

SPLOŠNI POGOJI

uporabe telekomunikacijskih in internetnih storitev

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj splošnih pogojev za uporabo storitev in proizvodov je družba STELKOM, d. o. o., s sedežem Špruha 19, 1236 Trzin, ki v okviru svoje gospodarske dejavnosti končnim uporabnikom ponuja storitve telefonije ter informacijske in komunikacijske storitve, posreduje internetne storitve ter prodaja/oddaja v najem in vzdržuje komunikacijsko opremo.

2. člen

Namen teh splošnih pogojev je opredelitev pravic in obveznosti naročnika in izvajalca, predvsem:

- pogojev, postopkov in rokov za priključitev v omrežje,
- pogojev, obsega in načina opravljanja storitev,
- pogojev in postopkov za priključitev naročnikove opreme na omrežje,
- pogojev za sklenitev, spremembo in prekinitev naročniškega razmerja,
- načina reševanja ugovorov in reklamacij,
- cen storitev.

Izvajalec opravlja storitve pod pogoji in na način, kot je določeno z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo, cenikom storitev in morebitnimi posebnimi pisnimi dogovori. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo splošni pogoji.

Vsa vprašanja, ki z naročniško pogodbo, posebnimi dogovori ali temi splošnimi pogoji niso urejena, se rešujejo z uporabo predpisov, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

Vse pogodbe, naročila in dogovori so pravno zavezujoči le tedaj, če jih podpiše zakoniti zastopnik izvajalca oz. oseba, ki jo ta za to pisno pooblasti, in zavezujejo le v vsakokrat podanem obsegu. Ponudbe so načeloma spremenljive in izvajalca ne vežejo, razen če je v ponudbi navedeno, da je zavezujoča. Sodelavci izvajalca ne morejo podajati izjav, ki bi odstopale od teh pogojev, razen če imajo za to pisno pooblastilo zakonitega zastopnika izvajalca.

3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih uporabe telekomunikacijskih storitev (v nadaljevanju: SP), imajo naslednji pomen:

- Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, s katero izvajalec sklene naročniško pogodbo.
- Izvajalec je gospodarska družba STELKOM, ki je registrirana kot operater pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) in ki v razmerju do naročnika nastopa kot izvajalec storitev v skladu s splošnimi pogoji.
- Naročniška pogodba je pogodba med izvajalcem in naročnikom. Njeni sestavni deli so tudi priloge in ceniki storitev.
- Omrežje je javno telefonsko omrežje, do katerega se dostopa po javnem ali internem IP omrežju in VPN.
- Terminalska oprema so naprave, ki uporabniku omogočajo komuniciranje v omrežju in so namenjene za priključitev na izvajalčevo omrežje.
- Navidezna hišna centrala ali NHC je spletni vmesnik za dodajanje, odstranjevanje in administriranje

priključkov, ki jih izvaja naročnik.

- Cenik označuje cenik telefonskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu omrežja, informacijskih storitev, najema/odkupa opreme, priključkov na NHC, klicnih števil (prenosa in mesečnega najema ter drugih stroškov, vezanih na druge operaterje) ter gostovanja domen in aplikacij.
- Priključnina je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitve.
- ZEKom-2 je oznaka za Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 s spremembami).

4. člen

Stelkom ponuja zlasti naslednje informacijske in komunikacijske storitve:

- javno dostopne telefonske storitve in videotelefonijo,
- navidezna zasebna omrežja,
- dostop do interneta,
- gostovanje aplikacij in strežnikov,
- registracija in gostovanje domen,
- vzdrževanje poštnega predala,
- oddajanje v najem in vzdrževanje opreme v lasti operaterja v skladu s temi splošnimi pogoji,
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji ter druge komunikacijske, informacijske in multimedijske storitve.

Stelkom opravlja tudi dodatne storitve, kot so:

- dobava in prodaja programske opreme drugih proizvajalcev,
- dobava in prodaja licenc lastne programske opreme,
- implementacijske storitve (nastavitve, uvoz podatkov, namestitve, pomoč pri zagonu),
- uvajanje in izobraževanje uporabnikov,
- izdelava individualnih programov in nadgrajevanje standardne programske opreme,
- telefonsko svetovanje,
- druge storitve v okviru IT- in poslovnega svetovanja.

Izvajalec lahko zaradi vključevanja novih storitev in/ali opuščanja oziroma spreminjanja obstoječih spremeni njihov nabor. O spremembah bo izvajalec naročnike obveščal na svojem spletnem naslovu in/ali z drugimi komunikacijskimi sredstvi.

Informacijske in komunikacijske storitve so na voljo 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse dni v letu.

II. PODJETJE IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV

5. člen

Uradni naziv operaterja storitev je STELKOM - telekomunikacije in storitve d. o. o., skrajšano ime podjetja pa je Stelkom d. o. o. Operater storitev ima sedež v Trzinu, njegov poslovni naslov je Špruha 19, 1236 Trzin.

III. POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA PRIKLJUČITEV V OMREŽJE IN UPORABO STORITEV

1. POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

6. člen

Razmerje med izvajalcem in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi splošni pogoji, posebni pogoji za posamezno storitev, navodila za uporabo, prodajna ponudba in cenik storitev, ki vsebuje seznam veljavnih cen storitev. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot splošni pogoji. Če splošni pogoji in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz naročniške pogodbe, so opredeljeni v posebnih dogovorih oziroma pogodbi.

Izvajalec se zavezuje skleniti naročniško razmerje glede univerzalne storitve z vsako polnoletno fizično osebo ali pravno osebo, ki se v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah (v nadaljevanju: ZGD-1) šteje za: mikro, majhno ali srednjo družbo ter ne obstaja drugih pravnih zadržkov.

Univerzalna storitev je v skladu z veljavno zakonodajo najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego, in vključuje naslednje storitve:

- priključitev na javno telefonsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji,
- dostop do podatkovnih komunikacij s prenosno hitrostjo primerno za dostop do interneta na fiksni lokaciji,
- dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih,
- ukrepi za končne uporabnike invalide, za druge ljudi s posebnimi potrebami in za ljudi z nizkimi dohodki.

Glede ostalih storitev se izvajalec zavezuje, da ne bo diskriminiral povpraševalcev ter deloval v skladu z dobrimi poslovnimi odnosi.

Pri odločitvi o sklenitvi naročniškega razmerja s pravno osebo izven obsega univerzalne storitve bo izvajalec pridržuje pravico, da upošteva naslednje kriterije:

- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje in v ta namen izroči pravilno izpolnjeno izvršnico;
- da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja 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) – od te zahteve lahko izvajalec enostransko odstopi v primeru novoustanovljenih družb;
- da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij, oziroma da izvajalec poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
- da naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, na katerega se nanašajo in s katerim se identificira. 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 poslovni listini (memorandumu).

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in potrebne priloge. Če v pogodbi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo izvajalec vrne naročniku v dopolnitev.

V primeru, da izvajalec na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplčila naročenih storitev, lahko izvajalec zahteva ustrezn instrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija. Izvajalec lahko za pravne osebe oz. gospodarske subjekte kot instrument zavarovanja zahteva pravilno izpolnjeno izvršnico.

Pogodba je sklenjena in začne veljati z dnem, ko jo potrdita naročnik in izvajalec. Če se naročniška pogodba sklepa po pošti, se šteje, da je pogodba sklenjena z dnem, ko izvajalec od naročnika prejme pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe.

7. člen

Naročnik lahko po sklenitvi naročniške pogodbe pri izvajalcu oz. njegovem delavcu na terenu naroči dodatno opremo oz. zamenjavo opreme ter zahteva tudi spremembo števila in vrst priključkov. Svoje naročilo poda na obrazcu, ki mu ga predloži izvajalec na terenu. Naročilo naročnika zavezuje s podpisom na obrazcu.

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

2. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

8. člen

Izvajalec bo podatke v zvezi z naročniki in naročniškimi razmerji zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov v Republiki Sloveniji in/ali Evropski uniji, ter politiko zasebnosti izvajalca. Vse informacije v zvezi z obdelavo osebnih podatkov pri izvajalcu so na voljo v politiki zasebnosti, ki je objavljena na spletni strani izvajalca.

3. VZDRŽEVALNA DELA NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU

9. člen

Izvajalec se zavezuje, da bo opravil priključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev najkasneje v roku tridesetih (30) dni po podpisu naročniške pogodbe ob predpostavki, da je naročnik zagotovil tehnične pogoje za priklop in izvršil zapadla plačila, ki jih ima do izvajalca. V primeru

ovir, ki onemogočajo vključitev v dogovorjenem roku, je izvajalec dolžan naročniku sporočiti razlog za zamudo.

O vzdrževanju programske opreme in obsegu storitev, ki jih mora v zvezi s tem opraviti izvajalec, se bo sklenila posebna pogodba o vzdrževanju programske opreme.

10. člen

Izvajalec je dolžan:

- zagotavljati standardno kakovost storitev ob upoštevanju fizičnih omejitev linije ter zunanjih vplivov,
- glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske možnosti preprečiti izgubo, spremembo ali dostop nepooblaščenih oseb do podatkov v svojem omrežju,
- objavljati cene svojih storitev in njihove spremembe na predpisan način, in sicer na spletni strani, tako da se ima naročnik možnost seznaniti z njihovo vsebino,
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času,
- na zahtevo naročnika in na njegove stroške izvesti vključitev terminalske in programske opreme, ki mora ustrezati pogojem, opredeljenim v teh splošnih pogojih.

11. člen

Izvajalec je upravičen:

- zaračunavati mesečno naročnino za opravljeni promet in vse druge storitve po veljavnem ceniku,
- po predhodnem opozorilu od naročnika zahtevati takojšen umik informacij, servisov in storitev ali omejiti dostop do njih, če so v nasprotju s prisilnimi predpisi, dobrimi poslovnimi navadami ali splošnimi pogoji izvajalca,
- po predhodnem opozorilu v primeru zaznane možnosti zlorabe začasno preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev,
- po predhodnem opozorilu preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev, če naročnik moti funkcionalnost omrežja,
- brez predhodnega obvestila izključiti naročnikov priključek, če kršitve naročniške pogodbe, ki jih izvaja naročnik, pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje oziroma povzročajo resne gospodarske ali operativne težave, in opraviti začasen ali trajni izklop naročnikovega priključka skladno z določbami teh splošnih pogojev,
- prekiniti dobavo storitev oziroma odpovedati pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi splošnimi pogoji.

12. člen

Izvajalec ni odgovoren:

- za prekinitve in napake, če so posledica višje sile ali dogodkov, ki jih operater ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti,
- za prekinitve in napake oziroma delni ali popolni izpad omrežja, če je ta posledica nujnih vzdrževalnih del, naključja ali dogodkov, na katere ne more vplivati,
- za škodo in nepravilnosti, nastale zaradi nepravilne ali neustrezne uporabe komunikacijske opreme ali ravnanja naročnika,
- za napake, motnje in prekinitve v delovanju storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev linije ter kakršnihkoli zunanjih vplivov,
- za vsebino in obliko informacij, ki jih naročnik posreduje tretji osebi, niti za vsebino in obliko informacij, ki jih tretja oseba posreduje naročniku,

- za zagotovitev zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih prek interneta,
- za naročnikove datoteke, ki se shranjujejo na operaterjevih strežnikih,
- za vdore v naročnikovo strojno in programsko opremo (npr. trojanski konji, programi za samodejno klicanje, parazitni programi, nepooblaščen uporaba naročnikovega brezžičnega omrežja) ter morebitne zlorabe storitev operaterja, ki so posledica nezadostne varnostne zaščite s strani naročnika (npr. neposodabljanje operacijskega sistema, nenamestitev požarnega zidu in protivirusnega programa, odpiranje brezžičnih omrežij itd.),
- za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju,
- za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oz. odtujitve naročnikovih podatkov ali drugih parametrov, potrebnih za uporabo storitev, razen če je krivda za odtujitev na strani operaterja.

V vsakem primeru je izvajalčeva odgovornost za vse morebitne kršitve med izvajalcem in naročnikom omejena na skupni največji znesek 50.000,00 EUR.

4. OBVEŠČANJE IN INFORMACIJE

13. člen

Izvajalec na svojih spletnih straneh zagotavlja informacije o:

- možnostih, vrstah in načinih uporabe storitev,
- dodanih novih ali spremenjenih obstoječih storitvah,
- vseh podatkih, potrebnih za sklenitev naročniške pogodbe, in tehničnih parametrov potrebne terminalske opreme,
- spremembah pogodbenih pogojev.

Izvajalec lahko za potrebe izvrševanja te pogodbe in v zvezi z drugimi vprašanji komunicira z naročnikom storitev prek SMS-sporočil, navadne in/ali elektronske pošte ali na drug zanesljiv način. V primeru, da se naročnik ob sklenitvi naročniške pogodbe ni strinjal s komunikacijo prek elektronskega poštne predala, ima izvajalec pravico, da mu zaračuna dejanske stroške komuniciranja v drugih oblikah.

V primeru načrtovane prekinitve zagotavljanja storitev, daljše od dveh (2) ur, bo izvajalec naročnika o tem obvestil najmanj sedem (7) dni prej na svoji spletni strani in/ali po elektronski pošti.

14. člen

Naročnik lahko prek servisnih spletnih strani ali pisno zahteva uvedbo komunikacije izključno po elektronski pošti. V tem primeru bo izvajalec naročniku vsa obvestila pošiljal samo na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v sklenjeni naročniški pogodbi, ali na drug naslov, če bo naročnik tako zahteval. Naročnik z izvajalcem komunicira pisno, na vsako pisno vlogo pa se mora tudi podpisati, sicer se mu jo vrne v dopolnitev.

15. člen

Obe pogodbeni stranki morata druga drugo nemudoma obvestiti o kakršnihkoli okoliščinah, ki bistveno ovirajo napredovanje projekta, ne glede na to, ali se take okoliščine pojavijo v vsakokrat lastni sferi

odgovornosti ali sferi odgovornosti druge pogodbenne stranke oziroma tretjih oseb.

5. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

16. člen

Kadar naročnik ne razpolaga s komunikacijsko opremo, ki je potrebna za uporabljanje naročenih storitev, se izvajalec in naročnik z naročniško pogodbo ali posebnim dogovorom sporazumeta o pogojih najema komunikacijske opreme, predvsem o trajanju najema in ceni mesečnega najema opreme.

Naročnik se zavezuje, da bo komunikacijsko opremo uporabljal in z njo nasploh ravnal kot dober gospodar ter da bo po predhodni najavi serviserju omogočil dostop do opreme. Naročnik je dolžan poravnati škodo na opremi, ki nastane:

- po njegovi krivdi ali
- iz drugih razlogov naročnika, npr. ko naročnik ne ravna dovolj previdno oz. skrbno (ob nevarnosti udara strele ne izključi opreme iz elektrike; pred grozečo naravno nevarnostjo ne zavaruje opreme ipd.),
- zaradi sodne izvršbe, uperjene zoper naročnika, če se oprema zapleni.

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

17. člen

Izvajalec zagotavlja dogovorjeno kakovost svojih storitev pod pogojem, da naročnik uporablja komunikacijsko opremo, ki jo je priskrbel izvajalec. Naročnik se strinja, da izvajalec spremeni naročnikove nastavitve ali druge parametre na opremi v izvajalčevi lasti na uporabnikovi lokaciji, vendar izključno zaradi zagotavljanja višje kakovosti storitev in nemotenega delovanja omrežja.

18. člen

Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo na izvajalčevo omrežje predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij.

Naročnik se obvezuje, da bo izvajalcu nemudoma, vendar najkasneje v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočil vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, statusno spremembo in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Izvajalec lahko v tem primeru zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev novega naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči oz. ne privoli v sklenitev nove naročniške pogodbe, lahko izvajalec naročniško pogodbo odpove brez odpovednega roka. Izvajalec spremembe evidentira od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

Naročnik razume in se strinja, da se mora pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla in/ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s terminalsko opremo, ki jo je za izvajanje storitev priskrbel izvajalec ali njegov pogodbeni partner, o možnosti uporabe takih storitev/opreme posvetovati s proizvajalci

opreme/ponudniki takih storitev in izvajalcem. Izvajalec ni odgovoren za morebitno škodo nastalo zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali niso namenjene uporabi v povezavi s storitvami, ki jih zagotavlja izvajalec, oz. jih izvajalec predhodno ne potrdi kot ustrezne za uporabo. Prav tako izvajalec v tem primeru ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje storitev, ki jih zagotavlja sam.

19. člen

Naročnik se obvezuje, da bo:

- pravočasno poravnal svoje obveznosti do izvajalca po izdanih računih,
- tekoče spremljal svojo porabo na servisnih straneh in obvestila, poslana na naslov elektronske pošte oziroma objavljena na spletnih straneh,
- skrbel za ustrezen izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel,
- tretjim osebam preprečil nedopustne posege preko omrežnega priključka v omrežje,
- ravnal previdno in se vzdržal posegov v omrežje, ki bi lahko povzročili nepravilno delovanje omrežja in/ali okrnili njegovo integriteto,
- skrbel za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih,
- z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- prijavil napako v delovanju storitev na kontakte, določene v naročniški pogodbi.

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

20. člen

Izdelava organizacijskih konceptov in programov se izvede glede na vrsto in obseg zavezujočih informacij, dokumentacije ter pripomočkov, ki jih je naročnik v celoti prepustil v uporabo izvajalcu. Sem spadajo tudi testni podatki, ki ustrezajo praksi, in možnosti za testiranje, ki jih v zadostnem obsegu, pravočasno in na lastne stroške zagotovi naročnik.

Glede na prvi odstavek se naročnik zavezuje, da bo ob terminih, ki jih določita projektni vodji, na lokacijah naročnika zagotovil neomejen dostop, ustrezno kvalificirane (so)delavce, naprave, prostore in testne podatke. Naročnik svoje sodelovanje opravi na lastne stroške in mora sodelovati pri sestavljanju funkcionalne specifikacije. Naročnik izvajalcu omogoči internetni dostop do dobavljene programske opreme, če je to potrebno za izvajanje naročila. Poleg tega sme naročnik sam, tj. ob pomoči svojih (so)delavcev, opraviti dele storitev, ki jih ponuja izvajalec.

6. TRAJANJE NAROČNIŠKE POGODBE (ROKI IN PRAVICE)

21. člen

Naročniška pogodba je sklenjena:

- za nedoločen čas,
- za nedoločen čas z vezavo za 12, 24 ali 36 mesecev.

Naročnik ali izvajalec lahko naročniško razmerje prekineta:

- sporazumno,

- s pisno odpovedjo, ki začne veljati ob izteku meseca, v katerem je podana, če je podana več kot 10 dni pred koncem meseca, oz. ob izteku naslednjega meseca, če je podana manj kot 10 dni pred koncem tekočega meseca.

22. člen

Izvajalec si prizadeva, da se bo pri izvajanju projektnih nalog, kolikor je le mogoče, držal dogovorjenih rokov izpolnitve. Postavljeni roki izpolnitve se lahko spoštujejo le, če naročnik v celoti opravi vsa potrebna dela, izroči dokumentacijo, potrjuje prejete funkcionalne specifikacije in izpolnjuje svojo dolžnost sodelovanja. Vsaka od pogodbenih strank sme zaradi nepredvidljivih, nepričakovanih dogodkov, npr. višje sile, sporov z delavci, naravnih nesreč in/ali izpadov oziroma zamude dobaviteljev strank, na novo določiti roke.

23. člen

Naročnik v času trajanja vezave ne more odpovedati naročniškega razmerja. Če naročnik pogodbo kljub temu odpove pred iztekom dobe vezave, se strinja, da mu izvajalec na zadnjem mesečnem računu zaračuna pogodbeno kazen zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja v višini naročnine za vse mesece do izteka pogodbene vezave.

Naročnik in izvajalec lahko s posebnim dogovorom določita drugačne pogoje za prekinitev naročniškega razmerja.

Odstop od naročniške pogodbe se poda pisno in začne učinkovati šele z dnem plačila, sicer je odstop neveljaven. Če izvajalcu z odstopom od pogodbe nastane škoda, ki je večja od zgoraj omenjene pogodbene kazni, ima pravico zahtevati razliko do popolne odškodnine.

Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja izvajalcu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika.

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

24. člen

Izvajalec ima pravico začasno ustaviti izvrševanje storitev, ki jih mora skladno z naročniško pogodbo in temi splošnimi pogoji zagotavljati naročniku, če slednji ne plača svojih zapadlih obveznosti.

V primeru iz prejšnjega odstavka tega člena mora naročnika predhodno pisno obvestiti o nameravani prekinitvi izvrševanja svojih storitev ter mu določiti rok osem (8) dni za odpravo kršitev. Če naročnik v navedenem roku ne odpravi kršitev, ima izvajalec pravico kadarkoli po tem roku (in ne nujno nemudoma po preteku osmih (8) dni od opozorila) začasno izključiti naročnikov priključek. Z istim obvestilom izvajalec naročnika obvesti tudi o posledicah, ki nastanejo, če naročnik niti po tridesetih (30) dneh od dneva prejete obvestila iz prve povedi tega odstavka ne odpravi kršitev. V tem primeru lahko izvajalec kadarkoli po poteku tega roka (in ne nujno nemudoma po preteku tridesetih (30) dni od prejema obvestila) opravi trajno izključitev priključka, s čimer naročniška pogodba preneha.

Naročnik mora ob plačilu zapadlih terjatev po opominu po pošti, naslovljeni na računovodsko službo, po faksu ali po elektronski pošti izvajalcu poslati potrdilo o plačilu. Izvajalec bo ponovni vklop svojih storitev opravil v roku osmih (8) dni od prejema dokazila o plačilu. Naročnik ni upravičen niti do dobropisa niti do odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa.

25. člen

V primeru menjave operaterja bo izvajalec v naročnikovem imenu odjavil le storitve, za katerih odjavo ga je naročnik pisno pooblastil. Izvajalec je dolžan odjavo izvesti najkasneje v roku štirinajstih (14) dni po priklopu svojih storitev. Izvajalec ni odgovoren za neizvršeno ali nepravčasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo, ali za napake, ki jih je povzročil prejšnji operater.

26. člen

Za vse primere prenosa naročniškega razmerja na novo pravno ali fizično osebo (novega naročnika) je naročnik o tem dolžan pisno obvestiti izvajalca, ta pa mu v podpis pošlje ustrezen aneks. Naročnik mora zagotoviti, da aneks podpiše tudi prevzemnik. Če aneks ni pravilno in/ali v celoti izpolnjen, naročniško razmerje ni niti preneseno niti prekinjeno, vse obveznosti in pravice iz njega pa še vedno izvršuje in je zanje odgovoren naročnik, ki je razmerje želel prenesti.

Naročnik mora o svoji prekinitvi naročniške pogodbe pisno obvestiti tudi uporabnika v uporabniškem naročniškem razmerju.

7. PLAČEVANJE STORITEV

27. člen

Izvajalec svojim naročnikom za uporabo storitev izdaja mesečne račune. Za predplačniška razmerja izvajalec ne izdaja mesečnih računov, temveč potrdila o plačilu.

Cene storitev so določene v ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na izvajalčevem sedežu in na telefonski številki.

Naročnina se obračuna in plača za preteklo obračunsko obdobje. Če z naročniško pogodbo ni dogovorjeno drugače, se storitve obračunavajo mesečno. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja. Izvajalec lahko naročnino zaračuna tudi za čas, ko je naročnik začasno izklopljen.

28. člen

Naročnik se obvezuje, da bo redno in pravočasno plačeval mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Rok za pravočasno plačilo storitev je petnajst (15) dni po izstavitvi oz. je naveden na izvajalčevih računih za opravljene storitve.

Naročnik je izvajalcu dolžan poravnati tudi stroške opomina.

Če bo naročnik med obračunskim obdobjem bistveno presegel povprečno mesečno porabo in če bo obstajal sum, da je prišlo do zlorabe, bo izvajalec o tem obvestil naročnika.

Naročnik ima v primeru svojega nestrinjanja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh od prejema računa pošlje pisni ugovor s pojasnili na izvajalčev sedež. Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

29. člen

Osnovne in druge (dodatne) storitve se obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. Izvajalec bo račun izstavljal zbirno po skupinah storitev.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec) ne prejme računa, mora o tem nemudoma pisno obvestiti izvajalca, sicer se šteje, da je račun prejel petnajsti (15.) dan v mesecu za pretekli mesec.

30. člen

Licenco za programsko opremo izvajalec zaračuna v skladu s ponudbo, za storitve pa bo račun izdal enkrat na mesec. Pri naročilih, ki obsegajo več enot oz. programskih modulov, sme izvajalec opraviti delne dobave oz. izstaviti delne račune. Če ni posebej dogovorjeno, je treba račune, ki jih izstavi izvajalec, vključno z davkom na dodano vrednost, vendar brez kakršnegakoli odbitka ali odštevanja stroškov, plačati najkasneje v petnajstih (15) dneh od prejema računa. Za delne račune analogno veljajo plačilni pogoji, ki so določeni za skupno naročilo. Spoštovanje dogovorjenih plačilnih rokov predstavlja bistven pogoj za to, da izvajalec izvede dobave oz. izpolni pogodbe.

Zaradi neupoštevanja dogovorjenih plačil sme izvajalec v roku osmih (8) dni po pisnem opozorilu ustaviti tekoča dela. V kolikor naročnik ne poravna dogovorjenih obveznosti v roku tridesetih (30) dni od pisnega opozorila iz prejšnje povedi, lahko izvajalec od pogodbe enostransko odstopi. Naročnik mora nositi vse stroške, ki so povezani s tem, in izpad dobička. Naročnik se za ta primer tudi odpove pravici do odškodnine. Za primer, da naročnik s plačilom zamudi, se mu obračunajo zakonsko določene zamudne obresti. Če naročnik plačilnih pogojev ne spoštuje ali so izvajalcu znane okoliščine, ki so po njegovem mnenju primerne, da zmanjšajo kreditno sposobnost naročnika, sme izvajalec zahtevati vnaprejšnje plačilo za še neizpolnjene dobave. Plačila se izpolnijo le z neposrednim plačilom izvajalcu. Če je do naročnika odprtih več terjatev, se plačila naročnika poračunajo z vsakokrat najstarejšo terjatvijo. Na blagu, izdelkih in dokumentaciji, namenjeni naročniku kot uporabniku si izvajalec pridržuje lastninsko pravico, dokler naročnik ne poravna v celoti vseh dolgov oziroma terjatev do izvajalca.

Cene, ki so v ponudbah navedene za module standardne programske opreme, zavezujejo do datuma »veljavno do«. Morebitna zvišanja cene s strani proizvajalca programske opreme, do katerih pride po navedenem datumu, se obračunajo dalje naročniku. Na naročnikovo zahtevo bo izvajalec predložil ustrezne dokumente (obvestilo proizvajalca, aktualni cenik).

Vse cene so izražene v EUR brez DDV, če ni navedeno drugače, in veljajo le za posamično predmetno naročilo. Stroški nosilcev programov in morebitne pristojbine v zvezi s pogodbo se obračunajo posebej.

31. člen

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priložen k tem Splošnim pogojem in na voljo na sedežu

izvajalca. O spremembah cen izvajalec naročnike obvešča pisno in/ali z objavo na spletnih straneh.

8. AVTORSKE IN SORODNE PRAVICE TER LICENCA ZA UPORABO

32. člen

Kadar naročnik preko izvajalca opravi nakup licence programske opreme licencodajalca, ki ni izvajalec, veljajo za naročnika pogoji in ureditev pravic, kot ga določi licencodajalec.

V kolikor za namene integracije naročnika in/ali po njegovih navodilih izvajalec prilagodi, dodela in/ali na kakršnikoli drug način spreminja programsko opremo licencodajalca ob pogojih licencodajalca veljajo tudi pogoji teh splošnih pogojev poslovanja in drugih pogodbah med naročnikom in izvajalcem.

V primeru iz prejšnjega odstavka tega člena izvajalec obdrži vse avtorske pravice na spremenjeni kodi, licencodajalec pa na delu nespremenjene kode.

V primeru, da za namene integracije naročnika in/ali po njegovih navodilih izvajalec dodela, prilagaja in/ali na kakršnikoli drug način spreminja kodo naročnika, preidejo vse avtorske in sorodne ter druge materialne pravice na izvajalca v obsegu spremenjene kode iz prejšnje povedi.

Izvajalec in/ali licencodajalec naročniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik sam prenesel s spletnih strani izvajalca ali ki je bila naročniku dobavljena s strani izvajalca na disku ali kakršnem drugem prenosnem mediju sama ali v sklopu kakšne storitve, naprave ali opreme.

Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na programski opremi so izvajalec in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo programske opreme in podelitvijo licence na naročnika ni prenesena nobena od v tem členu navedenih pravic na programski opremi, temveč izključno upravičenje do uporabe programske opreme v skladu z določili licenčne pogodbe, pogojev poslovanja in/ali drugih pogodb oziroma pogojev med naročnikom in izvajalcem in/ali licencodajalcem. Programska oprema je dobavljena takšna, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Izvajalec v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije izvajalca in/ali dajalcev licence izvajalcu, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

Brez izrecnega pisnega soglasja izvajalca in/ali licencodajalca (odvisno od avtorskih pravic na kodi) je stranki prepovedano posegati v avtorska dela (tudi programsko opremo), jih predelovati, prirejati, kopirati, spreminjati, opravljati obratnega inženiringa, dekompilirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del in prenašati upravičenj do teh del na tretje osebe. Prav tako stranka nima pravice do izvirne kode programov, ki so del storitve. Avtorskih del (tudi programske opreme) ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati.

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

Naročnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne programsko opremo/gesla/licenčno kodo izvajalcu. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova pravica do uporabe storitev preneha samodejno in brez obvestila s strani izvajalca, če naročnik krši katerokoli določilo licence. Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja

naročniškega razmerja, v sklopu katerega je naročnik licenco prejel, ali če naročnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik licenco prejel.

Izvajalec in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove uporabe storitev preko in/ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem poglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi velike malomarnosti ali naklepa izvajalca.

9. REKLAMACIJE STORITEV

33. člen

Vsak naročnik ali končni uporabnik ima – po postopku, kot je opredeljen v nadaljevanju – pravico do ugovora zoper izvedbo storitev oz. odločitev ali ravnanje izvajalca.

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve v nespornem delu. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca, storitev ni mogel uporabljati neprekinjeno več kot osemindeset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila, pri čemer takšno morebitno znižanje v skupnem znesku ne more preseči pogodbene višine mesečnega plačila. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti na ustrezen način prijavljena in evidentirana v izvajalčevem sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil v obliki dobroimetja in/ali pobotal znižanju ustrezen del zneska plačila.

Naročnik lahko poda ugovor pisno po navadni pošti na naslov operaterja s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov info@stelkom.si. V primeru ustne vložitve ugovora je naročnik dolžan izrecno opozoriti, da želi vložiti ugovor. Če naročnik operaterja ne opozori na pomen njegovega klica, se šteje, da ugovor ni vložen, vloga naročnika pa se obravnava kot prijava napake. Naročnik se strinja, da izvajalec svojo odločitev o ugovoru posreduje končnemu uporabniku na elektronski naslov, iz katerega je bil ugovor poslan.

Če izvajalec ne ugotovi ugovora ali če o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vloži pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS), Stegne 7, Ljubljana. Če naročnik vloži ugovor na AKOS, mora kopijo pritožbe posredovati tudi operaterju.

Izvajalec se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do zaključka takšnega postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitev, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter ga na dan vložitve pritožbe pri AKOS-u o navedenem pisno obvestil. Določila tega odstavka ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe s strani naročnika, ki izhaja iz obveznosti, za katere naročnik ni vložil ugovora oz. ga je, a je postopek že pravnomočno zaključen.

Izvajalec ni odgovoren za izključitev priključka, če naročnik ni vložil ugovora na opomin pred izključitvijo. Enako velja za primer, če naročnik račun poravnava, a pri tem navede napačen sklic in plačilo ni knjiženo.

34. člen

Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev prijaviti takoj ob zaznavi, a najkasneje v roku štiriindvajset (24) ur od zaznave napake, in sicer na kontaktne podatke, določene v naročniški pogodbi.

Naročnik je upravičen do priznanja dobropisa za zaračunane storitve, če izvajalec v reklamacijskem oz. ugovornem postopku ugotovi, da te niso bile izvedene.

Če naročnik ne reklamira računa oz. ne ugovarja v navedenem roku in ne prijavi napake v delovanju storitev oz. nedelovanja storitev ob njeni zaznavi, ni upravičen do dobropisa za zaračunane storitve. Izvajalec ima pravico zavrniti reklamacijo računa oz. ugovor ali jo/ga zavreči skladno s splošnimi pogoji, o delovanju oz. motenem delovanju storitev pa presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove linije.

10. IZREDNA STANJA

35. člen

Izvajalec se zavezuje k sprejemanju ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov, ki omogočajo, da je njegova dejavnost v primeru katastrofalnega izpada omrežja, v vojnem ali izrednem stanju ter ob naravnih in drugih nesrečah čim manj motena. Te ukrepe mora izvajalec uskladiti z organi, ki so nosilci varnostnega in obrambnega sistema ter sistema zaščite in reševanja. Izvajalec bo te ukrepe izvajal ves čas trajanja okoliščin, zaradi katerih so bili sprejeti.

Operaterji, ki zagotavljajo javno telefonsko omrežje, morajo svoje omrežje prilagoditi tako, da omogoča dodelitev prednosti komunikacijam z določenih omrežnih priključnih točk pred komunikacijami s preostalimi omrežnimi priključnimi točkami. V vojnem ali izrednem stanju, ob naravnih in drugih nesrečah ali ob katastrofalnem izpadu omrežja lahko izvajalec omogoči delovanje omrežnih priključnih točk s prednostjo tudi tako, da omeji ali prekine delovanje preostalih telefonskih priključkov.

IV. ZAČASNA IZKLJUČITEV, PRENEHANJE POGODBE IN REŠEVANJE SPOROV

36. člen

Izvajalec lahko naročnikov priključek začasno izključi, če naročnik:

- v omrežju povzroča tehnične motnje,
- s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo drugim naročnikom,
- poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja ali kateregakoli drugega sistema,
- poskuša priti do podatkov, za katere ni pooblaščen,
- krši naročniško pogodbo, kršitev pa pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, tudi brez predhodnega opozorila,
- uporablja omrežje preko obsega, dogovorjenega s pogodbo,
- ne poravnava svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v roku osmih (8) dni po izdaji opomina,

- v omrežju izvajalca preprodaja svoje storitve ter kljub opozorilu ne upošteva splošnih pogojev in odredb izvajalca, dobrih poslovnih običajev ali veljavnih predpisov,
- brez soglasja izvajalca proti plačilu izvajalčeve storitve ponuja drugim uporabnikom,
- ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 18. členom teh splošnih pogojev in v drugih primerih, ki jih izrecno predvidevajo splošni pogoji poslovanj in/ali druge veljavne pogodbe med naročnikom in izvajalcem.

V primeru lažjih kršitev iz prejšnjega odstavka izvajalec naročnika pisno pozove, naj s kršitvami preneha, in če naročnik v roku osmih (8) dni tega ne stori, se opravi začasni izklop. V primeru težjih kršitev izvajalec naročnika telefonsko obvesti o kršitvi, zaradi katere nemudoma po telefonskem obvestilu izključi njegov priključek ter mu še istega dne pošlje tudi pisno obvestilo. Priključek se vključi, ko naročnik izvajalcu pisno sporoči, da je s kršitvami prenehal, in priloži ustrezna dokazila. Izvajalec naročnika o začasnem izklopu ni dolžan predhodno obvestiti, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje oziroma povzročanje resnih gospodarskih ali operativnih težav. Če naročnik kljub opozorilu ali začasnem izklopu ponovno izvaja kršitve, ima izvajalec pravico do odpovedi naročniške pogodbe, ki bo izvedena v roku tridesetih (30) dni od dneva prejema obvestila iz prve povedi tega člena. V vmesnem času ima izvajalec pravico naročnikov priključek začasno izključiti iz omrežja.

V primeru začasne ali trajne izključitve naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel.

37. člen

Izvajalec lahko naročnikov priključek trajno izključi in s tem brez odpovednega roka odstopi od naročniške pogodbe, če:

- naročnik kljub pisnemu opozorilu ali začasnemu izklopu ponavlja kršitve iz prejšnjega člena teh splošnih pogojev,
- naročnik v roku tridesetih (30) dni po obvestilu ali kadarkoli po tem roku kljub opominu ne poravna svojih obveznosti,
- naročnik izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki,
- naročnik krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe, drugih veljavnih pogodb med naročnikom in izvajalcem in/ali veljavnih predpisov,
- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo,
- je nad naročnikom sprožen osebni stečaj, stečajni postopek ali postopek prisilne poravnave oziroma likvidacije ali drug postopek zaradi insolventnosti.

V. SPREMEMBA POGODBE IN SPLOŠNIH POGOJEV

38. člen

Izvajalec lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te Splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na izvajalčevih spletnih straneh. Naročnik lahko v tem obdobju naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in sankcij, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja. Če naročnik pogodbe oz. posamezne storitve ne odpove pisno v roku tridesetih

(30) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da se s spremembo strinja.

Naročniki, ki v spremembe ne privolijo, odstopijo od naročniške pogodbe s pisno izjavo, ki jo pošljejo na naslov izvajalca. Pravica do odstopa od naročniške pogodbe ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v njegovo izpolnjevanje pogodbeno dogovorjenih obveznosti in tudi sicer ne vpliva nanje.

Naročniki, ki so na račun vezave za daljše časovno obdobje kupili ali najeli opremo po subvencionirani ceni, lahko v tridesetih (30) dneh prekinijo naročniško razmerje in poravnajo pogodbene obveznosti za nakup ali najem subvencionirane opreme ter obenem takoj poravnajo celotno kupnino oziroma najemnino za celotno obdobje najema opreme.

VI. KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST SODIŠČA

39. člen

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta morebitna nesoglasja, ki izvirajo iz sklenjene naročniške pogodbe, reševali sporazumno. V primeru, da sporazumna rešitev ne bi bila možna, je za odločanje v sporu pristojno sodišče Republike Slovenije, in sicer stvarno pristojno sodišče v Ljubljani. Če ni dogovorjeno drugače, veljajo med strankama izključno pravila slovenskega obligacijskega prava, ki veljajo za gospodarske pogodbe, tudi tedaj, če se naročilo izvaja v tujini. Izključena je uporaba Konvencije združenih narodov o mednarodni prodaji blaga.

VII. VELJAVNOST

Splošni pogoji veljajo od 01.08.2025.

VIII. SPLOŠNE DOLOČBE STORITEV, PRODUKTOV

A) CRM (standardna programska oprema in projektna organizacija)

40. člen

Praviloma je osnova za naročilo projektna naloga, ki jo izvajalec izdelava odplačno na podlagi dokumentacije, ki jo pridobi od naročnika. Naročnik mora preveriti pravilnost in popolnost projektne naloge ter jo potrditi. Za zahteve glede sprememb in razširitev naročila, ki se lahko pojavijo kasneje, je potreben poseben dogovor. Zahteve glede sprememb in razširitev naročila odločijo dogovorjene termine in upravičujejo izvajalca, da na tej podlagi nastale dodatne stroške posebej zaračuna. Naročnik s podpisom pogodbe oz. podelitvijo naročila izjavlja, da je projektno nalogo, ki je predmet pogodbe, pregledal in da proizvodi ter storitve ustrezajo njegovim zahtevam.

Izvajalec glede proizvodov programske opreme, ki jih proizvaja, naročnika opozarja, da bo izvajanje programske opreme v skladu z uporabniškimi navodili te opreme v testnem okolju ter na priporočeni

strojni in sistemski programski opremi v skladu s trenutno dobro prakso v primeru uporabe te programske opreme na enaki strojni opremi in enakem naboru podatkov kot v testnem okolju privedlo do enakih rezultatov.

41. člen

S standardno programsko opremo naročnik pridobi pravico do njene uporabe za potrebe svoje poslovne dejavnosti v skladu z določili vsakokratnega proizvajalca standardne programske opreme. Izvajalec je odgovoren za to, da prenosu pravice do uporabe za potrebe naročnikove poslovne dejavnosti na naročnika ne nasprotujejo pravice tretjih. Naročilo za dobavo standardne programske opreme se izvrši po tem, ko se je naročnik temeljito seznanil z naborom funkcionalnosti naročenih programov, šteje pa se, da je naročnik z naročilom standardne programske opreme potrdil, da se je pred sklenitvijo pogodbe temeljito seznanil z naborom funkcionalnosti.

42. člen

V primeru dobave programske opreme drugih proizvajalcev ali v primeru, da so v izvajalčevo programsko opremo vključeni moduli ali operacijski sistemi drugih proizvajalcev, izvajalec ne odgovarja za delovanje in/ali napake na tovrstni opremi ali modulih ali napake, ki nastajajo zaradi tovrstne programske opreme. Za tovrstno opremo veljajo jamstveni pogoji in garancije proizvajalca tovrstne programske opreme, naročnik pa lahko uveljavlja zahteve le zoper proizvajalca tovrstne programske opreme.

43. člen

Projektna organizacija, ki ustreza velikosti in kompleksnosti zastavljenih nalog, ter ustrezno projektno vodenje sta brezpogojni predpostavki za uspešno uvajanje informacijskega sistema. Obseg in vsebina izvajalčevih storitev na področju projektnega vodenja se določita v projektni dokumentaciji.

Izvajalec bo storitve opravljal v tesnem sodelovanju z naročnikom. Naročnik in izvajalec imenujeta vsak po enega projektnega vodjo, ki odločata soglasno. Če skupna odločitev ni mogoča, se je treba obrniti na projektni svet, ki je sestavljen iz po enega člana posloводства izvajalca in naročnika. Oba projektna vodja skupaj določata naslednje parametre:

- a) pogostost, trajanje in krog udeležencev pri sestankih,
- b) stopnjo določanja podrobnosti projektnega načrtovanja in projektnega kontrolinga,
- c) pravila za sestavitev in odobritev zapisnikov.

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta, če je to v njuni moči, zagotavljali kontinuiteto projekta. Izvajalec ima pravico, da storitve opravi po podizvajalcu. V tem primeru naročilo v glavnini izvaja izvajalec, ki je zanj tudi v celoti odgovoren.

44. člen

Vsakokratni predmetni del individualno izdelane programske opreme oz. adaptacije programov mora naročnik prevzeti najkasneje v šestih (6) tednih po dobavi. Projektna vodja določita obseg in termine (pod)prevzemov. Naročnik potrdi prevzem z zapisnikom (Poročilo o uspešno opravljenem testiranju na testnih podatkih naročnika). Če naročnik pusti preteči rok šestih (6) tednov, ne da bi prevzel program, se dobavljena programska oprema šteje za prevzeto s potekom zadnjega dne navedenega roka.

Programska oprema se v vsakem primeru šteje za prevzeto, ko jo naročnik uporabi v produkcijskem

sistemu. Naročnik mora napake, to so odstopanja od pisno dogovorjene funkcionalne specifikacije, ki se lahko pojavijo, sporočiti izvajalcu in jih dokumentirati, izvajalec pa si mora prizadevati za čimprejšnjo odpravo napak. Če so pisno sporočene bistvene napake, zaradi katerih se uporaba v produkcijskem sistemu ne more začeti ali nadaljevati, je po odpravi napake treba opraviti ponovni prevzem.

45. člen

Izvajalec bo programe praviloma najprej namestil na razvojni sistem, ki je nameščen v njegovih prostorih, tam opravi prilagoditve in pripravi opremo za instalacijo pri naročniku. Produkcijski sistem in testni sistem za vzpostavitev, šolanje in izvedbo testnih primerov se instalirajo na za to namenjenem strežniku v prostorih naročnika. Naročnikova dolžnost je opraviti temeljito testiranje programske opreme na testnem sistemu.

46. člen

Izvajalec bo brezplačno odpravil napake, ki so v njegovi domeni in ki se pojavijo v garancijskem roku šestih (6) mesecev po začetku obratovanja produkcijskega sistema. Odgovornost velja le za napake, ki so ključne in ponovljive ter so sporočene v roku treh (3) delovnih dni po tem, ko se pojavijo. Ob upravičenem zahtevku bodo napake odpravljene v primernem roku, pri čemer bo naročnik izvajalcu omogočil izvedbo vseh ukrepov, ki so potrebni za ugotovitev in odpravo napak.

Naročnik mora na lastno odgovornost skrbeti za zavarovanje programov in podatkov v zvezi z instalirano programsko opremo.

B) SPLETNO GOSTOVANJE

47. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo za uporabo storitev spletnega gostovanja in internetnih storitev, povezanih z gostovanjem, pri dostopu v internet omogočil vsa standardna vrata (porte), ki so navedena v ponudnikovem podpornem centru.

48. člen

Naslednji izrazi in kratice imajo naslednji pomen:

Uporabniški vmesnik: v uporabniškem vmesniku ima naročnik nadzor in pregled nad posredovanimi osebnimi podatki, zakupljenimi storitvami pri ponudniku, načinom plačila, izvršenimi in neizvršenimi plačili ter predračuni. Naročnikom je prav tako omogočeno urejanje domen, pregled obvestil za uporabnike in sistem za pomoč prek elektronske pošte.

Nadzorna plošča za spletno gostovanje: je namenjena nadzoru in upravljanju zakupljenega strežniškega prostora.

Spletna pošta: uporabnikom omogoča dostop do elektronskih predalov, gostujočih pri nas, prek ponudnikove spletne strani.

Spletne strani ponudnika: ponudnikova spletna stran je struktura vseh spletnih strani in podstrani na naslovu hitrost.com.

Podporni center: navodila za uporabo naših storitev. Povezava se nahaja na ponudnikovih spletnih straneh.

Strežnik, strežniški sistem: računalnik oz. več računalnikov.

Spletno gostovanje: je deljeno gostovanje (angl.: sharing hosting), pri katerem se strežniške

zmogljivosti porazdelijo na vse gostujoče uporabnike na dotičnem strežniškem sistemu.

VPS-gostovanje: je gostovanje na virtualnem zasebnem strežniku. V sklopu tega ima naročnik na voljo določen del zmogljivosti strežniškega sistema.

49. člen

Ponudnik se obvezuje, da bo skrbel za:

- nemoteno delovanje strežniških sistemov,
- smotrno in pravočasno posodabljal programsko opremo strežniških sistemov za gostovanje VPS-jev,
- obveščanje naročnikov o pomembnih posodobitvah z novico v uporabniškem vmesniku,
- odpravljanje napak v najkrajšem možnem času.

Zaradi narave storitve in narave interneta ponudnik ne more zagotavljati, da bodo storitve vedno dostopne.

Ponudnik ni odgovoren za:

- pravilnost podatkov, ki jih kdorkoli pošlje na strežnik ali z njega,
- noben izgubljen ali poškodovan podatek na strežniku,
- posredno ali neposredno nastalo škodo z uporabo naših storitev,
- izgubo podatkov, prekinitve v delovanju storitev ter kakršenkoli izpad ali izgubo podatkov, do katere je prišlo po krivdi tretje osebe, ponudnika storitev, njegovih strank ali zaposlenih.

Ponudnik zanika vsako odgovornost za škodo (vendar ne omejeno na):

- nastalo zaradi izpada delovanja storitev strežniških sistemov,
- nastalo zaradi povečanja odzivnega časa,
- nastalo pri neprenosu ali napačnem prenosu podatkov,
- nastalo zaradi nepooblaščenega posega,
- nastalo zaradi kakršnegakoli (hekerskega) napada,
- nastalo zaradi nesprejete in/ali neodposlane elektronske pošte ali napake e-poštnega strežnika,
- nastalo zaradi naravnih in višjih dejavnikov.

50. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja, da na zakupljen strežniški prostor ne bo prenesel naslednjih vsebin ali povezav (seznam ni izčrpen):

- vsebino, ki je nelegalna, nasilna, obrekljiva, opolzka ali kakorkoli sporna,
- vsebino, ki vsebuje viruse ali sovražne računalniške programe, warez itd.,
- vsebino, ki je namenjena kriminalnim dejanjem ali združbam, zaščitenim znamkam, patentom in avtorskim pravicam, ali drugo intelektualno lastnino.

Naročnik v celoti razume in se strinja:

- da bo, če zahteva zamenjavo strežnika, vsebino v celoti in na lastne stroške prenesel na drug strežnik ter si povrnil vse nastavitve, vezane na račun VPS-gostovanja,
- da bo za lastno varnostno kopijo podatkov v celoti skrbel sam,
- da je v celoti odgovoren za vsebino na zakupljenem strežniškem prostoru,
- da se mu onemogoči nadaljnja uporaba VPS-gostovanja, če prekorači zakupljeni prenos podatkov oziroma preseže zakupljeni strežniški prostor,
- da mora sam, v lastni režiji v celoti skrbeti za redno posodabljanje in varnost vseh nameščenih programov in/ali skript na VPS-gostovanju (ponudnik lahko naročniku zagotovi plačljivo tehnično

- svetovanje in administracijo virtualnega zasebnega strežnika),
- da vsakršno povzročeno škodo in posledične dodatne stroške v celoti poravnava sam v roku petnajstih (15) dni od nastanka,
 - da bo ponudnik periodično ročno ali programsko delno ali v celoti brez predhodnega obvestila pregledoval delno ali celotno naročnikovo vsebino, preneseno na zakupljen strežniški prostor, s čimer bo lahko ponudnik dodatno pripomogel k varnosti strežniških sistemov (iskanje neprimernih programov, skript, vbrizgov zlonamerne PHP-kode v obstoječo naročnikovo PHP-kodo itd.).

51. člen

Ponudnik spodaj navedena dejanja šteje za zlorabo strežniških sistemov (seznam ni izčrpen):

- neodgovorjeno čezmerno izkoriščanje zmogljivosti strežniškega sistema (strežniških procesorjev, pomnilnika, pasovne širine in/ali diskovnega polja),
- nedogovorjeno množično pošiljanje pošte z uporabo lastnih skript in/ali prek vdora/lukenj v naročnikovi programski opremi,
- pošiljanje elektronske pošte na naključne elektronske naslove (vsiljena pošta),
- nameščanje in zaganjanje programov, ki ostanejo v delovnem spominu strežniškega sistema,
- naročnik v celoti razume in se strinja, da ponudnik lahko določenemu IP-naslovu in/ali naboru IP-naslovov in/ali po državah začasno, brez obvestila delno oz. v celoti onemogoči dostop do strežniških sistemov (vendar ne omejeno na):
 - če ti čezmerno izkoriščajo strežniške zmogljivosti,
 - če predstavljajo grožnjo oz. potencialno grožnjo.

C) DOMENA

52. člen

Naročnik se zavezuje, da bo zagotovil vse potrebne podatke za registracijo, prenos in/ali podaljšanje domene.

53. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja:

- da se bo pozanimal in sprejel vsa pravila, ki veljajo za posamezno domensko končnico,
- (domeno), ki jo želi registrirati, prenesti in/ali podaljšati,
- da v primeru prenosa domene med ponudnikovimi poslovnimi partnerji ali poteka zakupljenega obdobja registracije ponudnik pri določenih domenskih končnicah začasno delno ali v celoti spremeni podatke za stik,
- da bo v primeru izpodbijanja registracije ali prednaročila imena domene s strani tretje osebe izpostavljen predpisom, navedenim v pravilniku o sporih, ki ga je sprejel dotični register,
- da ponudnika v primeru nastalega spora glede imena domene s katerokoli tretjo osebo zavaruje in ima za neškodljivega v skladu,
- da ponudnik ne more jamčiti, da bo naročnik pridobil registracijo želene domene, čeprav poizvedba trenutno nakazuje, da je želeno ime domene še na voljo,
- da lahko naroči prenos domene samo, če je lastnik domene, ima dostop do administrativnega e-poštnega naslova in avtorizacijski ključ/kodo EPP (le za določene domenske končnice) ter je domena vsaj še pet dni registrirana, in skladno z navedenim tudi potrdi prenos,
- da bo, ko bo ponudnik izdal račun za prejeto nakazilo za podaljšanje domene, v roku treh (3) dni

tudi sam preveril, ali je bila ta uspešno podaljšana za dogovorjeno obdobje, v nasprotnem primeru bo ponudnika o tem nemudoma obvestil.

Ta sporazum ostane veljaven za čas registracije imena domene, ki ga je izbral naročnik, ga zabeležil in plačal ob registraciji ali podaljšanjem v zvezi s tem. Če bo ime domene preneseno na drugega registratorja, se pogoji tega sporazuma samodejno prekinejo.

54. člen

Trajanje zakupljenih storitev je navedeno v uporabniškem vmesniku. Po izteku zakupljenega obdobja bo ponudnik vsaj deset dni pred potekom poslal predračun na elektronski naslov, ki je naveden v uporabniškem vmesniku, in/ali redkeje po navadni pošti.

Domeno je treba podaljšati pred potekom (trenutno zakupljeno obdobje). V nasprotnem primeru dotična domena dobi status »v karanteni« in za obujanje lahko nastanejo dodatni stroški.

55. člen

Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo pred zahtevkom podpore poiskal odgovor v podpornem centru, objavljenem na spletnih straneh ponudnika - izvajalca. Izvajalec ne omogoča brezplačnega tehničnega svetovanja in administracije navideznega zasebnega strežnika.

Naročnik je dolžan varovati svoja gesla in druge zaupne podatke, ki se nanašajo na njegov uporabniški račun, ter izvajalca v primeru nepooblaščenega ali domnevnega posega v njegov uporabniški račun, ki vključuje krajo in izgubo podatkov ter spremembo gesla in drugih varnostnih informacij, obvestiti takoj oz. najkasneje v roku štiriindvajsetih (24) ur.

D) BACK UP – S.HRAMBA

56. člen

Jamstva izvajalca

Izvajalec zagotavlja, da bo zagotovil vse razpoložljive in razumne tehnične in organizacijske pogoje, ki bodo omogočali uporabo storitve, in se zavezuje izvajati storitve po pogodbi kot dober strokovnjak. V kolikor izdelek ali storitev ne bosta delovala, kot je zagotovljeno v pogodbi, je naročnik upravičen izključno do vračila naročnine, ki jo je plačal za uporabo izdelka ali storitve v času, ko izdelek ali storitev nista delovala tako, kot je bilo zagotovljeno, vendar največ v višini naročnine, ki jo je naročnik plačal v obdobju dvanajstih (12) mesecev tik pred datumom zahtevka.

V primeru, da je vzrok nepravilnega delovanja izdelka ali storitve zloraba, nepravilna uporaba ali nedovoljena uporaba izdelka s strani naročnika, ne glede na zgoraj navedeno, izvajalec ne daje nikakršnega jamstva glede delovanja izdelka, ter tudi ni zavezan do vračila, naročnine, ki jo je plačal naročnik za uporabo izdelka ali storitve. V nobenem primeru izvajalec ni odgovoren za podatke, ki jih naročnik z uporabo izdelka sploh ni poslal izvajalcu.

Naročnik je dolžan sam preverjati vsa obvestila o izvajanju storitve, da tako zagotovi in se prepriča, ali so želene datoteke res bile posredovane.

Razen izrecnih obveznosti in jamstev, ki jih zagotavlja izvajalec po naročniški pogodbi ali teh pogojih, izvajalec v zvezi z izdelkom in storitvijo, ki je predmet pogodbe ne daje nobenih drugih jamstev in nima drugih obveznosti.

Naročnik nosi odgovornost za vse morebitne posledice uporabe izdelka, razen v primerih in v obsegu, kot je to izrecno določeno z naročniško pogodbo. Izvajalec ne odgovarja za kakršnekoli neposredne ali posredne oz. posledične izgube, povzročeno škodo, bodisi navadno ali v obliki izgubljenega dobička, stroške ali izdatke kakršnekoli vrste in povzročene na kakršenkoli način bodisi izhajajoč iz te pogodbe bodisi kako drugače, vključno (brez omejitev) z izpadom proizvodnje, izgubo ali poškodbo podatkov, izgubo dobička, izgubo časa in okrnitev ali izgubo ugleda ali dobrega imena, tudi, če je izvajalec bil obveščen o takšnih možnostih.

Naročnik s podpisom pogodbe izrecno izjavlja, da se odpoveduje zoper izvajalca uveljavljati kakršenkoli zahtevke iz naslova primerov, predvidenih v prejšnjem odstavku v višini, ki bi presegala višino naročnine, ki jo je plačal naročnik za uporabo izdelka v obdobju dvanajstih (12) mesecev tik pred datumom zahtevka. V vseh ostalih primerih, ki morebiti niso zajeti v prejšnjem odstavku, izvajalčeva skupna odškodninska odgovornost, bodisi pogodbeno ali nepogodbena odškodninska odgovornosti, po pogodbi ali v zvezi s pogodbo ne more presegati višine naročnine, ki jo je plačal naročnik za uporabo izdelka v obdobju dvanajstih (12) mesecev tik pred datumom zahtevka.

Naročnik izrecno izjavlja, da se strinja s tem, da izvajalec, razen v primerih in pod pogoji, kot je to izrecno navedeno v prejšnjih odstavkih pogodbe, ne prevzema nikakršne odgovornosti za kakršnokoli dodatno škodo, ki bi bila naročniku povzročena na kakršenkoli način in ki je kakorkoli v zvezi s pogodbo. Stranki se strinjata, da se razporeditev tveganja, ki je zajeta v tej točki, odraža v ceni, plačani za storitev ter da je to hkrati tudi posledica dejstva, da izvajalec nikakor ne more nadzorovati, na kakšen način in v kakšen namen bo naročnik uporabljal storitev.

V skladu z zakonodajo je naročnik odgovoren za varno hranjenje svojih podatkov in to odgovornost ne more prenesti na drugo osebo. Izvajalec zagotavlja, da za potrebe izvajanja storitve uporablja podatkovne centre v Sloveniji in Švici. Podatkovni centri izpolnjujejo najmanj naslednje specifikacije:

- nadzor z video kamerami,
- alarmni sistem,
- kontrola dostopa s predhodno verifikacijo,
- brezprekinitveno napajanje z dodatnimi generatorji električne energije za primer daljšega izpada omrežja,
- nadzor temperature in vlage,
- protipožarni sistem za zgodnje obveščanje in gašenje s pomočjo plinov.

57. člen

Obveznosti naročnika:

- določitev, redno spremljanje in varno hranjenje uporabniška imena in gesla za uporabo izdelka;
- varna hramba šifrirnega ključa (Encryption Key), ustvarjenega ob prvi namestitvi izdelka. Brez šifrirnega ključa dostop do podatkov ni možen. Izvajalec priporoča hranjenje šifrirnega ključa na več fizično ločenih lokacijah;
- določitev, redno spremljanje in varno hranjenje gesla za dostop do šifrirnega ključa (Encryption password);
- določitev, redno preverjanje in spremljanje nastavitev storitve in izdelka;
- redno spremljanje poročil o izvajanju storitve in ustrezno ukrepanje po potrebi.

Lastništvo podatkov

Podatki, ki se na podlagi naročniške pogodbe hranijo pri izvajalcu, so last naročnika oziroma mora imeti ta izrecno pooblastilo oziroma dovoljenje, da v imenu drugega posreduje izvajalcu podatke ter da pri tem ne krši nobenega zakona, podzakonskega predpisa, pogodbe, dogovora ali pravic katerekoli tretje osebe.

Izvajalec nima dostopa do naročnikovih vsebin in/ali prenesenih podatkov z uporabo storitev izvajalca, saj so vsi podatki pred prenosom izvajalcu šifrirani s pomočjo algoritma, ki ga izvajalec z nobenim praktičnim načinom ne more dešifrirati brez gesla, le tega pa ima izključno naročnik.

V nobenem primeru izvajalec ne bo skušal obdelovati podatkov, ki so mu bili posredovani po naročniški pogodbi, razen za shranjevanja in restavriranja šifriranih podatkov. V kolikor naročnik izgubi geslo, ki ga prejme ob podpisu pogodbe ali šifrirni ključ (Encryption key), ima to nujno za posledico nepovratno izgubo vseh shranjenih naročnikovih podatkov, saj način za ponovno vzpostavitev takšnih podatkov ne obstaja ter v primeru takšne izgube podatkov tudi sam v celoti nosi vso odgovornost za škodo, ki bi mu nastala kot posledica takšne izgube.