

## **Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitve VoIP podjetja Softnet d.o.o.**

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju SPP) za uporabo IP telefonije so splošni pogoji podjetja Softnet d.o.o., Borovec 2, 1236 Trzin (v nadaljevanju operater), s katerimi so opredeljeni pogoji, pod katerimi operater opravlja svoje storitve ter pravice in obveznosti med operaterjem in uporabniki oz. naročniki storitev. Storitve za katere določila teh SPP veljajo so za IP Telefonijo in storitve povezane z njo. Razmerje med uporabnikom in operaterjem ureja poleg SPP in veljavne zakonodaje tudi naročniška pogodba vključno s cenikom storitev.

### **1. Pomen izrazov:**

Izrazi, ki so uporabljeni v tej pogodbi imajo naslednji pomen:

- APEK – Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije;
- Naročnik – fizična ali pravna oseba s katero se sklepa pogodba za izvajanje storitve IP Telefonija podjetja Softnet d.o.o.;
- Omrežje IP – je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve IP Telefonija in drugih storitev povezanih z njo;
- Terminalska oprema – so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabniku komuniciranje v omrežju Softnet d.o.o. in so namenjene za priključitev na vmesnike omrežja Softnet d.o.o.;
- Omrežna priključna točka – je točka na strani naročnika oz. uporabnika kjer ima dostop do javnega komunikacijskega omrežja.

### **2. Opis storitve**

Operater zagotavlja naročnikom storitve IP telefonije, skladno z mednarodnim standardom za multimedijško komunikacijo preko komutiranega omrežja. S pogodbo se operater zaveže za zagotavljanje naročnikom vse storitve, ki jih ponuja v zvezi s komunikacijskimi storitvami omrežja IP Telefonije. VOIP omogoča prikaz in preprečitev prikaza, v kolikor naročnik izrecno želi, identitete kličočega ali klicanega priključka ali priključka v zvezi. Softnet d.o.o. zagotavlja naročnikom sistema Kabelvoip brezplačni dostop do nujnih števil 112 ali 113.

Dodatne storitve se obračunajo skladno s cenikom operaterja.

### **3. Dodelitev številke**

Ob priključitvi IP telefonije se naročniku dodeli eno ali več števil iz nabora števil, ki jih je podjetju Softnet d.o.o. v uporabo dodelil APEK. Operater lahko spremeni naročniško številko, če naročnik izrecno zahteva, vendar le v okviru tehničnih zmožnosti in dodeljenih neuporabljenih števil. Poleg tega je možna zamenjava tudi v primeru sprememb števil, ki jih je operaterju dodelil APEK. Ali če je to potrebno zaradi nadgradnje in optimizacije omrežja ter sprememb tehnologije.

### **4. Tehnične zahteve**

Za uporabo storitev VOIP mora naročnik uporabljati izključno terminalsko opremo v skladu z navodili operaterja. Zahteve morajo ustrezati tudi predpisom iz veljavne zakonodaje s področja radijske in terminalske opreme ter elektromagnetne združljivosti. V primeru, da naročnik odstopi od pogodbe, preden je bila izvedena priključitev, izvedena pa so bila že pripravljala dela, je naročnik dolžan povrniti stroške za opravljeno delo. Priključitev terminalske opreme na omrežje IP telefonije izvede naročnik sam. Ima pa možnost zahtevati, da to izvede operater, vendar po njegovem uradnem ceniku.

### **5. Pregled porabe**

Spletni pregled opravljenih klicev bo možen 7 dni v tednu in 24 ur na dan na spletnem naslovu <http://voipbilling.softnet.si>. V primeru, da opravljeni promet močno presega običajni promet naročnika, operater lahko zahteva takojšnje plačilo za opravljene klice. V kolikor naročnik ne poravnava svojih obveznosti do določenega roka navedenega na zahtevi, ga ima operater pravico začasno izključiti. Vendar le do takrat, dokler ne poplača odprtih terjatev.

### **6. Obračunavanje**

Naročnina na izbrane pakete se obračunava mesečno skladno s pogodbo. Mesečni klici in dodatne storitve se obračunavajo mesečno po ceniku operaterja. Ti podatki so pridobljeni iz sistema podjetja Softnet d.o.o.. Naročnik mora plačati račun v 8 (osmih) dneh po izstavitvi računa oz. od datuma, ki je označen na računu. Prav tako je dolžan poskrbeti, da je plačilo izvedeno natančno s podatki, ki so navedeni na računu. V primeru zamude plačila računa, se naročniku lahko obračuna zakonite zamudne obresti. Naročnika, ki ni plačal računa v določenem roku, se pisno opozori z opominom, kjer so navedene posledice v primeru neplačila in rok plačila, ki je naveden na opominu. Šteje se kot obvestilo in opozorilo pred izklopom. V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti niti v roku, ki je določen v opominu, bo operater naročniku onemogočil uporabo storitev, za katere ima sklenjeno naročniško pogodbo pri operaterju. Naročnik ima možnost zahtevati, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice po elektronski obliki. Naročnik je dolžan plačati vse stroške, ki so nastali pri uporabi IP telefonije, ne glede na to, kdo jih je uporabljal. Če naročnik v roku 15 (petnajstih) dni po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan pisno obvestiti operaterja v roku 8 (osmih) dni.

Kabelski operater izdaja svojim naročnikom mesečni račun, ki vsebuje naslednje elemente:

- dogovorjena mesečna uporaba (odvisno od izbranega paketa);
- obračunsko obdobje za pretekli mesec;
- vrsta in znesek drugih opravljenih storitev;
- skupni znesek vseh storitev.

### **7. Izključitev uporabnika**

Začasno lahko operater izključi tistega naročnika, ki ni plačal svojih obveznosti niti v navedenem roku v opominu. Operater lahko v primeru integritete omrežja in zagotavljanja potrebnih kakovosti svojih storitev, naročnika izključi brez opozorila v naslednjih primerih, če naročnik:

- povzroča tehnične motnje v omrežju;
- ne izpolni zahteve po takojšnjem plačilu za opravljene klice po 5. členu teh splošnih pogojev;
- ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi;
- poskuša uničiti zaščitne sisteme celotnega omrežja ali drugih uporabnikov;
- s svojo uporabo oz. delovanjem ovira normalno delo ostalim naročnikom;
- s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev.

Operater se obvezuje, da bo uporabnika o razlogih za začasno izključitev pisno obvestil. Operater uporabnika ponovno vključi v omrežje, ko prenehajo vsi razlogi za začasno izključitev.

### **8. Delovanje in vzdrževanje omrežja**

Operater se zavezuje, da bo:

- redno vzdrževal svoje omrežje;
- zagotavljal najvišjo možno varnost in tajnost pogovorov ter prenesenih podatkov;
- odpravil napake v najkrajšem možnem času;
- v največji možni meri zagotavljal nepretrgano in nemoteno delovanje storitev in servisa;
- zagotavljal ustrezno kakovost storitev.

Storitev sme operater prekiniti tudi v primeru vzdrževalnih del, posodobitve, širitve in optimizacije omrežja. Obvestilo o prekinitvi mora poslati vsem naročnikom 24 ur vnaprej. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, je uporabnik seznanjen, da uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Vključno s klici na številke za klice v sili 112 in 113. Operater ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev uporabnika ob klicu na številke nujne pomoči (112,113), če uporabnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti operaterja.

### **9. Varstvo osebnih podatkov**

Operater se zavezuje, da bo prejete podatke o naročniku varoval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov ter jih brez soglasja ne bo posredoval tretji osebi, razen ponalogu pristojnega organa. Operater zbira naslednje podatke o naročniku:

- naziv pravne osebe oz. ime in priimek;
- naslov naročnika;
- kontaktno tel. ali gsm številko;
- elektronski naslov;
- ID številko za zavezance DDV in matično številko za pravne osebe, davčno številko za fizične osebe;
- druge podatke, ki so navedeni na pogodbi in so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja.

Naročnik s podpisom na pogodbi operaterju dovoljuje uporabo in shranjevanje podatkov z njegovim naročniškim računom.

### **10. Višja sila**

V primeru zmanjšanja dostopnosti do storitev oz. zmanjšanja prenosne hitrosti zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče, drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti ali se jim izogniti, ni odgovoren.

### **11. Reševanje sporov**

Pogodbeni stranki se sporazumeta, da bosta vse morebitne spore, ki bi nastali v zvezi z izvajanjem pogodbe o VoIP storitvah, reševali v duhu medsebojnega sodelovanja in dobre volje. V primeru, da se stranki ne moreta sporazumeti, je za spore pristojna APEK.

### **12. 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 odločitve 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.

### **13. Veljavnost**

Splošni pogoji veljajo od 01.10.2008 do spremembe.