

Splošne pogoje uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in naročnikom ter drugimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije.

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju SPU) so splošni pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.2. »Posebni pogoji« (v nadaljevanju PP) so pogoji poslovanja Telekoma Slovenije kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- 1.3. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije.
- 1.4. »Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja« so storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Telekom Slovenije svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, PP za posamezne storitve, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).
- 1.5. »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju APEK) je neodvisni regulatorni organ, ustanovljen na podlagi zakona o elektronskih komunikacijah.
- 1.6. »Cenik storitev« določa cene storitev Telekoma Slovenije, ki jih Telekom Slovenije zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).
- 1.7. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s Telekomom Slovenije ob upoštevanju SPU sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.8. »Potrošnik« je po določilih SPU naročnik in uporabnik, ki je fizična oseba ter uporablja storitve za namene, ki ne sodijo izven njegove poslovne ali pridobitne dejavnosti.
- 1.9. »Naročniška pogodba« je pogodba med Telekomom Slovenije kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.10. »Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki na podlagi naročniške pogodbe, na podlagi pogodbe in po posebnem dogovoru z naročnikom ali kot predplačniški uporabnik, uporablja storitve Telekoma Slovenije kot končni uporabnik.
- 1.11. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev Telekoma Slovenije dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme.
- 1.12. »Priključnina /priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.13. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.
- 1.14. »Priključitev« je postopek, s katerim Telekom Slovenije naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije.
- 1.15. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.
- 1.16. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Telekom Slovenije za naročnika oz. uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom oz. uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.17. »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju oprema) je oprema, ki jo uporabljajo uporabniki pri uporabi storitev Telekoma Slovenije.
- 1.18. »Vseбина« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Telekoma Slovenije ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.19. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Telekom Slovenije sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Telekoma Slovenije. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Telekoma Slovenije ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitve.
- 1.20. »Telefonska številka« je številka, ki jo naročniku ali uporabniku dodeli v uporabo Telekom Slovenije. Imetnik telefonske številke je Telekom Slovenije.
- 1.21. »Kartica SIM (SIM-Subscriber Identity Modul in USIM-Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika oz. uporabnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika oz. uporabnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika oz. uporabnika.
- 1.22. »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Telekoma Slovenije 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. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Telekoma Slovenije v omarici ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Telekoma Slovenije.
- 1.23. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik/ uporabnik dostop do javnega elektronskega 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. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Telekoma Slovenije v omarici ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključi in začne interna napeljava, ki ni v lasti Telekoma Slovenije. V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.
- 1.24. Ostali pojmi, uporabljeni v teh SPU, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (v nadaljnjem besedilu ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije in pogoji uporabe storitev

- 2.1. Telekom Slovenije omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SPU in PP za posamezne storitve:
 - nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezne storitve;
 - če storitev to omogoča dostop do enotne evropske številke za klice v sili 112 in do številke policije 113, razen v primeru nomadskih IP-priključkov.
- 2.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Telekom Slovenije pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna navodila ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- 2.3. Telekom Slovenije omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- 2.4. Vsak naročnik in uporabnik ima možnost uporabe storitev družbe Telekom Slovenije, če ima naročnik oz. uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, operater pa jo nudi in omogoča.
- 2.5. Dostop do novih storitev, za katere Telekom Slovenije ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Telekoma Slovenije možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- 2.6. Telekom Slovenije bo naročniku nudil izbiro telefonske številke in/ali

- spremembo le te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.
- 2.7. Telekom Slovenije ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti telefonsko številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.
 - 2.8. Pogoje delovanja elektronske komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Telekom Slovenije v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji APEK-a.
 - 2.9. Določila SPU veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih družbe Telekom Slovenije.
 - 2.10. Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
 - 2.11. Telekom Slovenije 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 Telekom Slovenije ne more vplivati.
 - 2.12. V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oz. posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Telekom Slovenije uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.
 - 2.13. Telekom Slovenije lahko začasno omeji oz. prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja ali, če je prišlo do napake ali okvare. Telekom Slovenije bo najvilj omejitve oz. prekinitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil APEK, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in APEK. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.
 - 2.14. O spreminjanju obsega, kakovosti in cen storitev bo Telekom Slovenije naročnike in uporabnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na spletnih straneh, z obvestili na mesečnih računih, na prodajnih mestih ali na način, ki je dogovorjen z naročniško pogodbo.
 - 2.15. Če se naročniki s spremenjenimi pogoji ne strinjajo, lahko v tridesetih (30) dneh od objave obvestila odstopijo od naročniške pogodbe. Naročniki, ki so od Telekoma Slovenije na račun vezave za daljše časovno obdobje prejeli terminalsko opremo po subvencionirani ceni, lahko ob odstopu od pogodbe poravnajo razliko med subvencionirano in redno ceno ter obdržijo terminalsko opremo, ali terminalsko opremo vrnejo v takem stanju, kot so jo dobili, Telekom Slovenije pa jim vrne vplačano kupnino in zaračuna uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, skladno z veljavnim Cenikom. Naročnik soglaša, da lahko v tem primeru Telekom Slovenije pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku oz. uporabniku, s tistim, kar naročnik oz. uporabnik terja od Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.
 - 2.16. Telekom Slovenije bo obvestila o novih storitvah in/ali opuščanju starih storitev objavjal prek svojih informacijskih portalov, v prodajno-informativni literaturi in/ali z neposrednimi obvestili naročnikom.
 - 2.17. Telekom Slovenije lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oz. vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.
 - 2.18. Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Telekoma Slovenije na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Telekoma Slovenije.
 - 2.19. Naročnik v določenih primerih za uporabo storitev lahko za čas trajanja naročniškega razmerja (v nadaljevanju NR) uporablja tudi opremo, ki je v lasti Telekoma Slovenije.
 - 2.20. V elektronskem komunikacijskem omrežju družbe Telekom Slovenije je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda družba Telekom Slovenije.
- ### 3. Sklenitev naročniškega razmerja
- 3.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SPU, PP za posamezno storitev, navodila za uporabo, prodajne ponudbe in veljavni Cenik storitev, ki vsebujejo seznam veljavnih cen storitev. SPU lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot SPU. Če SPU in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR so opredeljeni v PP oz. pogodbi. Če so določbe PP drugačne od določb SPU, se uporabljajo določbe PP. Če pa so določbe PP drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe.
 - 3.2. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitne popuste ter cene za posebne ciljne skupine. Telekom Slovenije nudi v okviru tehničnih možnosti nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije <http://www.telekom.si> oz. <http://www.siol.net> ali <http://www.mobitel.si> (v nadaljevanju spletne strani) in/ali v prodajno-svetovalnih centrih Telekoma Slovenije.
 - 3.3. SPU, Cenik in opisi storitev so objavljeni na vidnem mestu na vsakem prodajnem mestu Telekoma Slovenije, pooblaščenem za sklepanje NR in na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
 - 3.4. Ob podpisu naročniške pogodbe naročnik prejme SPU, PP za posamezno storitev, veljaven Cenik in ponudbo naročenih storitev.
 - 3.5. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SPU, PP, Cenikom, opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezan uporabljati storitev izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
 - 3.6. Telekom Slovenije sklepa NR na svojih prodajnih mestih in prek pooblaščenih posrednikov. NR se lahko sklene s pogodbo, sklenjeno na daljavo, če to omogoča ponudba Telekoma Slovenije ali tako določajo PP za posamezno storitev.
 - 3.7. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in SPU.
 - 3.8. Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
 - da je polnoletna;
 - če posamezna ponudba Telekoma Slovenije to dovoljuje, je lahko naročnik tudi mladoletna oseba ob dovoljenih petnajstih (15) letih, ki lahko sklene NR izključno ob predložitvi poroštvene izjave poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU ter ob soglasju starša ali skrbnika;
 - da ima stalno prebivališče v RS;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži davčno številko in osebni dokument na vpogled, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
 - da Telekomu Slovenije predloži ustrezne dokumente in listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti predloženih podatkov;
 - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (na primer: potrdilo o zaposlitvi ...) ali predloži poroštveno izjavo poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU;
 - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe ali podjetja oziroma Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
 - da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev družbe Telekom Slovenije;
 - da zoper njo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnege stečaja;
 - da ob prvi sklenitvi NR, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR za posamezno storitev;
 - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži notarsko ali na upravni enoti overjeno pooblastilo, razen če drugače določajo PP za posamezno storitev.
 - 3.9. Naročnik - pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
 - da je registrirana in/ali ima sedež oz. registrirano predstavništvo na območju RS ali če tega nima, lahko zanj jamči porok, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU, in odprti račun pri eni od bank v RS;
 - da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
 - da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR kot pravna oseba ali iz drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oz. podjetja in kot fizična oseba, oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
 - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom, oziroma mora biti izdano in podpisano na poslovnih listini (memorandumu).
 - 3.10. Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Telekom Slovenije poroka na njegovo zahtevo seznaniti s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.
 - 3.11. Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe.
 - 3.12. Telekom Slovenije lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
 - 3.13. Stranka je dolžna pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Telekom Slovenije preveri njeno identiteto in boniteto.
 - 3.14. V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi ustreznih listin, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Telekom Slovenije zahteva ustrezni inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.
 - 3.15. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
 - 3.16. Podatki, ki jih stranka navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični in popolni.

- 3.17. NR med Telekomom Slovenije ter naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Telekom Slovenije naročniku omogoči uporabo storitev.
- 3.18. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 3.19. Telekom Slovenije začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oz. dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
- 3.20. Telekom Slovenije naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli telefonsko številko.
- 3.21. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR ali prekine že sklenjeno NR, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU, določili posebnih pogojev za storitve ali če krši določila naročniške pogodbe oz. veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Telekom Slovenije zahteva ob sklenitvi NR, oz. če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
 - če je Telekom Slovenije zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
 - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oz. njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oz. 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 podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
 - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oz. ima namen zlorabiti katero od storitev Telekoma Slovenije ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
 - če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku;
 - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Telekom Slovenije ni dolžan skleniti NR;
 - če se ugotovi, da bo storitve Telekoma Slovenije dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
- 3.22. Naročnik je dolžan Telekomu Slovenije takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (na primer: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje), ki je vplivala na odločitve za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Telekom Slovenije začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacij ali odpove NR. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.
- 3.23. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Telekom Slovenije zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku.
- 3.24. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Telekomu Slovenije, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.
- 3.25. Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o NR oz. določenih v PP.
- 3.26. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR ali PP, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.
- 5.4. Telekom Slovenije bo pridobljene podatke uporabljal le za nemoteno izvajanje NR in za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom.
- 5.5. V primeru, da se naročnik med sklepanjem NR ne opredeli za namene trženja storitev Telekoma Slovenije ali proti njim, bo lahko Telekom Slovenije o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje dovoljuje zakonodaja.
- 5.6. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Telekom Slovenije trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Telekom Slovenije je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.
- 5.7. Telekom Slovenije zbira o naročnikih naslednje podatke:
- ime in priimek fizične osebe oz. naziv za pravne osebe,
 - naslov naročnika,
 - elektronski naslov in podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
 - telefonsko številko in kontaktno telefonsko številko,
 - akademski naslov pred imenom in poklic za imenom naročnika (na željo naročnika),
 - davčno številko in rojstni datum za fizične osebe,
 - davčno in matično številko za pravne osebe,
 - druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR, vključno s podatki o računih, prek katerih posluje.
- 5.8. Telekom Slovenije lahko na podlagi naročnikovega ali uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov za izboljšanje ponudbe, trženje storitev ali izvajanje storitev obdeluje podatke, zbrane ob sklenitvi NR, zbira tudi druge naročnikove ali uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Telekoma Slovenije ipd.).
- 5.9. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Telekom Slovenije preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino posameznika, na katerega se nanašajo.
- 5.10. Telekom Slovenije sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, od katerekoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oz. preverjati resničnost le teh.
- 5.11. Telekom Slovenije sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Telekom Slovenije, preko katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve.
- 5.12. Telekom Slovenije za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z ZEKom-om, hrani podatke o prometu za čas, kot je opredeljen v PP za posamezno storitev.
- 5.13. Podatki, ki se hranijo:
- pri storitvah v mobilnem omrežju:
 - pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;
 - pri telefonskih storitvah v fiksnem in VoIP-omrežju: podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP-naslovu, iz katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;
 - pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju: podatki o javnem IP-naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP-naslovu, iz katerega je bila zveza vzpostavljena;
 - pri storitvah TV in Video na zahtevo prek fiksnega IP-omrežja: podatki o zasebnem IP-naslovu TV-komunikatorja, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze in končni točki dostopa, od koder se je TV-komunikator povezal.

4. Uporaba elektronske komunikacijske opreme

- 4.1. Za uporabo storitev Telekoma Slovenije mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno elektronsko komunikacijsko opremo.
- 4.2. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati elektronsko komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev ter navodili in priporočili Telekoma Slovenije.
- 4.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje elektronske komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe terminalne opreme v primeru neupoštevanja uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU.
- 4.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Telekom Slovenije naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitve protivirusne zaščite. V primeru, da je protivirusna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Telekom Slovenije ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku ali uporabniku.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

- 5.1. Telekom Slovenije pri svojem poslovanju z naročniki in uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki in uporabniki ter za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitev, ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.
- 5.2. Telekom Slovenije sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih in uporabnikih v skladu in pod pogoji, kot to določajo veljavni predpisi in SPU. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost Telekoma Slovenije.
- 5.3. Telekom Slovenije bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi
- 5.4. Telekom Slovenije bo pridobljene podatke uporabljal le za nemoteno izvajanje NR in za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom.
- 5.5. V primeru, da se naročnik med sklepanjem NR ne opredeli za namene trženja storitev Telekoma Slovenije ali proti njim, bo lahko Telekom Slovenije o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje dovoljuje zakonodaja.
- 5.6. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Telekom Slovenije trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Telekom Slovenije je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.
- 5.7. Telekom Slovenije zbira o naročnikih naslednje podatke:
- ime in priimek fizične osebe oz. naziv za pravne osebe,
 - naslov naročnika,
 - elektronski naslov in podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
 - telefonsko številko in kontaktno telefonsko številko,
 - akademski naslov pred imenom in poklic za imenom naročnika (na željo naročnika),
 - davčno številko in rojstni datum za fizične osebe,
 - davčno in matično številko za pravne osebe,
 - druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR, vključno s podatki o računih, prek katerih posluje.
- 5.8. Telekom Slovenije lahko na podlagi naročnikovega ali uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov za izboljšanje ponudbe, trženje storitev ali izvajanje storitev obdeluje podatke, zbrane ob sklenitvi NR, zbira tudi druge naročnikove ali uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Telekoma Slovenije ipd.).
- 5.9. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Telekom Slovenije preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino posameznika, na katerega se nanašajo.
- 5.10. Telekom Slovenije sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, od katerekoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oz. preverjati resničnost le teh.
- 5.11. Telekom Slovenije sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Telekom Slovenije, preko katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve.
- 5.12. Telekom Slovenije za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z ZEKom-om, hrani podatke o prometu za čas, kot je opredeljen v PP za posamezno storitev.
- 5.13. Podatki, ki se hranijo:
- pri storitvah v mobilnem omrežju:
 - pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;
 - pri telefonskih storitvah v fiksnem in VoIP-omrežju: podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP-naslovu, iz katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;
 - pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju: podatki o javnem IP-naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP-naslovu, iz katerega je bila zveza vzpostavljena;
 - pri storitvah TV in Video na zahtevo prek fiksnega IP-omrežja: podatki o zasebnem IP-naslovu TV-komunikatorja, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze in končni točki dostopa, od koder se je TV-komunikator povezal.
- 5.14. Telekom Slovenije za namene pridobivanja podatkov o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju, ki jih določa zakon, ki ureja kazenski postopek, za namene zagotavljanja nacionalne varnosti in ustavne ureditve ter varnostnih, političnih in gospodarskih interesov države, kot jih določa zakon, ki ureja Slovensko obveščevalno varnostno agencijo, in za namene obrambe države, kot jih določa zakon, ki ureja obrambo države, hrani podatke, določene z ZEKom, ki jih ustvari ali obdela pri zagotavljanju z njimi povezanih javnih komunikacijskih storitev. Te podatke hrani v zakonsko določenem roku. Dostop do teh podatkov se omogoči samo pristojnim organom na način in za namene, ki jih določa ZEKom.
- 5.15. Telekom Slovenije lahko obdeluje/analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki storitev, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.
- 5.16. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato Telekom Slovenije ne zagotavlja nadzora

nad njihovo uporabo oz. distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali kateremkoli drugem omrežju, nad katerimi Telekom Slovenije nima neposrednega nadzora, razrešuje družbo Telekom Slovenije kakršnekolikoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

- 6.1. Telekom Slovenije 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. Telekom Slovenije praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih ter dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd., ter opravljene klice. Telekom Slovenije lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.
- 6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:
 - naročnina se praviloma plačuje za tekoče obračunsko obdobje,
 - na prvem redno izstavljenem računu se naročnina obračuna v skupnem znesku z redno mesečno naročnino tudi za del naročnine iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta del naročnine se obračuna od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja. Naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku.
- 6.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Telekom Slovenije 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 Telekoma Slovenije.
- 6.6. Cena klica je odvisna od:
 - vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksne v mobilno omrežje, klici za dostop do premisskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.),
 - izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa,
 - obdobja opravljanja klica, na primer klicne opcije,
 - trajanja vzpostavitve zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih 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 začetih časovnih intervalov.
- 6.7. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Telekoma Slovenije. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Telekoma Slovenije ne vplivajo na obračun.
- 6.8. Telekom Slovenije bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- 6.9. Račun se praviloma izstavlja v papirni obliki, v soglasju z naročnikom pa lahko tudi v elektronski obliki na z njegove strani določen način (e-pošta, e-banka/spletna banka ...).
- 6.10. V primeru, ko naročnik sklene več NR, bo Telekom Slovenije za vsa NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.
- 6.11. Razčlenjen račun lahko zahteva le naročnik, in sicer za pretekli mesec ali za obdobje največ treh (3) mesecev. V kolikor PP ne določajo drugače, se mora zahteva za razčlenjen račun za pretekli mesec vložiti pisno, po faksu ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Telekom Slovenije omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- 6.12. Razčlenjen račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa. Telekom Slovenije izda razčlenjen račun v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.
- 6.13. Razčlenjen račun vsebuje:
 - datum vzpostavitve posameznega klica / zveze / storitve;
 - čas vzpostavitve posameznega klica / zveze / storitve;
 - trajanje posameznega klica / zveze / storitve;
 - številko klicanega za odhodni klic in številko klicočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta telefonskih števil;
 - skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
 - plačilo za storitev
- 6.14. Razčlenjen račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.
- 6.15. Zahteva za razčlenjen račun ne zadrži plačila računa.
- 6.16. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve, pakete in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.
- 6.17. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec, če Telekom Slovenije ne objavi drugače) ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telekom Slovenije. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.
- 6.18. 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.
- 6.19. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Telekomu Slovenije dolžan v primeru nepravčasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave.
- 6.20. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Telekom Slovenije

zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.

- 6.21. Telekom Slovenije naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.
- 6.22. Telekom Slovenije lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer SMS, e-pošta ...).
- 6.23. 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.
- 6.24. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske opreme je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Telekom Slovenije prejel naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.
- 6.25. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Telekom Slovenije preneha zagotavljati storitve.
- 6.26. Telekom Slovenije lahko tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Telekom Slovenije naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. Telekom Slovenije pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Telekom Slovenije.
- 6.27. Telekom Slovenije 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 Telekoma Slovenije (na primer: klic, SMS),
 - obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja.
- 6.28. Telekom Slovenije naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitve ali ravnanje Telekoma Slovenije

- 7.1. Naročnik oz. uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekoma Slovenije, povezano z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.
- 7.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor zoper račun, ki je izstavljen s strani Telekoma Slovenije v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oz. če naročnik zahteva razčlenjen račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa in ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje.
- 7.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:
 - pisno na naslov Telekoma Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacija;
 - ustno na prodajnih mestih Telekoma Slovenije;
 - ustno na telefonske številke 041 700 700, 080 80 00, 080 10 00, pri čemer mora naročnik/uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitve in razločno opisati težavo, lokacijo, na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime, šifro naročnika, za katero se podaja ugovor, ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (reklamacije@telekom.si).
- 7.4. Telekom Slovenije bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) 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 oz. dal ob svoji privolitvi.
- 7.6. Če Telekom Slovenije ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik oz. uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekoma Slovenije vloži predlog za rešitev spora na APEK.
- 7.7. Če Telekom Slovenije o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik po poteku tridesetih (30) dni od vložitve ugovora vloži predlog za rešitev spora pred APEK-om.
- 7.8. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na APEK, tudi kadar Telekom Slovenije ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- 7.9. Telekom Slovenije sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred APEK-om in rok za vložitev predloga.
- 7.10. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere APEK ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.
- 7.11. Telekom Slovenije v primeru vložitve ugovora in spora ne bo izklopil naročnika iz omrežja oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitev, če je naročnik v roku poravnal nesporni del reklamiranega računa.

8. Omejitev uporabe storitev

- 8.1. Telekom Slovenije lahko zaradi varovanja naročnikov/porabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR 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 telefonske številke 112 in 113, če jih storitev omogoča.
- 8.2. Telekom Slovenije lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronsko komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev razen klicev na 112 in 113.
- 8.3. Telekom Slovenije naročnika pred izvedbo omejitve pisno opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
 - dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;
 - dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;
 - dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oz. storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
 - dokler uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
 - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
 - dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali dokazano moti druge naročnike /uporabnike;
 - dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
 - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
 - dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oz. dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
 - če naročnik, ki trži storitve v omrežju Telekoma Slovenije, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
 - v drugih primerih; določenih z naročniško pogodbo.
- 8.4. Telekom Slovenije sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na 112, v lastnem elektronsko komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, in sicer:
 - če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Telekoma Slovenije 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 se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
 - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
 - 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 Telekoma Slovenije.
- 8.5. Telekom Slovenije lahko uporabnikom storitev prenosa podatkov določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino prenesenih podatkov, ki je sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev.
- 8.6. Telekom Slovenije lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS-sporočilom ali elektronsko pošto. Telekom Slovenije lahko uporabniku, ki preseže najvišje določene količine prenesenih podatkov, omeji hitrost prenosa podatkov.
- 8.7. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Telekom Slovenije skladno s Cenikom in pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- 8.8. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telekomu Slovenije 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 ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- 8.9. Kartica SIM ni namenjena uporabi v GSM-vmesnikih. Telekom Slovenije ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja kot GSM-vmesnik ali v okviru funkcionalno podobne naprave, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico začasno onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SPU izrecno strinja Telekomu Slovenije povrniti vso škodo, vključno s stroški.
- 8.10. Naročnik lahko v skladu s temi SPU, PP za posamezno storitev in v skladu s ponudbo Telekoma Slovenije zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

- 9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih (5) dneh, razen če je v PP za posamezno storitev določeno drugače. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti

v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.

- 9.2. Odpoved se lahko pošlje po pošti, faksu ali elektronski pošti in mora vsebovati:
 - podatke o naročniku, in sicer: ime in priimek/firmo družbe naslov, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oz. identifikacijska številka;
 - podatke o naslovu lokacije priključka oz. telefonske/ih številke/ah,
 - zeleni datum izključitve;
 - kontaktne podatke izključitve ter
 - morebitne druge podatke.
- 9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR Telekomu Slovenije poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oz. izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.
- 9.4. Naročnik se obvezuje, da bo poravnal Telekomu Slovenije morebitne stroške predčasne prekinitve, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oz. dogovorov.
- 9.5. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Telekoma Slovenije vrnil komunikacijsko opremo (na primer: kartico SIM, modem ...) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Telekoma Slovenije. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma omogoči demontažo vse ali dela naročniške komunikacijske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.
- 9.6. Telekom Slovenije na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izklopi 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. Telekom Slovenije 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 Telekoma Slovenije v zahtevanem roku;
 - če naročnik ne poravna 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 oz. druga pravna oseba), ko ta sklene s Telekomom Slovenije 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. NR lahko preneha tudi v drugih primerih, ki jih določajo PP za posamezno storitev.

10. Skrb za naročnika

- 10.1. Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- 10.2. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:
 - v prodajno svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času,
 - na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije,
 - na spletnih straneh.
- 10.3. Telekom Slovenije zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
 - stike z naročniki,
 - posredovanje objavljenih osebnih števil, pri prijavi napak.
- 10.4. Telekom Slovenije zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega mobilnega telefonskega omrežja na:
 - enotno evropsko številko za klice v sili 112 in na številko policije 113, ob klicu se posreduje tudi podatek o telefonski številki in podatek o lokaciji bazne postaje/lokaciji priključka, prek katere je klic opravljen, razen v primeru nomadskosti IP-priključka. Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno/brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje;
 - številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oz. uporabe storitve.
- 10.5. Telekom Slovenije bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in sicer v knjižni obliki ali elektronskih medijih. Telekom Slovenije bo upošteval prejete spremembe podatkov o naročniku najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi pri posredovanju sprotnih informacij. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih Telekom Slovenije prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred tiskanjem.
- 10.6. Telekom Slovenije bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi dovoljenja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi podrobnejše podatke. Ne glede na to sme naročnik kadar koli preveriti

- podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, ter zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.
- 10.7. Telekom Slovenije lahko te podatke objavi sam ali preko nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.
 - 10.8. Telekom Slovenije bo v primeru zlonamernih klicev, kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru tehničnih možnosti omogočil sledenje zlonamernih klicev s ciljem odkrivanja kličočega, povzročitelja zlonamernih ali škodljivih klicev.
 - 10.9. Telekom Slovenije lahko v primeru povzročenja zlonamernih ali škodljivih klicev in v okviru tehničnih možnosti ugotavlja identiteto kličočega brez privolitve kličočega in lahko začasno prepreči izločitev prikaza kličočega.
 - 10.10. Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice od svoje telefonske številke le na svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.
 - 10.11. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
 - 10.12. Naročnik/uporabnik je dolžan z vsjo opremo, ki je last Telekoma Slovenije, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.
 - 10.13. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti Telekomu Slovenije, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
 - 10.14. Telekom Slovenije priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.
 - 10.15. Telekom Slovenije posebno pozornost posveča odgovornemu ravnanju z okoljem. Ena od skrbi ravnanja z okoljem je tudi ravnanje z odpadno električno in elektronsko opremo, zato Telekom Slovenije zagotavlja prevzem opreme, ki je po namenu uporabe in številu kosov enaka novo dobavljeni opremi.

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

- 11.1. Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- 11.2. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih in v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.
- 11.3. Telekom Slovenije 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 na elementih omrežja;
 - periodično diagnostiko, vgrajeno v vse elemente sistema;
 - 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;
 - vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan;
 - ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu,
 - dežurno službo dobavitelja opreme;
 - tehnično pomoč za uporabnike 7 dni v tednu in 24 ur na dan.
- 11.6. Telekom Slovenije zgradi in vzdržuje dostopovno omrežje do omrežne priključne točke. Telekom Slovenije vzdržuje komunikacijsko opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Telekoma Slovenije. 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 oz. storitvah javljal na javno objavljeno brezplačno telefonsko številko (041 700 700, 080 8000, 080 1000) ter prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer: e-pošte, chat-a ali faks), in sicer 24 ur na dan, sedem (7) dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oz. storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka. Klici na številko 041 700 700 so brezplačni tudi iz tujine.
- 11.8. V čas odprave napak za priključke oz. storitve, katerih okvara je bila prijavljena na javno objavljeno brezplačno številko, se ne šteje čas, v katerem Telekomu Slovenije za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.
- 11.9. Telekom Slovenije 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. Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani Telekoma Slovenije ni mogel uporabljati storitev in je prekinitve ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindeset (48) ur nepretrgoma, prekinitve ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na javno objavljeno brezplačno telefonsko številko ter

evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak v Telekomu Slovenije.

- 11.11. Telekom Slovenije ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do 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 Telekom Slovenije ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- 11.12. Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- 11.13. Če Telekom Slovenije ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SPU, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Telekomu Slovenije za storitve, na katero se nanaša zahtevka. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- 11.14. Pritožbo naročnika, v kateri naročnik zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložijo v rokih in po postopku, kot je določen v poglavju Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije.
- 11.15. Telekom Slovenije naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.
- 11.16. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.
- 11.17. Telekom Slovenije ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.

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 Telekom Slovenije.
- 12.2. V primeru, da naročnik/uporabnik pri ali za uporabo storitev Telekoma Slovenije le-te uporablja preko ali z uporabo programske opreme, ki jo naročniku zagotovi ali kakorkoli da na voljo oz. v uporabo Telekom Slovenije, 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. Telekom Slovenije 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 Telekoma Slovenije ali ki je bila naročniku/uporabniku dobavljena s strani Telekoma Slovenije 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 zakonodajec 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.
- 12.5. Naročnik/uporabnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Telekomu Slovenije. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova/uporabnikova pravica do uporabe storitev prenehata samodejno in brez obvestila s strani Telekoma Slovenije, če naročnik/uporabnik krši katerokoli določilo licence.
- 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.
- 12.7. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znakov in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU, kot so določene v tem poglavju.
- 12.8. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Telekom Slovenije v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Telekoma Slovenije in/ali dajalcev licence Telekomu Slovenije, 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. Telekom Slovenije in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove/uporabnikove uporabe storitev Telekoma Slovenije preko ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem podpoglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi velike malomarnosti ali naklepa Telekoma Slovenije.

13. Vsebine in storitve ponudnikov vsebin

- 13.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Telekom Slovenije samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.
- 13.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Telekom Slovenije posreduje, skladno z navodili Telekoma Slovenije oz. ponudnika storitve in vsebine.
- 13.3. Telekom Slovenije 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. Telekom Slovenije ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.
- 13.5. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.
- 13.6. Telekom Slovenije svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oz. dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Telekom Slovenije ne odgovarja.
- 13.7. Telekom Slovenije 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.
- 13.8. Storitve zunanjih ponudnikov so prek omrežij Telekoma Slovenije na voljo naročnikom/uporabnikom Telekoma Slovenije. Uporabnikom drugih operaterjev pa le v primeru, ko ima Telekom Slovenije sklenjen ustrezen dogovor z drugim operaterjem.

14. Splošna priporočila naročniku

- 14.1. Telekom Slovenije priporoča:
 - Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
 - Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
 - Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oz. kjer je tako označeno.
 - Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora.
 - V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
 - Uporabljajte prednapetostno zaščito.
 - Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikate).
 - Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov.
 - Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve.
 - Sprotno spremljajte porabo, če storitve to omogočajo.
 - Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri.
 - Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe (na primer *SMS klubi*).
 - Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste

preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.

- Napravite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na svoji ali opremi Telekoma Slovenije, če naročena storitev to omogoča.
- 14.2. Opozarjamo, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerni za mladoletne in /ali otroke (vsebine za odrasle, igre na srečo ...), zato vam priporočamo, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate, da ne uporabljajo storitev oz. dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.
- 14.3. Na zahtevo naročnika lahko Telekom Slovenije v okviru tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.
- 14.4. Opozarjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglasnih sporočil.

15. Končne določbe

- 15.1. SPU Telekoma Slovenije imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- 15.2. Telekom Slovenije lahko v skladu z veljavno zakonodajo in svojo poslovno politiko spreminja SPU. O spremembah pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh Telekoma Slovenije oziroma dostopne na brezplačnih telefonskih številkah in v prodajno svetovalnih centrih Telekoma Slovenije. Naročnik lahko v tem roku pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcije pod pogoji, določenimi v pogodbi in splošnih pogojih, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz NR.
- 15.3. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR tudi po tem, ko je bil obveščen o spremembah SPU, se šteje, da s spremenjenimi SPU soglaša.
- 15.4. Ti SPU pričnejo veljati 1. 7. 2011 za naročnike, ki sklenejo naročniško razmerje po tem datumu.
- 15.5. Za obstoječe naročnike SPU veljajo od 1. 8. 2011. S tem datumom prenehajo veljati Splošni pogoji Telekoma Slovenije za opravljanje storitev PSTN, ISDN in storitev SiOL z dne 7. 4. 2010 in Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Mobitel, telekomunikacijske storitve, d. d., Vilharjeva 23, 1537 Ljubljana z dne 1. 4. 2010.
- 15.6. SPU se objavijo na spletnih straneh Telekoma Slovenije, prodajnih mestih in v uradnem glasilu.
- 15.7. Do sprejema novih PP za posamezno storitev ostanejo v veljavi do sedaj veljavni pogoji posamezne storitve.

Ivica Kranjčević,
predsednik Uprave