



## Splošni pogoji poslovanja za zagotavljanje storitve tuštelemekabelski internet

### Splošni pogoji poslovanja za storitve tuštelemekabelski internet družbe Tušmobil d.o.o., Brnčičeva ulica 49, 1231 Ljubljana - Črnuče

- Splošni pogoji poslovanja za telekomunikacijske in informacijske storitve (v nadaljevanju SPP) so splošni pogoji poslovanja družbe Tušmobil d.o.o. (v nadaljevanju Tušmobil) in opredeljujejo pogoje, obseg in načine izvajanja oz. opravljanja storitev, pravice in obveznosti med Tušmobil-om in naročniki ter uporabniki storitev.

- Storitve za katere določila teh SPP veljajo so naslednje:

- storitve tuštelemekabelski internet dostopa do interneta,
- storitve tuštelemekabelski internet elektronske pošte,
- ostale telekomunikacijske in informacijske storitve v okviru storitve tuštelemekabelski internet.

- Razmerje med Tušmobil-om in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SPP in cenik storitev. SPP dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama v isti pogodbi in praviloma zavezujejo tako kot ti. Če SPP in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

#### 1. Medsebojne pravice in obveznosti

- S podpisom naročniške pogodbe naročnik potrjuje, da jo je ob podpisu prejel in je seznanjen z vsebino SPP ter da soglaša s SPP in veljavnim cenikom in drugimi posebnimi dogovori in sprejema vse obveznosti iz tega naslova.

- Obe pogodbeni stranki dejavno in brez nepotrebnih zamud obveščata druga drugo o vseh dejstvih, ki vplivajo na veljavnost pogodbe ali katerekoli posameznega določila pogodbe, ali na možnost, kakovost ali pogoje izvajanja katerekoli obveznosti, vsebovane v pogodbi.

#### Pravice in obveznosti Tušmobil-a

- Tušmobil opravlja vse zahtevane storitve pod pogoji in določili ter po cenah in pogojih, določenih v pogodbi in v ustreznem ceniku storitev.

- Tušmobil omogoči naročniku stalno uporabo storitev v obsegu, pod pogoji in določili ter po ceni, kot je določena v pogodbi in v ustreznem ceniku za storitev.

- Tušmobil izvede spremembo parametrov storitve, ki jo zahteva naročnik in jo potrđita obe pogodbeni stranki v pogodbi, najpozneje v roku, ki je določen za izvedbo sprememb in naveden v pogodbi ter v ustreznem ceniku za storitev.

- Tušmobil ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, zapisov ali aplikacij, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru omrežja Tušmobila opreme, ki je s tem omrežjem povezana.

- Tušmobil lahko od uporabnika storitev Tušmobil zahteva umik podatkov, ki so ali bi lahko bili sporni, škodljivi ali bi posegali v zakon in predpisi zaščitene pravice. V primeru, da uporabnik v roku, določenem v zahtevi, ne umakne podatkov v skladu s tako zahtevo Tušmobil-a, ima Tušmobil pravico, da po poteku roka, določenega v zahtevi po umiku, brez nadaljnega opozorila take podatke zbrše s strežnikov, ki so del Tušmobil infrastrukture.

- Tušmobil ne odgovarja za vsebine, objavljene na internetu.

- Tušmobil skupaj z lastnikom omrežja vzdržuje telekomunikacijsko infrastrukturo svojega omrežja v takem stanju in kakovosti, ki zagotavlja, da so ponujene storitve skladne z ustreznimi tehničnimi in operativnimi standardi ter pogoji in določili, določenimi v pogodbi.

- Tušmobil v najkrajšem možnem času in na lastne stroške odpravi vsako okvaro storitve, ki jo je očitno ustvaril ali povzročil Tušmobil na svoj račun. Tušmobil popravi tudi okvare, ki jih je očitno delno ali v celoti povzročil naročnik, in sicer na stroške naročnika in pod pogoji in določili, ločeno dogovorjenimi med Tušmobil-om in naročnikom, za vsak posamezen primer posebej.

- Tušmobil vnaprej obvesti naročnika o vseh omejitvah, prekinitvah, spremembah ali nepravilnostih v storitvi, ki so Tušmobil-u znane vnaprej, na svojih spletnih straneh <http://www.tustelemekabelski.si> ali pisno ali z elektronsko pošto najmanj

24 ur pred načrtovano prekinitvijo.

- Tušmobiliza pomoč in prijavo napak uporabnikom zagotavlja 24/7 Center za pomoč uporabnikom na tel.št. 080 600 600.

#### Pravice in obveznosti naročnika

- Naročnik se obvezuje, da s svojim delovanjem pri uporabi storitev Tušmobil ne bo:

- onemogočal ali oviral normalne uporabe storitev Tušmobil-a drugim uporabnikom;
- opravljal in/ali ponujal storitev, določenih v pogodbi in SPP, katerikoli tretji osebi
- povzročal tehničnih ali programskih motenj;
- nepooblaščen dostopal do informacijskih sistemov ali gesel za dostop do takih sistemov.

- Naročnik se obvezuje:

- zaščititi gesla za uporabo Tušmobils toritev pred razkritjem in/ali nepooblaščen uporabo;
- pri uporabi storitev Tušmobil upoštevati avtorske in druge pravice.

- Naročnik soglaša, da bo storitev uporabljal na način, ki je v skladu s temi pogoji in tako, da bo zagotovil skladnost z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.

- Naročnik je dolžan Tušmobil obvestiti o spremembi svojih podatkov navedenih v naročniški pogodbi pisno najkasneje v roku pet (5) dni po nastanku spremembe. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika.

#### Pravice pogodbenih strank

- Tušmobil lahko prenese to razmerje na tretjo osebo.

- Tušmobil lahko omeji ali prekine storitev zaradi tehničnih, operativnih ali pravnih vzrokov, ki preprečujejo njeno izvajanje, ali če naročnik že več kot trideset (30) dni zamuja s plačilom za storitev. Tušmobil naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev. Če so vzroki prekinitve na strani naročnika, Tušmobil oz. Operater izvede ponovni priklp na stroške naročnika.

- Tušmobil lahko naročniku za vsako zamudo plačila storitve obračuna stroške opomina in zamudne obresti v skladu z veljavnimi predpisi, ki urejajo zamudne obresti.

- Tušmobil lahko spremeni naročnikove podatke ali druge parametre, potrebne za uporabo storitev tuštelemekabelski internet. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj 30 dni pred nameravano spremembo.

#### 2. Plačilni pogoji

- Tušmobil izdaja račune za opravljene storitve skladno s cenami in pravili, ki so določeni v ceniku Tušmobil storitev.

- Tušmobil si pridržuje pravico spreminjanja strukture in cen storitev, navedenih v ceniku storitev.

- Razen če je v pogodbi drugače določeno, je obdobje obračunavanja en mesec. Naročnik se obvezuje, da bo poravnal nadomestilo na podlagi izdanega računa v desetih (10) dneh po izstavitvi računa.

- Nadomestilo za storitev se obračuna za tekoče obračunsko obdobje razen, če to ni drugače določeno v pogodbi.

- Nadomestilo za storitve se obračunava skladno s pogodbo. Vsaka sprememba nadomestila, povezana s spremembo storitve, se obračuna skladno s pogodbenimi določili.

- Če naročnik do 15 dne v mesecu ne bi prejel računa za storitve opravljene v preteklem mesecu, je o tem dolžan obvestiti Tušmobil, sicer se šteje, da je račun prejel dan po njegovem pošiljanju.

- V primeru zamude plačila, je Tušmobil naročniku upravičen zaračunati stroške opominjanja po ceniku in obračunati zakonsko predpisane zamudne obresti.

## Splošni pogoji poslovanja za zagotavljanje storitve tuštelekom kabelski internet

### 3. Vzpostavitev, dopolnitve in prenehanje pogodbe

- Tušmobil si pridržuje pravico zavrniti sklenitev naročniške pogodbe brez obrazložitve, o čemer obvesti nasprotno stranko najkasneje v osmih dneh po prejemu podpisane pogodbe s strani nasprotne stranke. V primeru, da se Tušmobil odloči za sklenitev pogodbe, najkasneje v tridesetih dneh po prejemu podpisane pogodbe za sklenitev naročniškega razmerja s strani naročnika pošlje naročnikom izvod podpisane pogodbe naročniku.
- Naročnik je odgovoren za resničnost vpisanih podatkov v pogodbi.
- Tušmobil si pridržuje pravico do prekinitve že obstoječega naročniškega razmerja, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili teh SPP, če je kršil naročniško pogodbo ali veljavne predpise.
- Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove naročniško razmerje, pri čemer odpoved učinkuje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podal odpoved.
- Tušmobil lahko zaradi resne kršitve kadarkoli pisno prekine naročniško razmerje, pri čemer odpoved učinkuje takoj.
- Resna kršitev po tej pogodbi pomeni:
  - naročnik več kot 30 dni zamuja s plačilom celotnega ali delnega zneska računa, izdanega za opravljeno storitev,
  - naročnik je povzročil resne poškodbe ali krajo Tušmobil programske ali tehnične opreme,
  - naročnik ogroža integriteto ali varnost omrežja,
- naročnik kljub opozorilu uporablja Tušmobil telekomunikacijsko opremo v nasprotju s pogodbo ali zakonodajo,
- naročnik tudi po opominu s strani Tušmobil-a krši določila SPP ali pogodbe.
- Pogodbene stranke poravnajo vse zahtevke in obveznosti, izhajajoče iz te pogodbe, najkasneje ob dnevu prenehanja veljavnosti pogodbe.

### 4. Zahtevki in ugovori

- Naročnik je račun dolžan grajati v osmih (8) dneh sicer se šteje, da se z njegovim temeljem in njegovo višino v celoti strinja.
- Tušmobil se odloči ali bo sprejel ali zavrnil zahtevek in najpozneje petnajst (15) dni po prejemu zahtevka pisno obvestil naročnika o rezultatu svoje ocene.
- Predložitve zahtevka ne odloži rokov plačila obračunanih zneskov. Če Tušmobil ugodi zahtevku v zvezi z obračunanim zneskom ali načinom obračunavanja, Tušmobil naročniku povrne vse preplačane zneske, ki izhajajo iz zahtevka. Tušmobil vse preplačane zneske povrne v petnajstih (15) dneh po svoji odločitvi.
- Zoper vse druge odločitve in ravnanja Tušmobil-a ima naročnik pravico vložiti ugovor. Vložiti ga mora v rok 15 dni od dneva, ko je izvedel za sporno odločitev ali ravnanje. Šteje se, da je ugovor pravočasen, če je vložen zadnji dan roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekal na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Tušmobilu ugovoru naročnika odloči na podlagi listin, lahko pa naročnika povabi na razgovor. Če Tušmobil v 15 dneh po prejemu ugovora temu ne ugodi oziroma ne odloči o njem, lahko uporabnik v 15 dneh po prejemu neugodne rešitve svojega ugovora oziroma po preteku 15 dnevne roka od njegove vložitve vložiti pritožbo na Agenciji za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

### 5. Odgovornost za škodo

- Pogodbena stranka je odgovorna za škodo, ki jo je povzročila in jo je utrpela druga pogodbena stranka. Odgovorna stranka povrne škodo v dokazanem dejanskem znesku, vendar ne v znesku višjem od 4172,93 EUR.
- Tušmobil naročniku ne odgovarja za nobeno škodo ali izgubljeni dobiček, ki bi jo naročnik utrpel zaradi okvare, popravil, vzdrževanja omrežja ali dela omrežja ter za škodo, ki bi nastala kot posledica dejanja ali opustitve na strani Operaterja.
- Takoj, ko naročnik sam prepozna ali ko mu Tušmobil dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je Tušmobil utrpel po naročnikovi krivdi, je dolžan Tušmobil-u v petnajstih (15) dneh z nakazilom plačati ustrezen znesek na njegov račun v skladu z omejitvami določenimi v teh pogojih.
- Takoj, ko Tušmobil sam prepozna, ali ko mu naročnik dokaže kakršnokoli škodo, ki jo je utrpel po Tušmobil-ovi krivdi, se ustrezen znesek za škodo uporabi za poplačilo zapadlih zahtevkov Tušmobil-a do Naročnika. Če takih zahtevkov ni ali pa njihov znesek ni dovolj velik za poravnavo škode, se preostali znesek

najpozneje do prvega naslednjega obdobja obračunavanja nakaže na račun naročnika v skladu z omejitvami določenimi v teh pogojih.

- Če se zagotavljanje storitev preneha pred plačilom zneska škode, Tušmobil plača preostanek zneska škode z nakazilom na bančni račun naročnika najpozneje petnajst (15) dni po prenehanju storitev.

### 6. Druga določila

- Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba.
- Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitev pooblaščenih državnih oblasti ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.

### 7. Zaupne informacije

- Pogodbeni strani obravnavata zaupne informacije in podatke v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, vse informacije o drugi stranki, označene v pogodbi oziroma, ki sta jih izvedeli v povezavi z izvajanjem pogodbe. Te informacije se brez pisnega soglasja druge pogodbene stranke ne razkrijejo nobeni tretji osebi in stranki učinkovito poskrbita, da se informacije ne zlorabijo.

### 8. Komunikacije med pogodbenima strankama

- Odgovornost za komunikacijo med pogodbenima strankama vedno nosi pošiljatelj, če ti pogoji ne določajo drugače.
- Običajne informativne komunikacije se lahko drugi pogodbeni stranki dostavijo tudi ustno, z elektronsko pošto in z objavo na spletni strani [www.tustelekom.si](http://www.tustelekom.si)
- Obvestila o dejstvih, ki bodo posledica uveljavljanja kakršnihkoli pravnih zahtevkov pogodbene stranke, se drugi stranki dostavijo pisno, ali na kakšen drug dokumentiran način (po telefaksu s potrdilom o prenosu brez napak, s pismom s potrdilom o prejemu) in na naslov zastopnika druge stranke. Vsebinska komunikacije mora biti zadostna, da se lahko druga pogodbena stranka hitro in učinkovito odzove. Pri pogajanjih o zahtevkih se lahko veljavno sklicuje samo na komunikacije, ki imajo obliko, določeno v tem odstavku. Določbe te alineje se ne nanašajo na pošiljanje računov in opominov.

### 9. Končne določbe

- Tušmobil si pridržuje pravico dopolnitve teh splošnih pogojev in določil. Tušmobil o vsaki dopolnitvi splošnih pogojev in določil obvesti naročnika na svoji spletni strani [www.tustelekom.si](http://www.tustelekom.si). Spremembe stopijo v veljavo 30 dni po objavi.
- Dopolnilo splošnih pogojev in določil ne vpliva na tiste pogodbe ali dele pogodb, za katere teče odpovedni rok.
- Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Ljubljani.
- Ti splošni pogoji in določila veljajo od 12. 10. 2005 do spremembe.