

Splošni pogoji poslovanja podjetja Softnet d.o.o. (v nadaljevanju SPP)

Veljavnost: od 1.8. 2017

Splošni pogoji uporabe komunikacijskih povezav, IP telefonije in mobilne telefonije za naročnike podjetja Softnet d.o.o. (v nadaljevanju Softnet) urejajo razmerja med Softnet-om in naročnikom storitev družbe Softnet (v nadaljevanju naročnik). Razmerja med Softnet in naročnikom opredeljujejo naročniška pogodba, zadnja ponudba (v nadaljevanju ponudba), veljavni splošni pogoji poslovanja, opredelitev osnovnega nivoja kakovosti storitev (SLA), veljavna politika varstva osebnih podatkov, veljavna politika poštene uporabe, ostali pisni dogovori med Softnet in naročnikom, navodila Softnet in relevantni zavezujoči predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: predpisi). Splošni pogoji, ponudba, ostali pisni dogovori med Softnet in naročnikom in navodila so del naročniške pogodbe. Določbe splošnih pogojev veljajo, če jim določbe predpisov Republike Slovenije, določbe naročniške pogodbe ali ostali pisni dogovori med Softnet in naročnikom ne nasprotujejo. SPP so dostopni in objavljeni na www.softnet.si

1 Splošne določbe in opredelitev pojmov

1.1 Softnet je blagovna znamka pod katero podjetje Softnet d.o.o. trži svoje storitve.

1.2 SPP obravnavajo uporabo:

- fiksne storitve, ki so internetne, komunikacijske, multimedijske in informacijske storitve, ki jih zagotavlja Softnet, ter
- dostop do storitev prek omrežja oz. tehnologije (v nadaljevanju storitve).

1.3 »Naročnik« je vsaka pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.

1.3 SPP veljajo za vse naročnike komunikacijskih storitev, IP telefonije in mobilne telefonije Softnet, ki so naročniki, če s posebnim dogovorom med Softnet-om in posameznim naročnikom ni izrecno drugače dogovorjeno.

1.4 »komunikacijske storitve, IP telefonija in mobilna telefonija Softnet« (v nadaljevanju: storitve) so javne storitve vzpostavljanja podatkovnih povezav preko elektronskega telekomunikacijskega omrežja, ki jih naročniku zagotavlja Softnet v skladu z naročniško pogodbo.

1.5 »Elektronsko komunikacijsko omrežje« (v nadaljevanju: omrežje) predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih z radijskimi valovi ali na drug način. Če iz konteksta ne izhaja kaj drugega, gre za omrežje Softnet.

1.6 »Naročniška pogodba« (v nadaljevanju NP) je pogodba med Softnet in naročnikom, s katero se sklene posamezno ali več naročniških razmerij (v nadaljevanju NR) za dobavo storitev Softnet. Naročniško razmerje se nanaša na posamezno storitev Softnet.

1.7 »Naročnik« je vsaka pravna oseba, ki sklene z Softnet NP.

1.8 »Uporabnik storitev« je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Softnet-a.

1.9 Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.

1.10 Softnet omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

1.11 Vsak naročnik ima možnost uporabe storitev Softnet-a, če ima naročnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Softnet pa mu storitev nudi in omogoča.

1.12 Softnet bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljali na svoji spletni strani ali z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).

1.13 »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje v zameno za zagotavljanje dostopa do storitev.

1.14 »Navodila« so navodila in napotki naročnikom ali uporabnikom storitev Softnet-a o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev za uporabo opreme/blaga.

1.15 »Ceniki« določajo redne cene posameznih storitev, opreme in višino s storitvami povezanih stroškov, ki jih je Softnet upravičen zaračunati naročniku zaradi dobave storitev/opreme ali zaradi kršitve naročnikovih obveznosti.

Cene so v dokumentih, ki jih pripravi Softnet za naročnika navedene brez davka na dodano vrednost.

1.16 »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Softnet-a v omarici ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Softnet-a.

1.17 »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Softnet-a ali naročnikove komunikacijske opreme (strojna ali programska oprema).

1.18 »Priključitev« je postopek, s katerim Softnet naročniku omogoči dostop do storitev Softnet-a po NP.

1.19 »Strošek vzpostavitve storitev« je cena, ki se zaračuna naročniku za priključitev in aktiviranje uporabe storitev.

1.20 »Administrativni strošek prekinitve NR« je strošek, ki ga Softnet naročniku zaračuna ob odpovedi NP s strani naročnika, zaradi nujnih administrativnih opravil.

1.21 »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.

1.22 »Strošek vključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob ponovni aktivaciji storitve/priključka.

1.23 »Številka« je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze (ITU), ki jo naročniku v uporabo dodeli Softnet.

1.24 »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) so (telefonski aparati, centrale, usmerjevalniki, preklopna stikala in druga strojna in programska oprema) in druga oprema, ki jo uporabljajo naročniki zaradi izvajanja storitev Softnet.

1.25 »Ponudnik vsebin ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Softnet sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa končnim uporabnikom storitev do določenih vsebin ali storitev prek omrežja Softnet-a. Uporabniki le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine ali storitve.

1.26 »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Softnet-a ali storitve ponudnikov vsebin.

1.27 »xDSL« ali »FTTH« je digitalna naročniška linija prek bakrene zanke ali optičnega privoda.

1.28 »Optika« je optično vlakno do zadevne lokacije.

1.29 »IPTV« je IP televizija.

1.30 »CPE« (customer premises equipment) je oprema pri naročniku.

1.31 Preostali pojmi, uporabljeni v SPP, imajo enak pomen, kot je določeno v relevantnih zavezujočih predpisih Republike Slovenije.

1.32 Veljavni splošni pogoji, politika varstva podatkov, ceniki, podrobnejše informacije o storitvah in kontaktni podatki so javno objavljeni na spletni strani Softnet www.softnet.si

2 Sklenitev naročniškega razmerja

2.1 Naročniško razmerje med Softnet in naročnikom nastane ob sklenitvi NP.

2.2 NP za storitev se sklene za določen čas, ki je obdobje obvezne pogodbene vezave po NP. Veljavnost NP se samodejno podaljša za nedoločen čas, če naročnik pogodbe ne odpove.

2.3 NP se sklene pisno, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR in se dogovorijo pisno.

2.4 Elektronske in pisne vloge so za potrebe NR enakovredne.

2.5 Softnet začne posamezne storitve po NP opravljati roku 30 dni od sklenitve naročniške pogodbe. Rok za priključitev, določen z NP oz. pisnim dogovorom, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, izgradnje optične trase, pridobivanja vseh soglasij ali zaradi višje sile, pa tudi zaradi pomanjkljivosti informacij, ki jih mora zaradi izvedbe del Softnet-u posredovati naročnik.

2.6 Naročnik pred priključitvijo storitve zagotovi:

- primerne prostore za namestitve naročniške komunikacijske in ostale opreme, potrebne za delovanje storitve;
- prostor brez agresivnih snovi in prahu in s klimatskimi razmerami, primernimi za delo in življenje ljudi;
- tehnično brezhibno interno napeljavo LAN omrežja od komunikacijske opreme do komunikacijske omare oziroma mesta namestitve mrežne opreme;
- druge dogovorjene pogoje.

2.7 Softnet je v pogodbenem razmerju po NP izključno z naročnikom in to ne glede na to ali je uporabnik storitev naročnik ali druga oseba. Softnet mora obveznosti iz NR izpolnjevati izključno v razmerju do naročnika. Softnet uporabniku, ki ni naročnik, ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi uporabe njegovih storitev.

2.8 Če naročnik po NP in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik v razmerju do Softnet neposredno odgovarja za ravnanja uporabnika. V razmerju do Softnet se vedno šteje, da obveznosti v razmerju do Softnet izpolnjuje oz. ne izpolnjuje naročnik.

2.9 Z Softnet lahko sklene NR vsaka pravna oseba, ki izpolnjuje pogoje za sklenitev NP, določene z veljavnimi predpisi in SPP.

2.10 Naročnik mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je podjetje registrirano v Republiki Sloveniji;
- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katero se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
- da je plačilno sposoben in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (npr: ustrezna boniteta) ali predloži poroštveno izjavo poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPP;
- da kot pravna oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Softnet kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Softnet poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
- da zoper pravno osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Softnet;
- da zoper pravno osebo ni uveden insolventni ali stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;

2.11 Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Softnet poroka na njegovo zahtevo seznaniti s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.

Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Porok mora izpolnjevati vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja z Softnet za fizične/pravne osebe. Porok, ki je fizična oseba, mora imeti v RS tudi redno zaposlitev.

Softnet lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.

2.12 Naročnik je dolžen pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v NP, na podlagi katerih lahko Softnet preveri njegovo identiteto in boniteto.

2.13 V primeru, da Softnet na podlagi ustreznih listin ali podatkov o plačilni zmožnosti naročnika ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Softnet zahteva ustrezn instrument zavarovanja svojih terjatev. Praviloma sta to predplačilo ali poroštvena izjava.

2.14 Softnet ni dolžan skleniti NP z zainteresirano pravno osebo, če meni, da zainteresirana pravna oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev NP, določenih z veljavnimi predpisi in SPP.

2.15 Softnet lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPP ali če krši določila NP oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če ima naročnik neporavnane obveznosti do Softnet-a in jih ne poravna v roku petnajstih (15) dni od pisnega opozorila;
- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Softnet zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
- če je Softnet zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti;
- če se kot verjetno ugotovi, da naročnik storitve zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Softnet-a ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
- če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravna v roku petnajstih (15) dni od pisnega opozorila;
- če je naročnik namenoma poneveril podatke;
- če se ugotovi, da bo storitve Softnet-a dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.

2.16 Softnet lahko naročniško razmerje po lastni presoji sklene tudi z osebo, ki sicer ne izpolnjuje pogojev po SPP.

2.17 Podatki, ki jih naročnik navaja v NP, morajo biti resnični, točni in popolni.

2.18 Naročnik je dolžen Softnet-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (npr.: naslov, odgovorno osebo, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje, ...). Naročnik je dolžen predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Softnet začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne in pravne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, so v breme naročnika.

2.19 Ob spremembi podatkov o naročniku lahko Softnet zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev nove NP.

2.20 Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Softnet-u, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.

2.21 Naročnik vnaprej privoljuje, da sme Softnet svoje obveznosti in pravice iz NP, v celoti ali delno, prenesti na tretjo osebo, ki bi bila njegov pravni naslednik.

3 Uporaba Softnet storitev in omejitve

3.1 Softnet zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

3.2 Naročnik je dolžen uporabljati storitve Softnet v skladu:

- z NP,
- s splošnimi pogoji,
- z navodili Softnet,
- z veljavnimi predpisi,
- z aneksi oziroma s posebnimi dogovori z Softnet in
- na način in v vsebini v skladu z namenom, s katerim mu Softnet te storitve zagotavlja.

3.3 Naročnik je dolžen vse svoje pravice v razmerju do Softnet uveljavljati izključno na način in v obsegu, ki je v skladu z namenom zagotovljene pravice in v skladu s politiko poštene uporabe (v nadaljevanju PPU). Če naročnik katerokoli svojo pravico uveljavlja drugače, gre za zlorabo te pravice s strani naročnika in kršitev obveznosti naročnika iz NR, kršitelj pa je Softnet-u in tretjim odgovoren za vso povzročeno škodo, vključno s stroški.

Za kršitev NP zaradi zlorabe gre, kadar iz Softnet-u dostopnih podatkov glede na strokovno oceno Softnet verjetno izhaja, da naročnik storitev ne uporablja za namen običajne komunikacije oz. jih ne uporablja na običajen način, razen če naročnik dokaže, da gre za takšno uporabo.

Če naročnik storitev Softnet zlorabi te storitve tako, da nedovoljeno posega v pravice tretjih (npr. z nadlegovalnimi klici, ...), Softnet za ravnanje naročnika ne odgovarja.

3.4 Naročnik je dolžen

- vzdržati se vseh dejanj in posegov v Softnet-ovo informacijsko infrastrukturo, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na infrastrukturo, procese in podatke Softnet-a.

3.5 Naročnik je dolžen uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, če ni z NP drugače določeno.

3.6 Softnet lahko naročnikom storitev Softnet določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino porabe storitev, o čemer stranko predhodno obvesti.

3.7 Softnet lahko naročnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine porabljenih storitev z SMS-sporočilom ali elektronsko pošto.

3.8 Softnet naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko.

3.9 Softnet bo naročniku nudil izbiro številke ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti, pri čemer si pridržuje pravico storitev zaračunati.

3.10 Softnet ima na podlagi utemeljenih tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika predhodno obvestiti.

3.11 Softnet lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre.

3.12 Softnet sme začasno omejiti oziroma prekiniti izvajanje storitev:

- če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov tehnično ne more izvajati storitev ali
- če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževalnih del na omrežju ali
- če je to potrebno iz drugega utemeljenega razloga (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Softnet).

3.13 Omejitev oziroma prekinitev izvajanja storitev Softnet traja čim krajši možni čas, upošteva vzrok za omejitev oziroma za prekinitev in tehnične možnosti Softnet-a za odpravo tega vzroka.

3.14 Omejitve oziroma prekinitve v izvajanju svojih storitev zaradi predvidljivih razlogov je dolžan Softnet najaviti na svoji spletni strani ali direktno naročniku vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestiti Agencijo za komunikacijska omrežja Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS). O večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak bo Softnet nemudoma obvestil naročnika in AKOS.

3.15 Softnet lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR, ali iz drugih utemeljenih razlogov omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

3.16 Softnet naročnika pred izvedbo omejitve oz. prekinitve načeloma opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko začasno in na stroške naročnika omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

Tako omejitev oz. prekinitev lahko izvaja vsaj:

- dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;
- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
- dokler uporablja komunikacijsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali dogovorom;
- dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Softnet na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
- dokler ne preneha z zlorabo storitev oz. dokler po pozivu Softnet ne dokaže, da v danem primeru ne gre za zlorabo storitev;
- dokler ne preneha s kršenjem licenčnih pogojev za uporabo programske opreme;
- dokler ne izpolni dogovorjenih obveznosti;
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;

- dokler dopušča ali se okorišča z storitev v uporabo tretjim osebam;
- dokler naročnik ne uskladi svojega ravnanja z veljavno zakonodajo,
- če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, dokler ne izpolni zahteve Softnet-a, da poravna do takrat nastale a morda še ne zapadle stroške;
- v drugih primerih, določenih z dogovorom.

3.17 Softnet lahko z avtomatiziranimi sredstvi tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Softnet naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Softnet.

3.18 Softnet sme začasno in na stroške naročnika takoj in brez predhodnega opozorila omejiti ali prekiniti dostop do nekaterih ali vseh storitev, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, in sicer:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Softnet-a in s tem priti do podatkov, za katerih obdelavo ni pooblaščen;
- če povzroča tehnične ali druge motnje;
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
- zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
- če se pri uporabi storitev uporablja komunikacijska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe Softnet-a (npr.: klic, SMS),
- če obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja.

3.19 Po poteku enega (1) meseca od izključitve naročniške številke iz omrežja, ponovna vključitev naročniške številke, ki je sicer dodeljena drugemu operaterju, tehnično ni več mogoča.

3.20 Če naročnik krši NP ali Splošne pogoje ali navodila ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, sme Softnet brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, in sme obenem odstopiti od NP.

3.21 Kadar je omejitev ali onemogočanje uporabe storitev posledica nedovoljenih ravnanj naročnika oz. kršitve NP s strani naročnika, ta ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po pogodbi.

3.22 Softnet ob izključitvi naročniku zaračuna strošek izključitve.

3.23 Softnet ob ponovni vključitvi storitev naročniku zaračuna strošek vključitve.

3.24 V primeru, da naročnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot tri (3) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Softnet uporabo te storitve naročniku začasno onemogoči.

3.25 Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik, odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.

3.26 Naročnik je dolžen skrbno varovati uporabniška imena, gesla in vse podatke za dostop do storitev Softnet-a.

3.27 Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi zlorabe, plača naročnik. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastale zaradi zlorabe storitev in njihove nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb. Naročnik mora v primeru kršitve ali zlorabe nemudoma obvestiti Softnet.

3.28 Naročnik je dolžen uporabljati geslo v skladu z navodili Softnet. Za posledice uporabe gesla, ki ni v skladu s navodili in za posledice morebitne zlorabe gesla s strani tretjih, Softnet ne odgovarja. Softnet sme geslo, dodeljeno naročniku, kadarkoli spremeniti, vendar pa je o tem dolžen pravočasno predhodno obvestiti naročnika.

3.29 Naročnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Softnet-u z ravnanji, ki so v nasprotju s SPP, NP, posebnimi pisnimi dogovori ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov, priporočil ali navodil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

3.30 Naročnik odgovarja za vsebino storitev, ki jih ponuja, za zaščito zaupnih podatkov in za spoštovanje splošnih moralno-etičnih norm. Pri tem je zavezan upoštevati splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nudenja informacij ter storitev.

3.31 Naročnik lahko v skladu s temi SPP in v skladu s tehničnimi zmožnostmi Softnet-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

3.32 Naročnik se s sklenitvijo pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov za nakup/naročilo digitalne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu podatkov, strinja, da se s potrditvijo naročila začne storitev opravljati takoj, ter da s tem nima pravice odstopa od naročila v odstopnem roku 14 dni, sicer sklenitev pogodbe ni mogoča.

4 Uporaba komunikacijske opreme

4.1 Za uporabo storitev Softnet-a mora naročnik razpolagati z ustrežno komunikacijsko opremo.

4.2 Naročnik lahko po dogovoru za uporabo storitev za čas trajanja NR najame opremo, ki je v lasti Softnet-a.

4.3 Naročnik je dolžen uporabljati komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Softnet-a ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in komunikacijsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

4.4 Naročnik je dolžan uporabljati vso opremo tako, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja.

4.5 Naročnik je dolžen z vso opremo, ki je last Softnet-a, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

4.6 Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je dolžen naročnik posredovati Softnet-u vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. Softnet sme v svojem omrežju preprečiti uporabo opreme, ki ni v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili oz. ki je naročnik ne uporablja na način v skladen z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili.

4.7 Če naročnik uporablja opremo, ki ni v skladu s splošnimi pogoji ali navodili, ali če uporablja opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnost so omejene, je lahko dostop do ponujenih storitev Softnet moten. Softnet v tem primeru ne odgovarja za moteno delovanje storitev in šteje se, da je izpolnil obveznost dobave storitev po NP v celoti.

4.8 Naročnik mora imeti delovanje svoje komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPP.

4.9 Softnet ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku zaradi zlorabe izvršene s strani tretje osebe.

4.10 Softnet ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika, ali zaradi uporabe neustrezne lastne opreme naročnika.

4.11 Softnet ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi pri naročniku za opravljanje elektronskih komunikacij.

5 Nakup komunikacijske opreme

5.1 Softnet naročniku omogoča nakup komunikacijske opreme s poplačilom v enkratnem znesku.

5.2 Softnet naročniku komunikacijsko opremo dostavi najkasneje v roku 30 dni od oddaje veljavnega naročila.

5.3 Softnet naročniku odgovarja za stvarne napake na dostavljeni komunikacijski opremi. Ob reklamaciji je uporabnik dolžan priložiti tudi blago z vso pripadajočo dokumentacijo.

5.4 Cene blaga in storitev na spletnih straneh za zasebne uporabnike vključujejo DDV. Softnet si pridržuje pravico do spremembe cen blaga. Popusti se medsebojno izključujejo oz. veljajo, kot je opredeljeno pri posamezni ponudbi.

5.5 Morebitni dodatni stroški, povezani z naročilom blaga ali storitev (stroški pošiljanja blaga, ipd.), so navedeni v okviru posamezne ponudbe. Naročnik je o njih obveščen pred oddajo naročila.

5.6 Slike blaga so simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja blaga.

5.7 Če se pogodba razveže, mora naročnik Softnet –u vrniti blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno.

5.8 Garancija velja za blago v skladu z veljavno zakonodajo. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu, ki je priložen blagu. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se uporabnik obrne na najbližjega pooblaščenega serviserja za kupljeno blago. Podatki o pooblaščenih serviserjih se nahajajo v dokumentaciji prodajnega kompleta. Pravice iz naslova garancije lahko uporabnik uveljavlja tudi proti Softnet-u. Pri tem je uporabnik dolžan priložiti tudi blago z vso pripadajočo dokumentacijo.

6 Skrb za naročnika

6.1 Softnet izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. Softnet aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

6.2 Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:

- na javno objavljenih telefonskih številkah Softnet-a,
- na spletnih straneh Softnet-a.

6.3 Softnet bo informacije o storitvah objavjal prek svojih informacijskih portalov ali z neposrednimi obvestili naročnikom. Softnet vsak delovni dan od 8. do 16. ure zagotavlja delovanje služb, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- podajo ugovorov.

6.4 Softnet zagotavlja delovanje službe, ki je pristojna za prijavo napak – tehnična pomoč (podpora), vsak delovni dan od 8. do 16. ure.

V primeru, da se ugotovi vzrok za prijavljeno napako v tehničnih težavah na strani Softnet-a, se celotna podpora in odprava napake izvedeta brezplačno.

6.5 Podpora naročnikom velja le za storitev komunikacijskih storitev, IP telefonije in mobilne telefonije Softnet in ne za morebitne ostale aplikacije, ki jih naročnik uporablja. Za delovanje teh aplikacij odgovarjajo prodajalci aplikacij ali njihovi proizvajalci.

6.6 Tehnična pomoč, ki jo nudi Softnet se naročniku zaračuna tudi, če naročnik ali uporabnik v imenu naročnika zahteva posredovanje Softnet zaradi nedelovanja storitev, ki niso storitve Softnet ali če napako povzroči naročnik ali tretja oseba (npr. odpravljanje težav pri povezovanju s tiskalnikom, popravilo po nepooblaščenem posegu v komunikacijsko opremo Softnet, pomoč kadar o je nedelovanje posledica uporabe neprimerne opreme, ki ni last Softnet ipd.). V takem primeru Softnet naročniku zaračuna tudi porabljeni material.

6.7 Plačljiva tehnična pomoč, ki jo nudi Softnet se naročniku zaračuna po vrednosti inženirske ure glede na porabljen čas razviden iz delovnega naloga ali internega sistema Softnet.

6.8 Softnet naročnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki).

6.9 Softnet naročnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči naročnik oz. uporabnik ima možnost sam enostavno in brezplačno preprečiti prikaz identitete priključka s katerega kliče. Naročnik lahko preprečitev prikaza

identitete priključka zahteva avtomatično in brezplačno za vse klice s svojih priključkov. Klicani naročnik oz. uporabnik ima enake možnosti glede prikaza identitete kličočega priključka za dohodne klice.

6.10 Softnet bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo v imeniku.

6.11 Softnet bo podatke naročnika objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika in bo podatke drugim institucijam posredoval le za sestavo in objavo telefonskih imenikov. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Softnet lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.

6.12 Softnet v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.

Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Softnet le-tega obvestil o identifikacijski oznaki (telefonski številki/IP naslov/...) kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Softnet posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem. O tem obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca.

6.13 Softnet spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot varno in zasebno v najvišji možni meri kot jo omogočajo narava tehnologije in postopki v uporabi. Softnet zagotavlja tajnost vsebine komunikacij v skladu z veljavnimi predpisi.

7 Kakovost storitev in odgovornost za škodo

7.1 Softnet zagotavlja naročnikom svojih storitev takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost in kot jo omogoča nosilna komunikacijska infrastruktura do uporabnika.

7.2 Softnet vzpostavi omrežje do omrežne priključne točke. Softnet vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Softnet-a. Interne napeljave vzdržuje naročnik sam in Softnet ne odgovarja za okvare nastale na njej, razen če je v pisnem dogovoru drugače določeno.

7.3 Softnet ob normalnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

7.4 Softnet ne odgovarja naročnikom svojih storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev, če ni v NP, SPP ali v posebnem pisnem dogovoru med strankama drugače določeno.

Softnet predvsem ne prevzema odgovornosti in naročniku ne odgovarja za posledice slabše kakovosti ali nedelovanja storitev, nastalo škodo in stroške:

- v primeru delnega ali popolnega izpada omrežja;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih nepredvidljivih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Softnet ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napovedanih vzdrževalnih del ali
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi drugih utemeljenih razlogov (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Softnet).

7.5 Naročnik lahko zahteva sorazmerno zmanjšanje naročnine le v primeru nenapovedanega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko:

- iz razlogov na strani Softnet-a, ki niso posledica napovedanih vzdrževalnih del ali drugi utemeljeni razlogi, ni mogel uporabljati storitev oz. je bila dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in
- je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPP ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak Softnet-a.

7.6 Če Softnet ne zagotovi ravni storitve v skladu z zavezujočimi predpisi, odločbami pristojnih organov ter določbami SPP, lahko naročnik zahteva povračilo neposredno nastale škode največ v višini ene mesečne naročnine, ki jih je naročnik plačal Softnet-u za storitev, na katero se nanaša zahtevek, razen če drugače določa zakon.

7.7 Softnet v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, razen če drugačno obveznost

določa zakon.

7.8 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na komunikacijskih storitvah javljal preko elektronske pošte na naslov: podpora@softnet.si ali po telefonu na 01 8100 100 pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

7.9 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na IP telefoniji javljal preko elektronske pošte na naslov: voip@softnet.si ali po telefonu na 01 8100 100, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter v primeru IP-priključka tudi fizično lokacijo priključka.

7.10 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na mobilni telefoniji javljal preko elektronske pošte na naslov: mobilna@softnet.si ali po telefonu na 01 8100 100, pri čemer mora navesti, na kateri mobilno številko oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša.

7.11 V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPP, se ne šteje čas, v katerem Softnet-u za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke ali komunikacijske opreme.

7.12 Softnet v zvezi z zagotavljanjem dostopa do odprtega interneta pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij zagotavlja sledeče hitrosti:

- Oglaševana hitrost: hitrost prenosa podatkov, ki se uporablja pri oglaševanju storitev,
- Maksimalna hitrost: teoretično najvišja hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik, ki jo lahko končni uporabnik doseže vsaj enkrat dnevno,
- Minimalna hitrost: najnižja dejanska hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvi dostopa do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali večjih motenj,
- Običajno razpoložljiva hitrost: hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje večino časa v dnevu.

8 Zaračunavanje storitev Softnet

8.1 Softnet naročniku v skladu z opravljenim obračunom storitev za posamezno obračunsko obdobje izstavlja račun za plačilo opravljenih storitev, nastalih stroškov ter ostalih obračunskih elementov.

8.2 Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu.

8.3 Račun izdan s strani Softnet na podlagi NP ali drugih pisnih dogovorov je naročnik dolžen plačati v celoti in v skladu z vsebino računa.

8.4 Naročnik je dolžen redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pisno dogovorjene obveznosti, torej v roku, ki je naveden na računu.

8.5 Naročnik je Softnet-u dolžen v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, dejanske stroške opominov in stroške izterjave. Softnet bo zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena. Softnet bo naročniku obračunal zakonske zamudne obresti, ki so nastale v mesecu obračuna.

8.6 Naročnik je dolžen poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

8.7 Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžen obvestiti Softnet. Če tega ne stori se šteje, da je izdani račun prejel petindvajseti (25) dan po zaključku obračunskega obdobja.

8.8 Spremembe storitev v okviru obstoječega NR z naročnikom bo Softnet, v odsotnosti drugačnega pisnega dogovora, izvedel in začel zaračunavati z začetkom obračunskega obdobja, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile te spremembe dogovorjene z naročnikom.

8.9 Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na izstavljenem računu se lahko z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz predhodnega obračunskega obdobja v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.

8.10 Storitve, ki niso zajete v dogovorjenih naročninah se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

8.11 Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (npr.: klici v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, na kratke številke, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internetnih storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- časa opravljanja klica;
- trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Posebej se zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku.

8.12 Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Softnet-a. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Softnet-a ne vplivajo na obračun.

8.13 Račun se izstavlja v elektronski obliki, na željo naročnika pa izjemoma v papirnati obliki. Naročnik je dolžan sporočiti elektronski naslov za prejemanje e-računa v roku 10 dni po podpisu NP.

8.14 Če naročnik z Softnet sklene več NR, bo Softnet za vse storitve iz teh NR praviloma izstavil en račun za posamezno obračunsko obdobje.

8.15 Račun že vsebuje osnovno stopnjo razčlenitve. Razčlenitev ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno s številkami za klice v sili. Račun z osnovno stopnjo razčlenitve se naročniku pošlje brezplačno po elektronski poti.

8.16 Naročnik lahko naknadno zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ zadnjih treh (3) preteklih obračunskih obdobj. Zahteva za razčlenjeni račun se vloži pisno po elektronski pošti v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Softnet omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.

Softnet izda razčlenjeni račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.

Razčlenjeni račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
- številko kličočje številke za odhodni klic in številko klicane številke za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- ceno storitve.

8.17 Za izdajo razčlenjenega računa se naročniku zaračunajo dejanski stroški storitve.

Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

8.18 Softnet lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku, s tistim, kar naročnik terja od Softnet-a. Softnet lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

Če naročnik nima plačanih svojih zapadlih obveznosti do Softnet, na računu pa ima dobroimetje ali mu Softnet dolguje karkoli iz kateregakoli naslova, sme Softnet pobotati svoje terjatve do naročnika s terjatvami naročnika do sebe.

8.19 Softnet naročnika, ki računa ni plačal v roku, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden v opominu.

8.20 Strošek prvega pisnega opomina znaša 100€ + DDV. Strošek drugega pisnega opomina pred izključitvijo znaša

250€ + DDV. Strošek začasne izključitve vseh storitev ponovne priključitve vseh storitev znaša 500€ + DDV. Naročnik je dolžan poravnati tudi vse zamudne obresti in vse dodatne stroške z izterjavo zapadlih obveznosti pred ponovnim vklopom storitve.

8.21 Softnet lahko naročniku pošlje opomin prek elektronskih komunikacijskih kanalov (npr.: prek SMS-a, elektronske pošte).

8.22 Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna po izteku dodatnega roka za izpolnitev navedenega v opominu, lahko Softnet v skladu s SPP preneha zagotavljati storitve, kar ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po NP oz. pisnem dogovoru.

8.23 Softnet naročniku ob izključitvi/priključitvi zaračuna strošek izključitve/priključitve storitve/priključka.

8.24 Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžen plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo letih prek zadevne omrežne priključne točke, ne glede na to kdo jih je uporabljal.

8.25 V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve naročnikove/uporabnikove/Softnet-ove komunikacijske opreme je naročnik dolžen poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Softnet prejel naročnikovo obvestilo na podpora@softnet.si. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

8.26 Softnet hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun storitev, do poteka zastaralnega roka za izterjavo poplačila storitev. S podatki o prometu Softnet ravna v skladu z zakonom, ki ureja varstvo podatkov.

8.27 Če ima naročnik do Softnet zapadle neporavnane obveznosti, lahko Softnet zoper naročnika uvede postopek izterjave, ki pa ga lahko za Softnet izvaja 3. oseba.

9 Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Softnet-a

9.1 Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Softnet-a v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi, NP, SPP ali posebni pisni dogovori med Softnet in naročnikom.

9.2 Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

- zoper račun, ki je izstavljen s strani Softnet-a, v roku petnajstih (15) dni od datuma seznanitve z računom, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva seznanitve z razčlenjenim računom, ali
- zoper odločitev ali ravnanje Softnet-a, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje;

Šteje se, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.

9.3 Če naročnik v postavljenem roku ugovora ne vloži, se šteje, da se strinja z izdanim računom oz. ravnanjem Softnet.

9.4 Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:

- pisno na naslov Softnet;
- na elektronski naslov za sprejem reklamacij finance@softnet.si

9.5 Softnet bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najpozneje v petnajstih (15) dneh.

9.6 V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko Softnet pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik izbral za ali navedel v svojem elektronskem ugovoru.

9.7 Če Softnet ne ugotovi ugovora, lahko naročnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Softnet-a vloži predlog za rešitev spora na AKOS.

9.8 Če Softnet o ugovoru naročnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vloži predlog za rešitev spora pred AKOS.

9.9 Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na AKOS, tudi kadar Softnet ugodi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

9.10 Softnet sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred AKOS in rok za vložitev predloga.

9.11 Če naročnik na podlagi tega poglavja vloži ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred AKOS, Softnet do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve AKOS, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil NP, iz razloga, ki je predmet tega spora, če naročnik v roku poravnava nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

9.12 Druge morebitne spore iz NR, za katere AKOS ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče Republike Slovenije.

9.13 Softnet ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

10 Prenehanje naročniškega razmerja

10.1 NP in s tem NR nastalo med Softnet in naročnikom s sklenitvijo NP preneha veljati zaradi:

- poteka časa, za katerega je bila NP sklenjena (če je bila NP izrecno sklenjena za določen čas),
- odpovedi ali odstopa naročnika ali Softnet-a od NP,
- smrti naročnika,
- sporazuma med Softnet in naročnikom,
- drugih razlogov v skladu z NP ali v skladu s SPU IPPP ali v skladu z veljavnimi predpisi.

10.2 Softnet sme odstopiti od NP brez odpovednega roka:

- če na strani naročnika storitev po NP nastopijo dejstva in okoliščine, katerih posledica, če bi te obstajale pred sklenitvijo NP, po SPU IPPP bi bila, da Softnet ni dolžen skleniti NP,
- če na strani naročnika nastopijo dejstva in okoliščine, ki Softnet-u omogočajo odstop od NP v skladu z NP ali v skladu s SPU IPPP ali v skladu z veljavnimi predpisi,
- če naročnik ne izpolnjuje pogojev ali svojih obveznosti ali drugače krši določila po NP ali s SPU IPPP ali veljavnih predpisih in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Softnet-a v zahtevanem roku,
- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve, o čemer naročnika predhodno obvesti.

10.3 Naročnik ali Softnet lahko po poteku obdobja obvezne pogodbene vezave kadar koli odpove NP. Odpoved velja (NP preneha veljati) z dnem po prejemu pisne odpovedi NP.

10.4 Odpoved oz. odstop od NP ne vpliva na zapadle obveznosti pogodbenih strank.

10.5 Če Softnet odstopi od pogodbe zaradi razlogov na strani naročnika, naročnik trpi vse posledice prekinitve NP, kot da bi od NP odstopil naročnik.

10.6 Naročnik mora ob prenehanju NR do Softnet-a poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z administrativnim stroškom prekinitve NR in stroškom prenosa številke.

10.7 Lastnoročno podpisana odpoved NP se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti na naslov prodaja@softnet.si in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek, naslov in davčno številko;
- podatke o naslovu lokacije priključka, (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime, podatke o opremi, ki je naročnik ne želi več najemati;
- natančen opis obsega odpovedi;
- zeleni datum izključitve, sicer se storitve izključijo z naslednjim dnem po prejemu odpovedi;
- kontaktne podatke naročnika ter
- morebitne druge podatke, ki so nujno potrebni pri odpovedi posamezne storitve.

10.8 Ravnanje naročnika, ki Softnet onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Softnet, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo, če je ta sicer še veljavna, ker ni bila prekinjena v skladu z NP, SPP in

morebitnimi posebnimi dogovori med Softnet in naročnikom.

10.9 Če naročnik NR prekine pred potekom obvezne pogodbene vezave mora poleg vseh obveznosti nastalih do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z administrativnim stroškom prekinitve NR in stroškom prenosa številke, Softnet-u povrniti tudi vse prejete ugodnosti, do katerih je bil upravičen zaradi vezave. Prav tako mora naročnik takoj poravnati še vse nezapadle mesečne naročnine do izteka obvezne pogodbene vezave v roku 10 dni po prejemu pisne odpovedi. NP preneha veljati z dnem po prejemu pisne odpovedi NP oz. s kasnejšim datumom po dogovoru z naročnikom.

10.10 naročnika, ki Softnet onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Softnet, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo, če je ta sicer še veljavna, ker ni bila prekinjena v skladu z NP, SPP in morebitnimi posebnimi dogovori med Softnet in naročnikom.

10.11 Če na podlagi NP ali drugega pisnega dogovora pripadajo naročniku (ali na željo naročnika komurkoli tretjemu) v razmerju z Softnet katerekoli ugodnosti, so te vedno pogojene z dogovorjenim obdobjem obvezne pogodbene vezave in z veljavnostjo celotne pogodbe. Ugodnosti so vsi pogoji dobave storitev ali blaga, ki so za naročnika ugodnejši od redne ponudbe Softnet.

10.12 Če NP v celoti ali delno preneha veljati pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave zaradi razlogov na strani naročnika, je dolžen naročnik Softnet-u vrniti vse prejete ugodnosti. Vzpostavi se stanje kot da naročnik (ali kdorkoli tretji) ugodnosti sploh ne bi prejel.

10.13 Naročnik lahko odpove posamezno storitev od več določenih v NP ali pisnem dogovoru. Če to stori pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave, Softnet naročniku v odsotnosti drugačnega dogovora za opravljene storitve po NP zaračuna redne cene storitev, tudi za pretekle mesece v obdobju obvezne pogodbene vezave.

10.14 Naročnik lahko predčasno odstopi od NP brez stroškov zaradi predčasne prekinitve NR, če je NP predčasno odpovedal ker Softnet storitev ni opravljal v skladu z NP, SPP in zavezujočimi predpisi in neskladnosti ni odpravil niti v roku 30 dni od prejema pisnega opozorila, ki ga je naročnik poslal na podpora@softnet.si ali voip@softnet.si ali mobilna@softnet.si

10.15 Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR po poteku obdobja obvezne pogodbene vezave na zahtevo Softnet-a vrnil komunikacijsko opremo, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Softnet-a. Če naročnik v roku tridesetih (30) dni po prejemu zahteve ne vrne vse ali ustreznega dela najete opreme, se mu zaračuna vrednost zadržane opreme. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema. Naročnik mora vrniti vso opremo na naslov Softnet d.o.o., Borovec 2, Trzin.

10.16 Softnet lahko v primernem roku po odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in pobriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.

11 Avtorske in sorodne pravice, licenca za uporabo

11.1 Naročnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih naročnikom ponuja Softnet.

11.2 V primeru, da naročnik pri uporabi storitev Softnet-a uporablja tudi programsko opremo, ki jo naročniku da na voljo Softnet, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPP. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPP.

11.3 Softnet ali njegov licencodajalec naročniku podeljuje ne izključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik sam prenesel s spletnih strani Softnet-a ali ki je bila naročniku dobavljena s strani Softnet-a na prenosnem mediju. Storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt) naročnik ne sme kopirati ali spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, ne sme ga prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali pod licencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.

11.4 Vsaka uporaba, ki pomeni kršenje licenčnih pogojev za uporabo programske opreme je razlog za odstop od NP.

11.5 Naročnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov, če ni posebej drugače dogovorjeno.

11.6 Naročnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Softnet-u. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova pravica do uporabe storitev preneha samodejno in brez obvestila s

strani Softnet-a, če naročnik krši katerokoli določilo tega poglavja ali licence.

11.7 Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik licenco prejel, ali če naročnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik licenco prejel.

11.8 Imetniki avtorskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na ali v produktu so Softnet ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika je prenesena izključno pravica do uporabe produkta v skladu z NP in SPP, kot je določena v tem poglavju.

11.9 Programska oprema in vsebina je dobavljena takšna, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Softnet v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Softnet-a ali dajalcev licence Softnet-u, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

11.10 Softnet ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno škodo, ki nastane ob naročnikovi uporabi storitev Softnet-a pri uporabi programske opreme.

12 Storitve ostalih ponudnikov

12.1 Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Softnet samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Za uporabo teh storitev veljajo splošni pogoji poslovanja in uporabe ponudnikov vsake posamezne storitve in vsebin.

12.2 Naročnik se zaveda, da Softnet ne odgovarja za:

- vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenešenih na spletu ali prek drugih medijskih signalov ali programov.
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta.

12.3 Naročnik se zaveda, da Softnet ne odgovarja za vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenešenih na spletu ali prek drugih medijskih signalov ali programov.

12.4 Naročnik je dolžen uporabljati storitve in vsebine, ki jih Softnet posreduje, skladno z navodili Softnet-a oziroma ponudnika storitve in vsebine.

12.5 Softnet v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev oz. vsebin.

12.6 Uporabnik storitev oz. vsebin, ki je storitev oz. vsebine naročil preko Softnet, je dolžen te storitve oz. vsebine plačati na podlagi računa Softnet-a oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev oz. vsebin.

12.7 Softnet ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih izvršijo ponudniki teh vsebin.

12.8 Softnet ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin oz. storitev.

12.9 Softnet pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

12.10 Za vsebine, katere v okviru uporabe storitev Softnet oblikujejo sami uporabniki storitev in jih posredujejo drugim preko omrežja Softnet, in za njihovo kakovost, pogoje in skladnost s splošnimi pogoji in z veljavnimi predpisi, Softnet ne odgovarja.

12.11 Nameščanje in uporaba programske opreme, ki bi pomenila kršitev avtorskih pravic, licenčnih ali drugih pogojev uporabe, ki jih je izdal proizvajalec programske opreme je nezakonita, kršitelj pa je za tako ravnanje kazensko in odškodninsko odgovoren. Softnet za nezakonito nameščanje in nezakonito uporabo programske opreme s strani naročnika ali tretjih oseb ne odgovarja. Softnet naročniku omogoča le uporabo strojne ali programske opreme izrecno navedene v naročniški pogodbi.

13 Končne določbe

13.1 Splošne pogoje ali cene svojih storitev ali ponudbo svojih storitev ali vsebino svojih storitev ali navodila ali ostale pogoje v okviru izvajanja svojih storitev po NP ali drugi pogodbi sme Softnet kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi

predpisi.

13.2 O spremembah pogojev določenih v NP, SPP ali drugih pisnih dogovorih, bo Softnet naročnike obveščal z obvestili na svojih spletnih straneh in z elektronskim pisnim obvestilom 30 dni pred uveljavitvijo. Če je mogoče bo Softnet tako obvestilo naročniku poslal po elektronski pošti.

Pri tem ima naročnik pravico v istem roku, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja odstopiti od NP iz katere izhaja NR, ki se spreminja, če se s predlaganimi spremembami ne strinja, razen če je sprememba pogojev, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi.

Odstop od NP ne vpliva in ne posega v zapadle in še ne izpolnjene obveznosti naročnika.

Naročnik, ki je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel komunikacijsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe zaradi spremembe SPP pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete komunikacijske opreme in prejeto opremo obdržal, ali pa bo vrnil komunikacijsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe komunikacijske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Uporabnine za komunikacijsko opremo za uporabo IP ali širokopasovnih storitev Softnet ne zaračunava.

Naročnik komunikacijsko opremo vrne priporočeno po pošti. Naročnik krije stroške pošiljanja.

Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.

Softnet lahko naročniku ponudi nadaljevanje pogodbenega razmerja pod dotlej veljavnimi pogoji med strankama.

13.3 V primeru, da je kateri koli del teh splošnih pogojev uporabe spoznan za neustreznega, nezakonitega ali neveljavnega, to ne vpliva na ostale dele, ki se uporabljajo še naprej in neodvisno od neustreznega dela.

13.4 Softnet si pridržuje pravico do popravkov očitnih napak in kontaktnih podatkov v SPP, brez obveščanja naročnika. Popravki nimajo učinka spremembe SPP.

Ti pogoji pričnejo veljati 1.8.2017. S tem dnem prenehajo veljati predhodno veljavni splošni pogoji, ki urejajo uporabo zadevnih storitev.