater ob predhodnem soglasju naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi.
- 7.6. Če Telprom ne ugodí naročnikovemu ugovoru, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih dneh po prejemu odločitve Telproma vloži predlog za rešitev spora na pristojno sodišče glede na naslov naročnika.
- 7.7. Če Telprom o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih dneh po vložitvi ugovora (v kolikor se ta nanaša na internetni dostop) vloži predlog za rešitev spora pred agencijo.
- 7.8. Telprom sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.
- 7.9. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.

8. Omejitve uporabe storitev

- 8.2. Telprom lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, razen klicev na številke za klice v sili.
- 8.3. Telprom naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR;
 - dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
 - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Telprom ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke; – dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
 - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR; – dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
 - če naročnik, ki trži storitve v omrežju Telproma, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev, – v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

- 8.4. Telprom sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, in sicer:
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Telproma in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
 - če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
 - če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;
 - če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
 - zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
 - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
 - se ne odzove na ukrepe Telproma (na primer: klic, SMS), 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 NR, če naročnik ne izpolni zahteve Telproma.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

- 9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih (5) dneh od prejema odpovedi NR.
- 9.2. Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti, faksu ali elektronski pošti in mora vsebovati:
- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
 - podatke o naslovu lokacije priključka (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime;
 - zeleni datum izključitve;
 - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter – morebitne druge podatke
- 9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR Telpromu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.
- 9.4. Naročnik se obvezuje, da bo Telpromu poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.
- 9.5. Če namerava Telproma spremeniti pogoje, določene v naročniški pogodbi, je dolžan naročnika o nameranih spremembah obvestiti najmanj trideset dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima pravico v istem roku brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi.
- 9.6. Telproma na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključí vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.
- 9.7. Telproma lahko odpove NR:
- če naročnik krši določila SPU, PP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Telproma v zahtevanem roku;
 - če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
 - če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;
 - v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.

9.8. NR lahko na isti lokaciji/isti številki prevzame pravni naslednik (npr. družinski član oziroma druga pravna oseba), ko ta sklene s Telpromom pogodbo o NR. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.

9.9. Dedič je odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega NR, uporabe storitev, ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.

10. Skrb za naročnika

10.1. Telprom izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in

odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev.

10.2. Telprom zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.

10.3. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last Telproma, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovih krivdi.

10.4. Telprom priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.

11. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak ter nadomestilo za neustrezne storitve in odgovornost za škodo

11.1. Telprom zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

11.2. Telprom ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

11.3. Telprom bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.

11.4. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprave (na primer modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.

11.5. Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema: – odpravljanje napak; – periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja; – druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca; – stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo; – meritve delovanja sistema na terenu; – stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema; – analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja; – nastavljanje in konfiguriranje; – zagotavljanje računalniških komunikacij;

11.6. Telprom zgradi in vzdržuje dostopovno omrežje do omrežne priključne točke. Telprom vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Telproma. Interne napeljave vzdržuje naročnik sam, razen če je v pogodbi drugače opredeljeno.

11.7. Naročnik/uporabnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal na javno objavljeni telefonski številki (+386 1 586 31 60) ter prek drugih komunikacijskih kanalov (epošta: podpora@telprom.si pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

11.8. V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU, se ne šteje čas, v katerem Telpromu za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.

11.9. Telprom bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.

11.10. Uporabnik jemlje v vednost, da odškodninska zaveza izvajalca in/ali pooblaščenega izvajalca v nobenem primeru ne obsega odgovornost za uporabnikovo izgubo dobička

11.11. Telprom ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak, višje sile ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Telprom ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

11.12. Telprom naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo, izgubljene podatke in/ali nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.

11.13. Telprom ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.

12. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

12.1. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Telprom.

12.2. V primeru, da naročnik/uporabnik pri ali za uporabo storitev Telproma le-te uporablja prek ali z uporabo programske opreme, ki jo naročniku zagotovi ali kakorkoli da na voljo oziroma v uporabo Telprom, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU.

12.3. Telprom in/ali njegovi licencodajalec naročniku/uporabniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Telproma ali ki je bila naročniku/uporabniku dobavljena s strani Telproma na disku ali kakršnem drugem prenosnem mediju sama ali v sklopu kakšne storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt). Produkta naročnik/uporabnik ne sme kopirati, spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, dekompirirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.

12.4. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.

12.6. Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik/uporabnik licenco prejel, ali če naročnik/uporabnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik/uporabnik licenco prejel.

12.8. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Telprom v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Telproma in/ali dajalcev licence Telpromu, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

12.9. Telprom in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove/uporabnikove uporabe storitev Telproma prek ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem podpoglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi velike malomarnosti ali naklepa Telproma.

13. Vsebine in storitve ponudnikov

13.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Telprom samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.

13.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Telprom posreduje, skladno z navodili Telproma oziroma ponudnika storitve in vsebine.

13.3. Telprom v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev/vsebin.

13.4. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa Telproma oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.

13.5. Telprom ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.

13.6. Telprom ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.

13.7. Telprom svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrežno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Telprom ne odgovarja.

13.8. Telprom pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

13.9. Storitve zunanjih ponudnikov so prek omrežij Telproma na voljo naročnikom/uporabnikom Telproma, uporabnikom drugih operaterjev pa le v primeru, ko ima Telprom sklenjen ustrezen dogovor z drugim operaterjem.

14. Končne določbe

14.1. SPU imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.

14.2. Ti pogoji pričnejo veljati 06. 10. 2019 za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR po tem datumu, kot tudi za obstoječe naročnike.

14.3. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletni strani Telproma (www.telprom.si).