

Internet+Telefonija+Televizija
Splošni pogoji
za uporabo
telekomunikacijskih storitev



AMIS d.o.o., Tržaška cesta 85, p.p. 1209, 2001 Maribor, Slovenija
Tel.: +386 2 620 6 320, Faks: +386 2 620 6 325, E-pošta: info@amis.net, Splet: www.amis.net

1. Splošne določbe

Splošni pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev (v nadaljevanju SPIT) so splošni pogoji družbe Amis d.o.o. (v nadaljevanju operater), s katerimi so opredeljeni pogoji, pod katerimi operater opravlja svoje storitve ter pravice in obveznosti med operaterjem in naročnikom ter operaterjem in uporabniki storitev.

Telekomunikacijske storitve so internetne, telefonske ter televizijske storitve.

Internetne storitve so:

- dostop v internet,
- elektronska pošta,
- gostovanje spletnih strani,
- ostale storitve povezane z dostopom v internet.

Telefonske storitve so:

- dohodni in odhodni klici znotraj omrežja Amis
- dohodni in odhodni klici v omrežja nacionalnih in tujih operaterjev
- dohodni in odhodni klici v omrežja mobilnih operaterjev
- dostop do številk nujnih služb 112 in 113
- druge dodatne storitve.

Televizijske storitve so:

- sprejem TV signala,
- napredne TV storitve.

Podrobne podatke o načinu uporabe storitev operater posreduje naročniku ob sklenitvi naročniške pogodbe.

»Naročniška pogodba« je pogodba o sklenitvi naročniškega razmerja vključno z vsemi prilogi.

»Naročnik« je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki v skladu z določili naročniške pogodbe in teh splošnih pogojev sklene naročniško pogodbo z operaterjem.

»Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki na osnovi sklenjenega naročniškega razmerja in po posebnem dogovoru z naročnikom uporablja storitve operaterja kot končni uporabnik.

»Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju Agencija) je neodvisen regulativen organ na področju elektronskih komunikacij in pošte ter za opravljanje določenih nalog na področju radijske in televizijske dejavnosti.

Dostopno omrežje ADSL je omrežje s katerim se omogoča asimetričen digitalen prenos podatkov preko bakrene krajevne zanke.

Telefonski priključek je priključek, ki uporabniku/ci omogoča uporabo javno dostopne telefonske storitve, kot je ta opredeljena v Zakonu o elektronskih komunikacijah.

Prikaz identitete kličočega (CLIP) omogoča klicanemu uporabniku izpis telefonske številke kličočega na zaslonu njegovega telefonskega aparata, če klicateljovo omrežje to omogoča in če klicatelj nima vklopljene funkcije CLIR.

Omejevanje identifikacije kličočega (CLIR) je storitev, ki omogoči kličočemu uporabniku, da vedno omeji prikaz svoje telefonske številke na zaslonu klicanega uporabnika.

Operater zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka, naročnik pa ima možnost, da brezplačno in v skladu z navodili operaterja prepreči prikaz identitete priključka, s katerega kliče.

Hišna (interna) inštalacija so vodi od omrežne priključne točke do točke na katero je priklopljena naročnikova telekomunikacijska terminalska oprema (npr. inštalacija od omrežne priključne točke do vtičnice, ki se nahaja v naročnikovem stanovanju v bloku oz. hiši in na katero je priklopljen npr. modem). Za hišno (interno) inštalacijo je v celoti odgovoren naročnik.

2. Medsebojne pravice in obveznosti

Razmerje med operaterjem in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SPIT, veljavni ceniki, navodila za uporabo ter druge priloge, navedene v naročniški pogodbi. SPIT lahko dopolnjujejo posebni dogovori, ki zavzemajo prav tako kot SPIT. Če posebni dogovori niso usklajeni z določili naročniške pogodbe ali SPIT, veljajo določila iz posebnih dogovorov.

Določila naročniške pogodbe in SPIT zavezujejo poleg naročnika tudi vse druge uporabnike

storitev. Naročnik odgovarja za uporabo storitev s strani svojih uporabnikov enako, kot če bi storitve uporabljal sam, zato mora uporabnike seznaniti z vsemi potrebnimi določili naročniške pogodbe in SPIT.

Operater je v pogodbenem odnosu zgolj z naročnikom, zaradi česar šteje, da obveznosti iz naročniškega razmerja vedno izpolnjuje naročnik in zanje tudi odgovarja.

S podpisom naročniške pogodbe naročnik izjavlja, da je seznanjen z vsebino storitev, naročniško pogodbo, ceniki, SPIT ter drugimi prilogi in z njimi v celoti soglaša.

Veljavni ceniki in SPIT so sestavni del naročniške pogodbe in so izročeni naročniku ob njenem podpisu, oziroma so na voljo v poslovnih enotah operaterja ter na spletni strani <http://www.amis.net>.

Operater si pridržuje pravico do spremembe naročniške pogodbe, SPIT, veljavnega cenika, ponudbe in vsebine storitev, navodil za uporabo in/ali drugih parametrov. Operater bo o navedenih spremembah obvestil vse naročnike najmanj trideset (30) dni pred začetkom veljavnosti na svoji spletni strani <http://www.amis.net>. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima v istem roku pravico brez odpovednega roka in brez sankcije prekiniti naročniško razmerje, vendar mora pred tem poravnati vse pogodbene obveznosti do operaterja. Naročnik naročniško razmerje prekine tako, da v roku in na način opredeljen v teh SPIT pošlje odpoved na sedež operaterja. Če naročnik v navedenem roku od naročniške pogodbe ne odstopi se šteje, da spremembe sprejema.

Če pride do spremembe naročnikovih podatkov navedenih v naročniški pogodbi, je naročnik dolžan o spremembi podatkov pisno obvestiti operaterja najkasneje v roku petnajst (15) dni po nastanku spremembe. Vse posledice, ki nastanejo zaradi neizpolnjevanja obveznosti iz tega odstavka bremenijo naročnika. Naročnik je odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov.

Operater lahko z naročnikom komunicira s pomočjo novic, elektronske pošte ali spletne strani www.amis.net. Operater na ta način obvešča naročnika o novostih in spremembah v svoji ponudbi ali morebitnih spremembah storitev. Naročnik, ki ne želi prejemati informacij po elektronski pošti oziroma navadni pošti o tem seznaniti operaterja.

Šteje se, da so vsa pisna obvestila opravljena pravilno tudi v primeru, da jih operater pošlje po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v naročniški pogodbi.

Operater:

- ne odgovarja za prekinitev in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki jih operater ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti,
- ne odgovarja za vsebino in obliko informacij posredovanih s strani naročnika tretji osebi, kot tudi za vsebino in obliko informacij, ki jih tretja oseba posreduje naročniku,
- ni dolžan zagotavljati zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko interneta,
- ne odgovarja za naročnikove datoteke, ki se shranjujejo na operaterjevih strežnikih,
- ne odgovarja za vdore v naročnikovo strojno in programsko opremo (npr. trojanski konji, programi za samodejno klicanje, parazitski programi, nepooblaščen uporaba naročnikovega brezžičnega omrežja) in morebitne zlorabe storitev operaterja, ki so posledica nezadostne varnostne zaščite s strani naročnika (npr. neposodoblanje operacijskega sistema, nenaštetitev požarnega zidu, protivirusnega programa, odpiranje brezžičnih omrežij itd.),
- ne odgovarja za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju,
- v nobenem primeru ne more biti odgovoren za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oz. odtujitve naročnikovih podatkov ali drugih parametrov potrebnih za uporabo storitev, razen v primeru, če je krivda za odtujitev na strani operaterja.

Naročnik:

- se obvezuje, da bo skrbno hranil dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo storitev in jih ne bo posredoval tretji osebi, ter da bo poravnal račune za uporabljene storitve tudi v primeru, da je njegovo storitev uporabljala tretja oseba,
- je dolžan uporabljati storitve operaterja v skladu z navodili za uporabo,
- je dolžan uporabljati svoj priključek v skladu z navodili ponudnika, ki mu priključek zagotavlja,
- se obvezuje, da bo uporabljal storitve zgolj za lastno uporabo in ne za nadaljnjo prodajo,
- se obvezuje, da bo upošteval pravila in predpise s področja intelektualne lastnine in varstva avtorskih pravic ter da ne bo v omrežju Amis neavtorizirano shranjeval, objavjal ali posredoval avtorsko zaščitene del,
- odgovarja za vse posledice dovoljene in nedovoljene uporabe naročenih storitev s strani tretje osebe,

- dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi operaterja,
- ne more prenesti svojega naročniškega razmerja na tretjo osebo brez pisnega soglasja operaterja.

Naročnik se obvezuje, da bo uporabljal storitve v skladu s pravili etičnega vedenja v internetu in ne bo:

- uporabljal elektronske pošte za pošiljanje verižnih pisem,
- uporabljal javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje,
- uporabljal elektronske pošte za prenos množičnih sporočil (»spamming«),
- zmerjal, zasmehoval ali žalil drugih uporabnikov interneta (»flaming«),
- ščuval k verski, rasni, seksualni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti,
- izvajal aktivnosti, ki lahko povzročijo pošiljanje velikih količin podatkov in privedejo do zavrnitve storitev (DDOS attack),
- izvajal aktivnosti, ki lahko privedejo do sprožitve velikega števila zahtev po vzpostavitvi povezave in s tem onemogočijo uporabo storitev drugim uporabnikom (»SYN attack«),
- prestrezal podatkov, ki jih po omrežju pošiljajo drugi uporabniki,
- uporabljal in razpečeval programov za vdor in prevzem nadzora nad računalnikom, računalniškim sistemom ali omrežjem,
- na kakršenkoli način neavtorizirano pridobil oz. uporabljal podatke drugih uporabnikov ali se lažno predstavljal v omrežju.

Naročnik je za uporabo materialnih avtorskih pravic sam odgovoren na podlagi zakona, ki ureja avtorske pravice. Naročnik ne sme reproducirati, distribuirati, dati v najem, javno izvajati, javno prenašati, javno predvajati, javno prikazovati, radiodifuzno oddajati, radiodifuzno retransmitirati, sekundarno radiodifuzno oddajati, dati na voljo javnosti, predelati, avdiovizualno prirediti ali kako drugače uporabiti avtorskih del, do katerih dostopa v okviru storitev, ki jih ponuja operater.

Mesečna naročnina za storitve Amis Televizija, ki jo naročnik plačuje operaterju ne vključuje javne dajatve, ki jo je naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija.

Operater v odnosu do naročnikov ne odgovarja za morebitnečasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je dolžan izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji.

Naročnik soglaša, da operater sam določa programsko shemo televizijskih storitev in jo lahko brez predhodnega obvestila spremeni. Doba hranjenja vsebin na snemalniku storitve Amis Televizija je omejena v skladu s ponudbo operaterja. Operater nakupe, ki jih naročnik opravi z vnosom dodeljene PIN številke in potrditvijo naročila na TV vmesniku, obračuna v skladu z veljavnim cenikom operaterja. Naročnik sam odgovarja za morebitno zlorabo storitve.

3. Tehnične zahteve

Za uporabo internetnih storitev in telefonije mora imeti naročnik terminalsko opremo v skladu z navodili ponudnika. Tehnične zahteve so podrobneje opredeljene v naročniški pogodbi ali v ponudbi oziroma v navodilih. Operater ne odgovarja za nedelovanje storitev, če je le-to posledica neustrezne terminalske opreme, katero si naročnik zagotovi sam.

4. Sklenitev naročniškega razmerja

Naročniško razmerje se sklene na podlagi pisne, pravilno izpolnjene in s strani naročnika ter operaterja podpisane naročniške pogodbe, ki mora skupaj s potrebnimi dokazili in prilogami prispeti na sedež operaterja. Morebitni ustni dogovori in naročnikove enostranske spremembe naročniške pogodbe ali SPIT niso veljavni. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti dogovorjene v pisni obliki in se urejajo z aneksi k osnovni naročniški pogodbi.

Operater bo naročniku omogočil uporabo storitev najkasneje v roku tridesetih (30) dneh po prejemu pravilno izpolnjene naročniške pogodbe, če ne obstajajo zadržki za sklenitev naročniškega razmerja, razen v primeru, kadar to ne bo mogoče iz razlogov, ki niso na strani operaterja.

5. Pogoji za sklenitev in trajanje naročniškega razmerja

Fizična oseba, ki želi skleniti in obdržati naročniško razmerje, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je polnoletna in opravilno sposobna oseba,
- da ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- da v naročniški pogodbi navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži dokumente, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja,
- da je plačilno sposoben ali da za njegovo plačilno sposobnost jamči porok, ki je

- državljan RS in se izkaže z redno zaposlitvijo na območju Republike Slovenije (v tem primeru se naročniško razmerje sklene za čas veljavnosti poroštvne izjave),
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij oziroma da operater poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti (ta pogoj mora izpolnjevati tudi porok),
- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev operaterja.

Pravna oseba in samostojni podjetnik, ki želi skleniti in obdržati naročniško razmerje mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje ali z drugim premoženjem,
- da v naročniški pogodbi navede vse zahtevane in točne podatke ter vloži priložne listine iz katerih je razvidno, da je ustrezno registrirana in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh mesecev),
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali iz drugih naslovov oziroma, da operater poplačila zapadlih obveznosti od nje ali njenega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti,
- da naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Stranka je dolžna pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko operater preveri njeno identiteto in boniteto.

Operater sme prejeti naročniško pogodbo zavrniti, o čemer stranko pisno obvesti v roku petnajst (15) dni. V tem primeru velja, da pogodbeno razmerje ni sklenjeno.

Operater lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik kršil naročniško pogodbo, ravnal v nasprotju z določili teh SPIT ali veljavnimi predpisi, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih operater zahteva ob sklenitvi naročniškega razmerja, oz. če ne posreduje dokumentov (kopij) iz katerih so ti podatki razvidni,
- če je operater zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje naročniško razmerje,
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oz. njegovi pravni ali opravljeni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti ali pooblastilu ali o njegovih plačilni sposobnosti,
- če je zoper naročnika uveden postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije ali postopek izbrisa iz sodnega registra, ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v smislu poslovanja in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti,
- če se ugotovi, da naročnik zlorablja ali ima namen zlorabiti katero od storitev ponudbe ali prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe,
- če je naročnik ponoveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja,
- če se ugotovi, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev naročniškega razmerja.

Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko operater zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega naročniškega razmerja.

6. Prekinitev naročniškega razmerja

Naročnik, ki je hkrati potrošnik v smislu zakona o varstvu potrošnikov, ima pravico, da v roku petnajst (15) dni od dne, ko je naročniško razmerje sklenjeno, operaterju pisno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za odstop. Naročnik je v tem primeru dolžan v roku in v celoti poravnati vse stroške, ki jih je do odstopa utrpel operater v zvezi s postopki za vključitev v sistem za uporabo storitev ter vse obveznosti nastale iz izvajanja naročniškega razmerja.

Naročnik lahko naročniško razmerje enostransko pisno odpove. Operater se obvezuje naročnika izključiti iz sistema za uporabo storitev najkasneje v roku trideset (30) delovnih dni po prejemu pisnega zahtevka. Z dnem izključitve se naročniško razmerje prekine. Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.

Operater lahko naročniško razmerje enostransko prekine z odpovednim rokom deset (10) dni in o tem naročnika pisno obvesti. Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja.

Operater lahko od pogodbe enostransko odstopi brez odpovednega roka, zlasti v primeru:

- če naročnik tudi po ponovni vključitvi v sistem ponovno krši določbe 13. člena teh SPIT,

- če naročnik ne poravnava svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku trideset (30) dni po dnevu, ko je bil začasno izklopljen iz omrežja,
- če naročnik ne spoštuje in se ne obnaša v skladu s SPIT in veljavnimi predpisi na področju telekomunikacij ali če zlorabi naročniško razmerje v nezakonite namene,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča večjo škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev,
- če naročnik izpolni pogodbo z lažnimi oz. neresničnimi podatki.

Naročnik ni upravičen do nadomestila škode, ki jo s pravilno odpovedjo s strani operaterja utrpel je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale obveznosti iz naročniškega razmerja, vključno s sorazmernim deležem subvencije za vzpostavitev priključka, obračunane za polno število mesecev do izteka obdobja za katerega se je naročnik zavezal.

7. Zbiranje in 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 naročnika ne bo posredoval tretji osebi, razen po nalogu pristojnega organa.

Operater zbira o naročnikih naslednje podatke:

- ime in priimek oziroma naziv pravne osebe,
- naslov naročnika,
- elektronski naslov,
- kontaktno telefonsko številko,
- davčno številko za fizične osebe, davčno in matično številko za pravne osebe ter ID številko za zavezance za DDV,
- informacije o računih preko katerih posluje,
- druge podatke, navedene na Pogodbi za sklenitev naročniškega razmerja, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja, ki jih je dovoljeno zbirati in če se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.

Naročnik s podpisom naročniške pogodbe operaterju dovoljuje uporabo in shranjevanje posredovanih podatkov za upravljanje z njegovim naročniškim računom.

Podatke o naročniku bo operater pridobil, hranil, obdeloval in uporabljal za:

- sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitev naročniške pogodbe,
- potrebe ugotavljanja istovetnosti naročnika, zaračunavanja storitev ter ugotavljanja plačilne sposobnosti, zavarovanja in uveljavljanja pravic iz naročniškega razmerja,
- potrebe internih analiz in statističnih obdelav z namenom izboljševanja ponudbe in kakovosti storitev,
- namene trženja svojih storitev in/ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo,
- objave v telefonskih imenikih, razen kadar naročnik na naročniški pogodbi izrecno in nedvoumno označi, da objave ne želi.

8. Račun za opravljene storitve

Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec, če ni izrecno drugače dogovorjeno.

Operater naročnino obračuna za tekoče obračunsko obdobje, opravljene storitve pa na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene. Operater na prvem računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del meseca v katerem je bil opravljen priklop ter naročnino za tekoči mesec. Operater bo naročniku izstavljal račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v obračunskem obdobju. V primeru, da kumulativni znesek opravljenih storitev v enem ali več obračunskih obdobjih skupaj ne presega 2,09 EUR, operater računa ne izstavi. Operater bo naročniku po preteku treh obračunskih obdobjih v vsakem primeru izstavil račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.

Naročnik lahko v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec od operaterja s pisno vlogo zahteva izdajo razčlenjenega računa za opravljene telefonske storitve za določeno obdobje največ treh (3) mesecev. Operater pošlje razčlenjen račun za telefonske storitve v petnajstih (15) dneh po prejemu zahteve, razčlenjen račun za tekoče obdobje pa na način in v rokih kot sicer pošilja račun za opravljene storitve.

Razčlenjen račun za telefonske storitve po najnižji stopnji razčlenjenosti vsebuje:

- priključnino in mesečno naročnino
- datum vzpostavitve posameznega klica,
- čas vzpostavitve posameznega klica,
- trajanje posameznega klica,
- številka klicanega za odhodni klic in številka kličočega za dohodni klic, pri čemer so zadnja tri mesta navedenih številk zakrita,
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve,
- plačilo za storitev.

Celotno telefonsko številko klicane in kličoče osebe sme operater razkriti le na izrecno zahtevo naročnika, ki ji ta priloži pisno soglasje te osebe. Identitete klicanih in kličočih oseb

operaterju ni potrebno prikriti v primerih razčlenjenega računa za klice med telefonskimi številkami istega naročnika.

Naročnik je v zahtevi za izdajo razčlenjenega računa dolžan navesti način pošiljanja le-tega (npr. po pošti). V kolikor naročnik ne navede načina pošiljanja razčlenjenega računa, ga operater pošlje v elektronski obliki na naročnikov kontaktni elektronski naslov.

Razčlenjen račun za telefonske storitve po najnižji stopnji razčlenjenosti operater zagotavlja brezplačno. Cene višjih stopenj razčlenjenega računa operater zaračuna na osnovi veljavne cenika.

Spletni pregled obračuna opravljenih storitev je brezplačen in je dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu na uporabniških straneh na naslovu <http://www.amis.net/poraba/>.

Obračun opravljenih internetnih storitev (poraba časa, opravljen promet,...), se izdaja v obliki računalniškega izpisa na pisno zahtevo naročnika. Izpis zaračuna operater v skladu z veljavnim cenikom.

Podroben pregled opravljenih klicev je brezplačen in je dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu na uporabniških straneh na naslovu <http://www.amis.net/poraba/>, pri čemer so zadnja tri mesta številke klicanih in kličočih oseb zakrita.

Operater lahko v primeru, da evidentirani promet močno presega običajni promet naročnika, zahteva takojšnje plačilo za opravljene storitve. V zahtevi operater pozove naročnika, da poravnava svoje obveznosti najkasneje v roku, ki je naveden na zahtevi. Po preteku tega roka operater začasno izključi naročnika, dokler le-ta ne poravnava svojih obveznosti. Zahteva hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred izklopom.

9. Dolžnost plačila

Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti, nastale iz naročniškega razmerja.

Naročnik se obvezuje, da bo v celoti poravnava račune za uporabljene storitve v roku osem (8) dni od izstavitve računa.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan pisno obvestiti operaterja v nadaljnjem roku osem (8) dni. V kolikor tega ne stori, se šteje, da je račun prejel petnajsti (15) dan po zaključku obračunskega obdobja.

Naročnik je dolžan poravnati tudi vse stroške, ki so nastali zaradi uporabe storitev s strani tretje osebe.

10. Ugovor zoper račun

Naročnik lahko v primeru, da se ne strinja z izstavljenim računom, le tega v roku petnajst (15) dni od prejema pisno ali ustno reklamira. Za pisni ugovor velja reklamacija, ki je vložena priporočeno po pošti, po telefaksu na številko 02 620 63 25 ali v elektronski obliki na naslov reklamacije@amis.net. Če je naročnik poslal ugovor v elektronski obliki, lahko operater ob njegovem predhodnem soglasju pošlje svojo odločitev o reklamaciji po elektronski pošti na naslov s katerega je bil ugovor podan oziroma katerega je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi. Za ustni ugovor se šteje reklamacija, ki jo naročnik vloži s klicem na telefonsko številko operaterja, pri čemer mora naročnik opozoriti, da vloga reklamacijo. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa.

O ugovoru naročnika zoper izstavljeni račun odloči služba, pristojna za reklamacije

V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo operater naročniku priznal razliko preveč plačanega zneska. Operater priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

V primeru, da operater ne ugotovi naročnikovega ugovora ali o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh po njegovem prejemu, lahko naročnik vloži pritožbo na Agencijo v skladu s 14. členom SPIT.

V primeru neupravičenega ugovora zoper račun lahko operater zaračuna naročniku stroške postopka za ugovor v skladu z veljavnim cenikom operaterja ter zakonske zamudne obresti na zadržan oz. neplačan del računa.

11. Postopek z neplačniki

Naročnik je dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti, nastale iz naročniškega razmerja.

Če naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti, mu operater pošlje pisni opomin, s katerim

ga pozove, da zapadle obveznosti poravnava najkasneje v roku, ki je naveden na opominu. Opomin hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred izklopom.

V primeru, da naročnik neporavnanih zapadlih obveznosti ne poravnava niti v roku navedenem na opominu, bo operater naročniku onemogočil uporabo storitev, za katere ima sklenjeno naročniško razmerje pri operaterju.

V primeru zamude plačila operater naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina oz. izterjave v skladu z veljavnim cenikom operaterja.

12. Delovanje, kakovost in vzdrževanje

Operater se obvezuje:

- da bo ob normalnih pogojih v okviru pozitivne zakonodaje zagotavljal takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost,
- da bo zagotavljal ustrežno kakovost svojih storitev,
- da bo redno vzdrževal svoje omrežje,
- da bo v največji možni meri zagotavljal nepretrgano in nemoteno delovanje storitev in servisov,
- da bo zagotavljal najvišjo možno varnost in tajnost pogovorov in prenesenih podatkov,
- da bo odpravil napake v najkrajšem možnem času,
- da bo zagotavljal raven kakovosti storitev v skladu z zakonom in drugimi predpisi, ki urejajo storitve.

Zaradi zagotovitve ustreznosti kakovosti storitev velja za vse naročnike neomejenih paketov načelo »normalne in običajne uporabe storitve«.

Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti službi za prijavo napak (naročniki napake prijavljajo več kot 24 ur nepretrgoma in je nedelovanje storitev ustrezno prijavil, mu operater za ta čas kot nadomestilo zaradi zmanjšanja kakovosti oz. nezmožnosti uporabe, ne zaračuna nobenih stroškov uporabe. Obrazložjen zahtevek za nadomestilo zaradi neustrezne kakovosti storitev se naslovi na službo, pristojno za reševanje reklamacij v skladu z 10. členom SPIT.

V primeru, da naročnik/uporabnik storitev zaradi bistvenega znižanja kakovosti ni mogel uporabljati več kot 24 ur nepretrgoma in je nedelovanje storitev ustrezno prijavil, mu operater za ta čas kot nadomestilo zaradi zmanjšanja kakovosti oz. nezmožnosti uporabe, ne zaračuna nobenih stroškov uporabe. Obrazložjen zahtevek za nadomestilo zaradi neustrezne kakovosti storitev se naslovi na službo, pristojno za reševanje reklamacij v skladu z 10. členom SPIT.

Operater ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost storitev v času, ko naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).

Operater odgovarja za motnje v delovanju ali slabšo kakovost svojih storitev v mejah določenih z naročniško pogodbo ter SPIT.

Nadomestilo operaterja, ki vključuje navadno škodo, izgubljeni dobiček ter nepremoženjsko škodo, ne more presegati treh povprečnih mesečnih zneskov naročnin naročnika.

Operater ima pravico prekiniti izvajanje svojih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile.

Operater zagotavlja redno vzdrževanje svoje opreme in svojega omrežja v skladu z veljavnimi predpisi.

Operater ima pravico začasno prekiniti izvajanje svojih storitev tudi v primeru opravljanja vzdrževalnih del. Operater bo o času izvajanja le-teh obvestil naročnike najmanj pet (5) dni pred načrtovano prekinitevjo. Obveščanje bo potekalo na spletni strani operaterja na naslovu <http://www.amis.net>.

Naročnik je seznanjen, da v primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112, 113), ne bo možna.

OPOZORILO: Operater ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev uporabnika ob klicu na številke nujne pomoči (112,113), če naročnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti operaterja.

13. Začasna izključitev naročnika

Operater lahko naročnika začasno izključi:

- če naročnik ne poravnava svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v roku navedenem na opominu,
- če naročnik ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 2. členom teh SPIT,
- če operater utemeljeno oceni, da naročnik ne bo poravnal računa za uporabljene

storitve.

Operater lahko naročnika zaradi zagotavljanja integritete omrežja in zagotavljanja potrebne kakovosti svojih storitev, izključi tudi brez predhodnega obvestila:

- če naročnikova kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
- če naročnik povzroča tehnične motnje v omrežju,
- če naročnik s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom,
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja ali drugih uporabnikov,
- če naročnik ne izpolni zahteve po takojšnjem plačilu računa za opravljene storitve v skladu z 8. členom teh SPIT,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev,
- če naročnik ravna v nasprotju z določili teh SPIT,
- če naročnik ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi.

Operater naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev.

Operater se obvezuje, da bo naročnika o razlogih za začasno izključitev pisno obvestil.

V primeručasne izključitve naročnik ni upravičen do nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale obveznosti iz naročniškega razmerja.

14. Reševanje ugovorov zoper odločitev ali ravnanje operaterja

Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje operaterja v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja.

O ugovoru odloči Služba za reklamacije. Postopek vložitve ugovora je natančneje opredeljen v 10. členu SPIT.

Operater bo na ugovor odgovoril v petnajstih (15) dneh od prejema ugovora.

Če operater v navedenem roku o ugovoru ne odloči, lahko naročnik na Agencijo vložil predlog za rešitev spora po poteku 30 dni od vložitve ugovora.

Če operater v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodil, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vložil predlog za rešitev spora na Agencijo.

Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora na Agencijo, tudi kadar operater ugodil njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

15. Končne določbe

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Mariboru.

Ti splošni pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev so del naročniških pogodb in veljajo od 1.08.2010.

Amis, družba za telekomunikacije d.o.o.

Direktor
Boštjan Košak