

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA STORITVE tuštelemek TELEFONIJA

Splošni pogoji poslovanja za tu navedene telekomunikacijske in informacijske

storitve (v nadaljevanju SPP) so splošni pogoji poslovanja družbe Tušmobil d.o.o. podjetje za mobilne komunikacije, Brničeva ulica 49, 1231 Ljubljana - Črnuče, (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:

- tuštelemek Telefonija IP (v nadaljevanju TTK Telefonija IP);
- tuštelemek Telefonija ISDN BA (v nadaljevanju TTK Telefonija ISDN BA);
- tuštelemek Telefonija ISDN PA (v nadaljevanju TTK Telefonija ISDN PA);
- tuštelemek Telefonija PSTN (v nadaljevanju TTK Telefonija PSTN)
- ter storitve povezane s posamezno izmed zgoraj navedenih storitev (v nadaljevanju: dodatne ali dopolnilne storitve).

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

01. Pomen izrazov in opis storitev

V teh SPP in naročniški pogodbi uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen: Telefonija IP je oznaka za tehnologijo prenašanja zvoka prek paketnega komutiranega omrežja, skladno z mednarodnim standardom za multimedijsko komunikacijo prek paketnega komutiranega omrežja. Paketno komutirano omrežje je z javnim telefonskim omrežjem povezano na način, ki omogoča najmanj uporabo celotnega nabora elektronskih komunikacijskih storitev omrežja PSTN, razen pulznega izbiranja.

Omrežje IP je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve TTK Telefonija IP.

PSTN je fiksno javno telefonsko omrežje (Public Switched Telephone Network), ki

omogoča javno dostopne telefonske storitve na fiksni lokaciji v javnem telefonskem omrežju. Tehnične značilnosti analogne omrežne priključne točke so podane v ETSI standardu EG 201 188.

ISDN (Integrated Services over Digital Network) je digitalno omrežje z integriranimi storitvami, ki omogoča hkraten prenos govora, slike in podatkov. Uporabnikom zagotavlja celoten nabor tehnično možnih elektronskih komunikacijskih storitev omrežja ISDN. Omrežje ISDN je z omrežjem PSTN povezano na način, ki omogoča uporabo celotnega nabora elektronskih komunikacijskih storitev omrežja PSTN.

Osnovni dostop ISDN-BA omogoča v vmesniku dva osnovna kanala (B) s hitrostjo prenosa 64 kbit/s in signalizacijsko-podatkovni kanal (D) s hitrostjo prenosa 16 kbit/s. Na en osnovni dostop ISDN-BA lahko vgradimo do dvanajst (12) vtičnic, na katere lahko hkrati priključimo do osem (8) poljubnih končnih

terminalov ISDN. Na osnovni dostop lahko s pomočjo omrežnega zaključka NT priključujemo le terminalsko opremo ISDN. Kombinirani osnovni dostop zaradi uporabe omrežnega zaključka NT+2AB omogoča tudi priključevanje največ dveh analognih terminalskih naprav (analogni telefon, analogni modem, faksimilno napravo skupine 3). Osnovni dostop ISDN (BA, 2B+D) z omrežno priključno točko je skladen s standardom ETSI ETS 300 012 za prvi nivo, standardom ETSI ETS 300 125 za drugi nivo in standardom ETSI ETS 300 102-1 za tretji nivo.

Primarni dostop ISDN-PA sestavlja 30 B-kanalov in en D-kanal. Bitna hitrost prenosa B kanalov je 64 kbit/s, bitna hitrost prenosa D-kanala je 64 kbit/s. Skupna bitna hitrost primarnega dostopa 2048 kbit/s. Priključek ISDN PA omogoča

30 sočasnih zvez. Primarni dostop ISDN-PA (30B + D) je skladen s standardi ETS

300 011 za prvi nivo, ETS 300 125 za drugi nivo in ETS 300 102-1 za tretji nivo. Terminalska oprema uporabnika, vključena na primarnem dostopu ISDN-PA se sinhronizira z izločitvijo sinhronizacijskega bita iz 2Mbit/s povezave v skladu z ITU-T priporočili in G.811.

APEK je Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije. Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki je s Tušmobil-om sklenila pogodbo o zagotavljanju storitve tuštelemek Telefonija (PSTN/ISDN BA/ISDN PA/IP), Uporabnik je uporabnik storitev v skladu s to pogodbo, ki ni sklenil naročniške pogodbe s Tušmobil-om.

Tuštelemek Telefonija je izraz za katerokoli izmed storitev TTK Telefonija IP, TTK

Telefonija ISDN BA, TTK Telefonija ISDN PA ali TTK Telefonija PSTN ter storitve povezane s posamezno izmed navedenih storitev, v kolikor ni posebej uporabljena označba posamezne storitve. Vse storitve tuštelemek Telefonija razen TTK Telefonija IP vsebujejo tudi storitev predizbere operaterja za nacionalne in mednarodne klice. Omrežna priključna točka je fizična točka, na kateri ima naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja. Omrežna priključna točka je v omarici ali v dozi praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telefonsko omrežje zaključuje in začne hišna napeljava. Omrežna priključna točka je točka razmejitve odgovornosti med TTK in naročnikom. Predizbira operaterja je storitev, ki omogoča naročniku, da lahko trajno predizbere operaterja za nacionalne in/ali mednarodne

klice, ne da bi moral pri vsakem klicu posebej izbirati predpono za izbiro operaterja ali uporabljati druge postopke za tako izbiro. Ob aktivirani predizbiri operaterja se lahko pri vsakem klicu z izbiro predpone za izbiro operaterja izbere drugega operaterja v skladu s predpisi o načrtu oštevilčenja.

Enota digitalnega prenosnega sistema (v nadaljevanju: EDPS) je vključena na strani naročnika in je potrebna za izvajanje priključka ISDN-PA.

xDSL je kratica za Digital Subscriber Line. xDSL je krovni termin za skupino DSL

tehnologij in njenih izpeljank.

Ostali pojmi, uporabljeni v teh SPPjih, imajo enak pomen, kot je določen v predpisih, ki urejajo področje elektronskih komunikacij in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

02. Opis značilnosti storitve

TTK v skladu z naročniško pogodbo naročnikom zagotavlja izbran obseg storitev.

TTK naročnikom zagotavlja dostop do števil 112 in 113 brezplačno.

Dodatne in dopolnilne storitve naročnik lahko zahteva s pisno vlogo oz. na način, ki je določen v ponudbi posamezne storitve. Dodatne in dopolnilne storitve se naročnikom zaračunajo v skladu s Cenikom. Podrobnejši opis posameznih storitev se nahaja na spletnih straneh Tušmobil-a <http://www.tustelemek.si>.

TTK Telefonija omogoča prikaz in preprečitev prikaza identitete kličočega ali klicanega priključka ali priključka v zvezi.

Tušmobil lahko oblikuje različne vrste dostopa oziroma naročniške pakete, ki vključujejo različne storitve. Vsebina in cene storitev so določene v Ceniku. Tušmobil nudi naročnikom tudi dostop do drugih omrežij in storitev drugih operaterjev, kar se zaračunava v skladu s Cenikom.

03. Informiranje

Tušmobil zagotavlja pravnim in fizičnim osebam informacije o možnostih in načinih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev v omrežju Tušmobil, o cenah storitev ter o podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja. Informacije o vrstah in načinih priključitve, o vrstah storitev in cenah ter drugih elementih naročniškega razmerja dobijo pravne in fizične osebe:

- na sedežu podjetja Tušmobil in pri pooblaščenih partnerjih,
- na javno objavljeni brezplačni telefonski številki 080 600 600,
- na spletni strani Tušmobil-a <http://www.tustelemek.si>.

04. Pogoji in postopek sklenitve

Naročniško razmerje lahko sklene pravna oseba, ki je vpisana v ustreznem registru Republike Slovenije in polnoletna fizična oseba, ki ima prijavljeno bivališče v Republiki Sloveniji. Tušmobil si pridržuje pravico zavrniti sklenitev naročniškega razmerja

s pravno ali fizično osebo, ki ima neporavnane obveznosti do Tušmobil-a, ne glede iz katerega naslova take obveznosti izhajajo, če je zoper zainteresirano pravno osebo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali ji grozi drug postopek, ki po splošnih poslovnih izkustvenih pravilih predstavlja poslovno tveganje za pogodbenega partnerja takšne pravne osebe.

Tušmobil bo vzpostavil storitev tuštelemek Telefonija najkasneje v 30 dneh od dne sklenitve pogodbe za storitev. V primeru, da tehnične ali administrativne okoliščine ne omogočajo sklenitve v navedenem roku, se rok za izvedbo lahko ustrezno podaljša. Čas, ki poteče zaradi razlogov na strani naročnika, se ne všteva v rok za izvedbo. Naročnik lahko odstopi od pogodbe v primeru, da podaljšanje traja več od 30 dni.

05. Tehnični pogoji

Naročnik sme v zvezi uporabo storitev tuštelemek Telefonija uporabljati izključno terminalsko opremo, ki ustreza zahtevam predpisov in veljavne zakonodaje s področja radijske in terminalske opreme ter elektromagnetne združljivosti in je predpisano označena.

V nadaljevanju so navedeni tehnični pogoji, ki jih mora naročnik na lastne stroške zagotoviti za namestitev in nemoteno delovanje storitev. Naročnik mora za storitev TTK Telefonija IP zagotoviti naslednje naprave oz. delujoče storitve:

- stalno širokopasovno povezavo do interneta s stacionarnim IP naslovom, bodisi prek kablanskega omrežja (kabelski modem) ali DSL (Digital Subscriber Line), pri čemer mora katerakoli izmed v tem odstavku navedenih širokopasovnih povezav zagotavljati vsaj 64 kilobitov/sekundo simetrične komunikacije z omrežjem,
- ustrezen prostor z elektroenergetskim priključkom 230V/50 Hz,
- hišno napeljavo od kablanskega ali xDSL modema do telefonskega aparata. Naročnik mora za storitev TTK Telefonija ISDN BA (osnovni dostop ISDN) zagotoviti:
- hišno napeljavo od omrežne priključne točke na uvodu v objekt (omarica), kjer se zaključuje omrežje ISDN, do omrežnega zaključka (v

nadaljevanju: NT) - vmesnik U,
- hišno napeljavo za priključitev terminalne opreme - vmesnik S in
- ustrezen prostor z elektroenergetskim priključkom 230V/50Hz za montažo oziroma namestitve omrežnega zaključka NT.
Naročnik mora za storitev TTK Telefonija ISDN PA (primarni dostop ISDN) oz. TTK Telefonija ISDN BA (osnovni dostop ISDN), namenjen priključitvi naročniške telefonske centrale ali naročniške podatkovne terminalne opreme, ki omogoča prenos in usmerjanje podatkov, poleg zgornjih zahtev zagotoviti še:
- hišno napeljavo od omrežne priključne točke na uvodu v objekt (omarica), kjer se zaključuje omrežje ISDN, do NT oz. EDPS,
- ustrezen prostor za montažo oziroma namestitve opreme,
- ozemljitvene priključke v skladu z veljavnimi predpisi,
- 48V enosmerno (ETS 300 132-2) ali ~230V izmenično mrežno napajanje;

Vsi navedeni elementi morajo biti v skladu z veljavnimi predpisi in tehničnimi normativi. Priključitev hišne napeljave na omrežno priključno točko in vključitev NT oz. EDPS izvede Tušmobil oziroma od njega pooblaščen izvajalec.

Naročnik mora za storitev TTK Telefonija PSTN zagotoviti:
- hišno napeljavo od omrežne priključne točke na uvodu v objekt
- hišno napeljavo za priključitev terminalne opreme;

Za uporabo vseh tu navedenih storitev je potrebna tudi ustrezna terminalna oprema.
Če naročnik odstopi od pogodbe preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je Tušmobil že izvedel določena pripravljala dela, je dolžan Tušmobil-u povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine naročenega dostopa tuštelemekom Telefonije. Priključitev terminalne opreme na omrežje Tušmobil oz. druga potrebna pripravljala dela izvede naročnik sam, na zahtevo naročnika pa to izvede Tušmobil oziroma od njega pooblaščen izvajalec, kar se obračuna po Ceniku.

Naročnik razume in se strinja, da se je dolžan pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistemi), ki ni izrecno namenjena uporabi z opremo ki jo je za izvajanje storitev po tej pogodbi priskrbel Tušmobil ali njegov pogodbeni partner, ali storitvami, ki jih v skladu s to pogodbo Tušmobil zagotavlja, naročnik posvetuje o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in Tušmobil-om. Tušmobil ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z relevantnimi standardi ali ki niso namenjene uporabi v povezavi s storitvami po tej pogodbi.

Če naročnik ne zagotovi tehnično brezhibne hišne napeljave za izvedbo priključitve v devetdesetih (90) dneh po podpisu naročniške pogodbe, Tušmobil naročnika pozove, da to stori v nadaljnjih desetih (10) dneh. Če tudi v naknadnem roku naročnik ne zagotovi hišne napeljave, se šteje, da je naročnik od pogodbe odstopil.

06. Obračunavanje

Priključnina je cena zagotovitve storitve z izvedbo potrebnih tehničnih in administrativnih postopkov. Priključnina se zaračuna po izvedeni priključitvi.
Naročnina je cena za zagotavljanje dostopa do telefonskih storitev preko omrežne priključne točke in je določena v Ceniku. Višina naročnine je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket (ISDN BA/ISDN PA/PSTN/IP). Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, mesečno vnaprej.
Cena klica je odvisna od:
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa (ISDN BA/ISDN PA/PSTN/IP),
- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, v maloobmejnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, klici za dostop do informacij o številkah naročniških telefonov, klici za dostop do ponudnikov internet storitev itd.),
- od obdobja opravljanja klica,
- trajanja klicev, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Opravljen klice, dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s Cenikom. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki o klicih sistema za spremljanje in zaračunavanje prometa Tušmobil. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Tušmobil-a ne vplivajo na obračun.
Storitve, ki jih izvajajo drugi ponudniki storitev (npr. klici na posebne številke klici na številke iz skupine števil 080 xx xx xx, 088 xx xx xx, 089 xx xx xx, klici na premijske številke iz skupine števil 090 xx xx (xx), klici na posebne številke iz skupin 11x, 118x, 19xxx, 079x ali 2971x, ipd.) se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, kot jih Tušmobil prejme od takih ponudnikov do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitve, ki jih opravijo taki ponudniki deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven zadnjega obračunskega obdobja oz. je lahko zaračunana na račun za kasnejše obračunsko obdobje.

Tušmobil izdaja naročnikom za uporabo storitev mesečni račun, ki vsebuje najmanj naslednje elemente:

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

Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi oz. do dne, označenega na računu, razen če drug zakonski predpis ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo Tušmobil naročniku obračunal zakonite zamudne obresti in stroške opomina, skladno s Cenikom. Tušmobil naročnika, ki ni plačal računa v roku iz prejšnjega odstavka, pisno opozori na zamudo ter na posledice zamude in ga opomni, da račun plača. Tušmobil in naročnik se dogovorita, da se

v primeru več odprtih neporavnanih obveznosti naročnika do Tušmobil-a, ki nastanejo na podlagi naročniškega razmerja v skladu s temi SPP, katerokoli plačilo naročnika šteje za plačilo obveznosti, ki je nastala najprej, razen če se stranki posebej ne dogovorita drugače. Tušmobil in naročnik se dogovorita, da sklic na plačilnem nalogu nima značaja izbire plačila točno določene obveznosti.

Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse opravljene storitve prek naročenega priključka tuštelemekom Telefonije ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

Naročnik lahko zahteva, da mu Tušmobil brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice. Razčlenjen račun lahko naročnik zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev vnaprej. Zahtevo za pretekli mesec je potrebno vložiti pisno v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec. Naročnik prejme razčlenjen račun praviloma v elektronski obliki. Tušmobil se z naročnikom dogovori o posredovanju razčlenjenega računa v tiskani obliki, če je glede na namen pridobljenih podatkov ta oblika primernejša.

07. Zasebnost in varnost

TTK Telefonija IP v celoti ali pomembnem delu za svoje delovanje uporablja javno omrežje interneta in omrežja pod nadzorom tretjih strank za prenos in posredovanje podatkov in drugih oblik komuniciranja.

Šteje se, da je naročnik s sklenitvijo pogodbe seznanjen s to značilnostjo in posledicami, ki zaradi prenosa prek omrežij, opisanih v prejšnjem odstavku, lahko pomenijo okrnitev zasebnosti. Tušmobil pri nujenju storitev po tej pogodbi spoštuje vso relevantno zakonodajo Republike Slovenije in Evropske skupnosti za področje zasebnosti komunikacij, vendar v smislu lastnosti tehnologije prenašanja zvoka prek paketno komutiranega omrežja ne zagotavlja zasebnosti in varnosti komunikacij, ki bi bila večja kot v običajnem PSTN omrežju.

Za potrebe nujenja storitve, Tušmobil dostopa do komunikacijske opreme na lokaciji naročnika, vendar v okviru takega dostopa ne zajema prometnih podatkov. TTK lahko vodi evidenco o dostopanju naročnika do storitev v skladu s pogodbo. Podatki, ki jih takšna evidenca vsebuje, bodo hranjeni pod enakimi pogoji zaupnosti, kot drugi podatki, ki jih je navedel naročnik. V skladu z zahtevami Zakona o elektronskih komunikacijah TTK zajema in v zakonskih rokih hrani naslednje podatke: 1. podatke, potrebne za odkritje in prepoznanje vira komunikacije, ki pri telefonskih storitvah v fiksnem omrežju obsegajo telefonsko številko kličočega ter ime in naslov naročnika ali registriranega uporabnika; 2. podatke, potrebne za prepoznanje cilja komunikacije, ki pri telefonskih storitvah v fiksnem omrežju obsegajo klicano telefonsko številko in v primerih, ki vključujejo dodatne storitve, kot je preusmeritev ali predaja klica, številko ali številke, na katere je klic preusmerjen, ime in naslov naročnika ali registriranega uporabnika; 3. podatke, potrebne za ugotovitev datuma, časa in trajanja komunikacije, ki pri telefonskih storitvah v fiksnem omrežju obsegajo datum ter čas začetka in trajanje ali čas konca komunikacije; 4. podatke, potrebne za ugotovitev vrste komunikacije, ki pri telefonskih storitvah v fiksnem omrežju obsegajo vrsto uporabljene telefonske storitve; 5. podatke, potrebne za razpoznavo komunikacijske opreme uporabnikov, ki pri telefonskih storitvah v fiksnem omrežju obsegajo kličočo in klicano telefonsko številko.

Tušmobil o naročnikih zbira naslednje podatke, ki jih naročniki sami posredujejo: ime in priimek fizične osebe, naziv in organizacijsko obliko pravne osebe, naslov naročnika, telefonsko številko priključka, elektronski naslov, davčno številko za fizično osebo, davčno in matično številko za pravno osebo.

Tušmobil bo uporabljal osebne podatke o naročnikih in uporabnikih za medsebojno komunikacijo z naročnikom, za izdelavo tržnih analiz in prilagoditve obveščanja glede na morebitno segmentiranje ponudbe ter za analize znotraj družbe Tušmobil in povezanih družb oz. družb s katerimi Tušmobil sklene sporazum o obdelavi podatkov.

Šteje se, da naročnik s podpisom pogodbe, uporabnik pa s samim dejstvom uporabe storitev, tudi soglašata, da sme Tušmobil v skladu z lastno presojo vse podatke, katere mu v okviru tega poslovnega sodelovanja posredujejo in/ali katere pridobi sam, pridobivati in obdelovati v vsebini in za časovno obdobje v skladu z namenom, s katerim jih obdeluje - vendar v vsakem primeru v skladu z veljavnimi

predpisi. Tušmobil za namene raziskav podatke o uporabi storitev lahko združi z anonimnimi demografskimi podatki ter anonimiziranimi prometnimi podatki.

Tušmobil se zavezuje spoštovati varovanje osebnih podatkov in v nobenem primeru brez predhodnega dovoljenja ne bo razkrival osebnih podatkov tretjim osebam, razen kadar bi to bilo potrebno in nujno na podlagi veljavne zakonodaje in predpisov Republike Slovenije.

08. Dodelitev številke

Tušmobil ob priključitvi TTK Telefonije naročniku dodeli eno ali več števil iz nabora dodeljenih števil;

Tušmobil lahko spremeni naročniško številko:

- na naročnikovo zahtevo, če to dopušča tehnične možnosti in v okviru dodeljenih števil,
- če pride do spremembe dodeljenih števil;
- če je to nujno potrebno zaradi tehničnih razlogov (nadgradnja omrežja, sprememba tehnologije, posodobitve omrežja, optimizacije omrežja).

O načrtovani spremembi naročniške številke Tušmobil naročnika pisno obvesti najmanj petnajst (15) dni vnaprej. Na zahtevo naročnika bo Tušmobil poskrbel, da se za klice na prejšnjo telefonsko številko namestil telefonski odzivnik z informacijo o novi telefonski številki.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za tuštelemo Telefonija zaradi

kakršnegakoli razloga, se naročniku dodeljene številke sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku treh (3) mesecev od prvega dne naslednjega meseca, v katerem je naročniško razmerje prenehalo.

Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je v primeru uporabe storitve TTK Telefonija IP pogosto nemogoče določiti geografske lokacije kličočega naročnika. To pomeni, da TTK reševalcem (klična številka 112), četudi bi naročnik hotel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega naročnika. Zato bo naročnik klice, v zvezi s katerimi bi želel, da se prejemniku klica sporoči njegovo geografsko lokacijo, opravil s pomočjo drugih telekomunikacijskih sredstev. Naročnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrievanje geografske lokacije kličočega naročnika.

09. Objava v telefonskem imeniku

Tušmobil objavi v telefonskem imeniku priimek in ime oz. firmo naročnika oz. njegovo organizacijsko enoto, naročniško številko in naslov tistih naročnikov, ki temu ne nasprotujejo. V telefonskem imeniku je na podlagi zahteve lahko objavljena tudi dejavnost, akademski, znanstveni ali strokovni naziv naročnika.

Podatki se objavijo tudi v naslednjih izdajah telefonskega imenika, razen če naročnik izrecno pisno izjavi, da ne želi nadaljnjih objav.

10. Nedelovanje

Storitev TTK Telefonija morda ne bo delovala v primeru prekinitve dobave električne energije, dokler traja prekinitve. Po ponovni vzpostavitvi storitve bo morda potrebno ponovno namestiti ali prekonfigurirati opremo, potrebno za povezovanje.

Storitev TTK Telefonija IP ne bo delovala v primeru prekinitve širokopasovne povezave, ki je nujni pogoj za delovanje storitve TTK Telefonija IP. Naročnik je sam odgovoren zagotoviti nemoteno delovanje take povezave. Naročnik v okviru drugih omejitev, ki morda veljajo za povračila, ni upravičen do sorazmernega znižanja naročnine, če prekinitve širokopasovne povezave ni nastala zaradi razloga na strani Tušmobil-a.

11. Zloraba naprav

Naročnik mora ravnati z opremo kot dober gospodar in jo vzdrževati v takem stanju, da ne povzroča motenj v omrežju Tušmobil in ne ogroža delovanja oz. integritete omrežja.

Kršitev določil prejšnjega odstavka se smatra za kršitev pravic in obveznosti po tej pogodbi in je lahko razlog za takojšnjo prekinitve naročniškega razmerja. V tem odstavku določeni ukrepi ne omejujejo Tušmobil-a pri uveljavljanju kakršnihkoli drugih ali dodatnih zahtevkov zaradi kršitve določil prvega odstavka tega člena.

12. Obveznosti Tušmobil-a

Tušmobil se obvezuje zagotavljati:

- zagotavljati storitve TTK Telefonija v skladu s standardi za omrežne dostope v objektu naročnika,
- zagotavljati delovanje omrežja Tušmobil od 00.00 do 24.00 ure, sedem dni v tednu,
- odpraviti motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti naročnikov dostop do storitve TTK Telefonija v skladu s pogodbo in temi SPPji,
- prekiniti dobavo storitev oz. odpovedati pogodbo v skladu s temi SPPji in pogodbo,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljene klice ter vse ostale storitve po Ceniku.

13. Naročniško razmerje

Naročniško razmerje se lahko na isti lokaciji na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom prenese na novega naročnika, pri čemer novi naročnik vstopi v pravice in obveznosti prejšnjega naročnika.

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

Na pisno zahtevo naročnika in na njegove stroške Tušmobil izvede izključitev na dosedanji in priključitev na drugi omrežni priključni točki. Tušmobil bo spremembe pomembnih tehničnih, administrativnih ali naročniških podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje in jih je naročnik posredoval največ petih (5) dni po nastanku, upošteval pri posredovanju informacij o telefonskih naročnikih, in sicer pri dajanju sprotnih informacij najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi. V naročniških imenikih se upošteva podatki, ki jih Tušmobil prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred oddajo v tisk. Operater izvede spremembo parametrov storitve, ki jo zahteva naročnik in jo potrdira obe pogodbeni stranki s pisnim dogovorom, najpozneje v roku, ki je določen za izvedbo sprememb in naveden v pogodbi ter v ustreznem ceniku za storitev.

14. Višja sila

Tušmobil ni odgovoren, če pride do preikinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitve oziroma zmanjšanja prenosne hitrosti zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Tušmobil ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Tušmobil v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in/ali izgubljeni dobiček.

15. Omejitve uporabe storitve

Brez poprejšnjega pisnega dovoljenja Tušmobil-a je naročniku izrecno prepovedano prenašati pravice, ki izhajajo iz storitev po tej pogodbi, ali opremo, ki jo je Tušmobil priskrbel za izvajanje takih storitev, na tretjo osebo.

Naročnik je dolžan vsi programsko in strojno opremo, ki jo Tušmobil priskrbi za izvajanje storitev po tej pogodbi, uporabljati skladno z licenčnimi in drugimi pogoji za uporabo take opreme; posebej se zavezuje vzdržati posegov v programsko kodo in vzvratnega inženirstva. V primeru uporabe v nasprotju s tem odstavkom in licenčnimi pogoji programske opreme, Tušmobil ni odgovoren za delno ali popolno nedelovanje storitve TTK Telefonija, prav tako si Tušmobil pridržuje pravico prekiniti ali omejiti parametre naročniškega razmerja brez vnaprejšnjega opozorila, kot tudi obračunati naročniku vse stroške, ki so nastali na podlagi aktivnosti, opisanih v tem odstavku.

16. Garancija

Garancijski pogoji za terminalsko in morebitno drugo opremo, ki jo je uporabnik pridobil v okviru naročniškega razmerja za TTK Telefonijo se nahajajo na garancijskem listu, ki je priložen taki opremi. Uporabnik lahko pravice iz garancije uveljavlja pri pooblaščenem serviserju. Tušmobil uporabniku omogoča prevzem terminalske opreme na lokacijah Tušmobil-ovih izpostav.

17. Izključitev storitve

Tušmobil lahko enostransko preneha zagotavljati storitve ali odpove naročniško razmerje brez odpovednega roka, če naročnik:

1. ne prilagodi delovanja terminalske opreme veljavnim predpisom v petnajstih (15) dneh od prejema pisnega opozorila ali po ponovni vključitvi neprilagojene terminalske opreme,
2. ne prilagodi zmogljivosti svoje opreme telekomunikacijskemu prometu v tridesetih (15) dneh od prejema pisnega opozorila,
3. ne poravnava dolga iz naročniškega razmerja v petnajstih (15) dneh od izstavitve računa oz. v času, navedenem v pisnem opozorilu;
4. ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Tušmobil ali njegov pooblaščen izvajalec, če motnje na omrežju izvirajo iz priključne točke na lokaciji naročnika, niti v petnajstih (15) dneh od prejema pisnega opozorila,
5. s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
6. dopušča in/ali se okorišča z dajanjem storitve TTK Telefonija v uporabo tretjim osebam,
7. naročnik tudi v petnajstih (15) dneh po prejemu pisnega opozorila Tušmobil-a ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
8. če tudi v petnajstih (15) dneh od prejema pisnega opozorila ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje;

S prekinitvijo naročniškega razmerja na podlagi določil te točke preneha

medsebojne pravice in obveznosti Tušmobil-a in naročnika, razen za neporavnane obveznosti, v primeru začasne prekinitve zagotavljanja storitve pa ostaja dolžnost naročnika plačevati naročnino na izbrano storitev. Tušmobil lahko preneha z zagotavljanjem storitev ali odpove naročniško pogodbo tudi v primeru, če naročnik na kakršenkoli način deluje v nasprotju z določili uporabe ali pogojev, ki za naročniški priključek veljajo v skladu z Vzorcno ponudbo za medoperaterski zakup naročniških priključkov za dostop do fiksnega telefonskega omrežja na fiksni lokaciji za rezidenčne in poslovne uporabnike družbe Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana ter njenimi spremembami ali dopolnitvami.

Pogodba lahko preneha na podlagi odpovedi katerekoli izmed

pogodbenih strank. Odpoved naročniškega razmerja, ki jo Tušmobil prejme med vključno 21. dnevom prejšnjega meseca do vključno 20. dne v tekočem mesecu in obenem ni posledica resnih kršitev pogodbenih obveznosti, prične veljati s prvim dnevom naslednjega meseca. V primeru odpovedi pogodbe s preходом na drugega operaterja se kot datum prekinitve upošteva datum prehoda na drugega operaterja, ki ga naročnik sporoči Tušmobil-u najkasneje v treh dneh od dne prehoda. V primeru, da naročnik ne obvesti Tušmobil-a o prehodu v roku, Tušmobil zaračunava naročnino na izbrano storitev do izteka meseca v katerem je bil Tušmobil obveščen ali je Tušmobil sam (npr. na podlagi analize omrežja) spoznal prehod naročnika na drugega operaterja. Pogodba za TTK Telefonija IP preneha tudi v primeru, kadar naročnik širokopasovnih storitev prekliče dano soglasje za vzpostavitev priključka. V primeru preklica soglasja se obveznosti naročnika nadaljujejo do dne prekinitve pogodbe ne glede na morebitno zgodnejšo prekinitve zagotavljanja storitev.

18. Reševanje ugovorov

Naročnik oziroma uporabnik ima v primeru, da se ne strinja z odločitvijo ali ravnanjem Tušmobil-a v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev, možnost, da v največ petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za sporno odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v devetdesetih (90) dneh od odločitve ali ravnanja, pošlje obrazložen pisni ugovor na naslov podjetja Tušmobil. V primeru spora se pošiljanje dokazuje s povratnico priporočenega pisma ali potrdilom o pošiljanju faks sporočila. Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu bile zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazloženo pisni ugovor na naslov podjetja Tušmobil. Če naročnik zahteva razčlenjen račun, začne teči petnajst (15) dnevni rok po prejemu razčlenjenega računa. Če naročnik ne vložil ugovora pravočasno, izgubi pravico do ugovora. Če se naročnik oziroma uporabnik z odločitvijo, ki jo je sprejel Tušmobil ne strinja, lahko vložil pritožbo na APEK. Ugovor in pritožba ne zadržita plačila računa. Tušmobil bo odločil o ugovoru v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev oziroma če je ugovor vložil zoper račun v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestila vlagatelja ugovora. V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je potrebno dodatno proučiti določene okoliščine oziroma preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev, Tušmobil o tem obvesti vlagatelja ugovora v osmih (8) dneh po prejemu ugovora.

19. Odgovornost

Pogodbena stranka je odgovorna za škodo, ki jo je povzročila in jo je utrpela druga pogodbena stranka. Ne glede na določilo prejšnjega stavka, Tušmobil ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru omrežja Tušmobil. 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, ki je sicer omejen do višine največ dvanajst (12) zaporednih mesečnih

naročin na storitev, uporabi za poplačilo Tušmobil-ovih zapadlih zahtevkov do naročnika. Če takih zahtevkov ni ali pa njihov znesek ni dovolj velik za poravnavo škode, Tušmobil znesek škode odšteje od zneska, ki ga je naročniku obračunal za telekomunikacijske storitve v prvem prejšnjem obdobju obračunavanja. Če ta znesek za poplačilo škode ne zadostuje, 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.

Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani Tušmobil-a ni mogel uporabljati storitev in je prekinitve ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindeset (48) ur, prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti pa je bila prijavljena na telefonsko številko 080 600 600 ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak Tušmobil-a. Zmanjšani znesek mesečne naročnine se ugotovi tako, da se dnevna cena mesečne naročnine (mesečna naročnina deljena s 30) deli s 24, nato pa se dobljeni znesek za 1 uro pomnoži s časom trajanja okvare. Za ugotovljeni znesek zmanjšanja mesečne naročnine Tušmobil naročniku izda dobropis z vsemi zahtevanimi podatki po Zakonu o DDV.

20. 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. Za vsa opravila ali dejanja, ki jih je potrebno ali nujno izvesti za

odvrnitev nevarnosti, zaščito omrežja, integritete omrežja, aplikativne ali strojne infrastrukture TTK ali pogodbenih partnerjev, pa vzrok za tako posredovanje izhaja od naročnika, ter taka ravnanja oz. storitve niso zajeta v Ceniku oz. drugih cenikih Tušmobil-a, se uporabljajo cene referenčnega cenika Združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja IKT pri Gospodarski zbornici Slovenije.

21. Končne določbe

Tušmobil si pridržuje pravico do spremembe ali dopolnitve teh splošnih pogojev in določil. Tušmobil o vsaki taki spremembi ali dopolnitvi splošnih pogojev in določil obvesti naročnika na svoji spletni strani www.tustelekom.si. Dopolnilo ali sprememba 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 pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji so bili objavljeni 6. 11. 2007 in za storitve TTK Telefonija PSTN, TTK Telefonija ISDN BA in TTK Telefonija ISDN PA veljajo od dne objave, za storitve TTK Telefonija IP pa po poteku 30 dni od objave.

Ti Splošni pogoji poslovanja veljajo do spremembe oz. dopolnitve.