

# Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitve VoIP telefonije

Naročnik je seznanjen, da dostop do telefonskega omrežja ter telefonskih storitev, ki so predmet naročniške pogodbe za kabelski sistem operaterja zagotavlja družba Softnet d.o.o., Borovec 2, 1236 Trzin (v nadaljevanju izvajalec VoIP telefonije). Operater Zavod za razvoj kabelsko-satelitsko televizijskega sistema Kamnik pa omogoča izvajanje telefonskih storitev ter odgovarja za vzpostavitev, nadzor ter zagotovitev razpoložljivosti omrežja.

Izvajalec VoIP telefonije kot operater telefonskih storitev skrbi predvsem za strokovno in kakovostno izvajanje le-teh. Prav tako odgovarja za posredovanje informacij ustreznim organom o številki in lokaciji kličočega ob klicu na številko za klice v sili »112« in številko policije »113«, izvaja prenose števil, poskrbi za vključitev naročnika v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo ter sprejema prijave napak storitev s strani operaterja.

Naročnik s podpisom naročniške pogodbe sklene naročniško razmerje z operaterjem, kateri mu mesečno izstavlja račune za opravljene storitve ter tudi prejema plačila. Operater sprejema prijave napak, reklamacijo računov, pošiljanje razčlenjenih računov ter reševanje sporov v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Prav tako naročniku zagotavlja kakršnekoli informacije ter odgovarja za namestitve in vzdrževanje dane opreme in obveščanje uporabnikov o spremembah, omejitvah in prekinitvah delovanja storitev.

## 1. Pomen izrazov

Izrazi, ki so uporabljeni v teh splošnih pogojih poslovanja imajo naslednji pomen:

- VoIP telefonija (Voice over Internet Protocol) – je storitev telefonije preko internetnega protokola;
- AKOS – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije;
- Naročnik – fizična ali pravna oseba, s katero se sklepa pogodba za izvajanje storitve VoIP telefonija
- Omrežje IP – je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve VoIP telefonija in drugih storitev povezanih z njo;
- Terminalska oprema – so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabniku komuniciranje v omrežju Softnet in so namenjene za priključitev na vmesnike omrežja Softnet;
- Omrežna priključna točka – je točka na strani naročnika oz. uporabnika, kjer ima dostop do javnega komunikacijskega omrežja.

## 2. Opis VoIP telefonije

Operater zagotavlja naročnikom VoIP telefonije, skladno z mednarodnim standardom za multimedijško komunikacijo preko komutiranega omrežja. Z naročniško pogodbo se operater zaveže zagotavljati naročnikom vse storitve, ki jih ponuja v zvezi s komunikacijskimi storitvami omrežja VoIP telefonije. VoIP telefonija omogoča prikaz identitete kličočega ali klicanega priključka ali priključka v zvezi. Izvajalec VoIP storitev naročnikom omogoča brezplačni dostop do nujnih števil za klice v sili 112 ali 113. Dodatne storitve se obračunajo skladno s cenikom operaterja.

Storitev VoIP telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja z uporabo tehnologije IP - protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter ustrezno stisne in prenese signal v paket IP za prenos prek omrežja. Storitev VoIP telefonije obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

## 3. Pogoji za uporabo VoIP telefonije

- Pogoj za uporabo VoIP telefonije v kabelskem sistemu operaterja je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustreznna komunikacijska strojna oprema (modem), ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi operater in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika ter uporaba telefonskega

aparata s tonskim izbiranjem. Naročnik mora imeti izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika. V kolikor je naročniku vročena terminalna oprema (kabelski modem), taka oprema ostane last operaterja. V primeru prekinitve naročniške pogodbe, se naročnik zavezuje nepoškodovano opremo vrniti operaterju.

- Naročnik ima zagotovljen servis in garancijska popravila terminalne opreme, ki jo je prevzel v skladu z naročniško pogodbo. V primeru, da je terminalna oprema poškodovana zaradi nespoštovanja navodil o uporabi ali kakršnekoli mehanske poškodbe, ki presega okvir običajne obrabe opreme, je naročnik dolžan povrniti vse stroške, ki bi nastali zaradi popravila ali zamenjave v zvezi s tem.
- Če bi bilo ugotovljeno, da naročnika zaradi tehničnih razlogov na lokaciji njegovega priključka ni mogoče vključiti v sistem za uporabo VoIP telefonije, se operater obvezuje, da bo naročnika o tem obvestil v čim krajšem možnem roku (praviloma 30 dni). V primeru podaje takšnega obvestila se šteje, da naročniško razmerje za storitev VoIP telefonije ni bilo sklenjeno.
- Rok za izvedbo priključitve VoIP telefonije je 15 dni od datuma podpisa pogodbe obeh pogodbenih strank. Šteje se, da je vzpostavitev storitve VoIP telefonije uspela, če se uspešno vzpostavi povezava od naročnika do centralne terminalne opreme izvajalca VoIP telefonije.
- Terminalna oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je operater praviloma ne zagotavlja. Če operater kot del posebne ponudbe naročniku zagotovi tudi telefonski aparat, operater za delovanje telefonskega aparata ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila telefonskega aparata se urejajo neposredno z dobaviteljem (proizvajalcem) telefonskih aparatov oziroma s pooblaščenim servisom za te telefonske aparate.
- Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve VoIP telefonije izključno za lastne potrebe in s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi preprodaje ali podobnega posredovanja telefonskih storitev tretjim osebam. Prav tako naročnik potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi uporabe neprekinjenega samodejnega klicanja, stalnega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti. Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko operater v primerih iz prejšnjega odstavka oziroma ob utemeljeni domnevi zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine zagotavljanje VoIP telefonije.
- **Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112,113) ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega omrežja, internetnega priključka ali terminalne opreme. Naročnik si lahko poveča možnost dostopnosti do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja v objektu naročnika s tem, da si zagotovi sistem za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalne opreme.**
- **Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve operaterja zaradi nepravilnih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov operaterja.**
- **Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z okoliščino, da je za potrebe telefonskih klicev v zvezi z varovanjem zdravja in življenja ljudi VoIP telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.**
- Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je pogosto nemogoče določiti geografsko lokacijo kličočega uporabnika. To pomeni, da operater reševalcem (klicna številka 112 in 113), četudi bi uporabnik to želel ali bi mu koristilo, ne more posredovati geografske lokacije kličočega uporabnika. Uporabnik odgovarja za svoja ravnanja in opustitve, ki bi povzročile prikrivanje geografske lokacije kličočega.
- Zloraba klica v sili je prepovedana. Klic v sili zlorabi, kdor kljub vsakokratnemu opozorilu organa, ki sprejema klice v sili, da vsebina klica ni taka, da bi jo obravnaval katerikoli organ, ki je v

Republiki Sloveniji določen za sprejem takih klicev, najmanj trikrat v enem dnevu in z enakim namenom kliče številko za klic v sili.

- V primeru, da naročnik naročniško komunikacijsko opremo, ki je last operaterja, poškoduje, uniči ali odtuji, jo je dolžan nadomestiti oz. povrniti nastalo škodo v sorazmernem znesku po veljavnem operaterjevem ceniku.
- Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti operaterja na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi operaterja.
- Naročnik lahko s pisno vlogo zahteva omejitev dostopa do posameznih storitev. To so lahko omejitve za klice v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klice za dostop do premijskih storitev itd. Omejitev je možna po skupinah omejitev, ki zajemajo različne kombinacije omejitev. Naročniku se obračuna storitev omejevanja klicev po veljavnem ceniku operaterja.

#### **4. Obveznosti in pravice operaterja pri izvajanju VoIP telefonije**

- zagotavljati čim bolj neprekinjeno delovanje VoIP telefonije 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev VoIP telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljene telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev operaterja,
- operater naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev na takšni ravni, kot jo omogoča tehnična opremljenost,
- operater ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju storitev VoIP telefonije,
- operater sme storitev VoIP telefonije prekiniti tudi v primeru vzdrževalnih del, posodobitve, širitve in optimizacije omrežja. Obvestilo o prekinitvi mora poslati vsem naročnikom 24 ur vnaprej. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, je uporabnik seznanjen, da uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Vključno s klici na številke za klice v sili 112 in 113. Operater ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev uporabnika ob klicu na številke nujne pomoči (112,113), če uporabnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti operaterja.

#### **5. Obveznosti naročnika za uporabo VoIP telefonije**

Naročnik je za uporabo VoIP telefonije dolžan izpolniti naslednje pogoje:

- imeti mora poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za storitev VoIP telefonije,
- storitev VoIP telefonije mora biti na lokaciji priključka naročnika tehnično izvedljiva,
- uporabljati ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in operaterja, zahteve morajo ustrezati tudi predpisom iz veljavne zakonodaje s področja radijske in terminalske opreme ter elektromagnetne združljivosti,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj,
- uporabljati storitev v omrežju operaterja ali v drugih omrežjih na takšen način, da uporaba storitev ne ogroža delovanja omrežja operaterja ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda,
- naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v primeru nepooblaščen uporabe komunikacijskega prehoda s strani tretjih oseb,
- v primeru, da naročnik odstopi od naročniške pogodbe, preden je bila izvedena priključitev, izvedena pa so bila že pripravljala dela, je naročnik dolžan povrniti stroške za opravljeno delo,

- priključitev terminalske opreme na omrežje VoIP telefonije izvede naročnik sam. Ima pa možnost zahtevati, da to izvede operater, vendar po veljavnem ceniku operaterja,
- naročnik je seznanjen, da bo opravljanje klicev onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve operaterja zaradi neporavnanih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov operaterja,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja VoIP telefonije operater ni odgovoren za morebitne primere, ko nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (modem, telefonski vmesnik), ki jo ob vklopu posreduje operater v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati, omogoča uporabo storitev telefonije na dveh številkah. Število telefonskih števil, ki so vštete v posamezni paket je razvidno v ceniku operaterja. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet naročniške pogodbe in jo v soglasju z naročnikom priskrbi operater, v skladu z navodili za uporabo VoIP telefonije. Naročnik lahko pisno operaterju naroči zagotovitev dodatne telefonske številke, ki jo operater zaračunava skladno s cenikom storitev,
- naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da operater iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti glede vsebine telefonskih pogovorov. Operater ob tem posebej poudarja, da se operaterjevi poslovni procesi načrtujejo in izvajajo na takšen način, da se v največji možni meri spoštuje ter varuje zasebnost naročnikov in vsebine telefonskih pogovorov, pri čemer se njihova vsebina lahko posreduje tretjim osebam le v primerih, ki so izrecno predpisani z zakonom ali sodno odredbo. Operater tajnost vsebine telefonskih pogovorov in drugih storitev zagotavlja v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu s predpisi.

## 6. Dodelitev številke

Ob priključitvi VoIP telefonije se naročniku dodeli eno ali več telefonskih števil iz nabora telefonskih števil, ki jih je izvajalcu VoIP telefonije v uporabo dodelil AKOS. Operater lahko spremeni naročniško številko, če naročnik izrecno zahteva, vendar le v okviru tehničnih zmožnosti in dodeljenih neuporabljenih števil. Poleg tega je možna zamenjava tudi v primeru sprememb števil, ki jih je operaterju dodelil AKOS, ali če je to potrebno zaradi nadgradnje in optimizacije omrežja ter sprememb tehnologije. Storitev spremembe telefonske številke se naročniku obračuna po veljavnem ceniku operaterja.

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo obstoječo telefonsko številko prenese na omrežje izvajalca VoIP telefonije. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko prenese na drugega operaterja, pri čemer mu operater prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

Prenos telefonske številke je ločena storitev od sklenitve naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije, kar pomeni, da je naročniško razmerje sklenjeno ne glede na prenos telefonske številke. Le-ta se izvede na željo naročnika in po pridobitvi vse potrebne dokumentacije s strani naročnika. Naročnik je dolžan v primeru, da se za prenos telefonske številke ne odloči in pri dosedanjem operaterju ne želi več imeti sklenjenega naročniškega razmerja za telefonijo, to tudi sam odpovedati.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca VoIP telefonije se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti, mora biti aktivna oz. ne sme biti izklopljena ali začasno izključena iz omrežja in ne sme biti predmet že sproženega drugega postopka prenosa.

Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu zahteve za prenos. Zahtevo za prenos telefonske številke lahko poda le oseba oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik telefonskih storitev pri operaterju, od katerega se številka prenaša.

Prenos telefonske številke se izvede po izvedbi priklopa naročnika na VoIP telefonijo v omrežju operaterja. Operater v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega operaterju predloži naročnik telefonskih storitev.

Če naročnik operaterja za odpoved obstoječega naročniškega razmerja pri drugem operaterju ne pooblasti ali ima ločene storitve, se naročnik zavezuje, da bo aktivna naročniška razmerja pri drugem operaterju odpovedal sam.

## **7. Univerzalni telefonski imenik**

Operater v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavlja v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer se v imeniku objavijo podatki o naročnikih, ki ob sklenitvi naročniške pogodbe za storitve VoIP telefonije podajo svoje soglasje za objavo v imeniku.

S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo operater objavljaj telefonske številke. Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan operaterju sporočiti pisno. Izvedba izbriša naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti operaterja in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

## **8. Pregled porabe telefonskih klicev**

Spletni pregled opravljenih klicev je možen 7 dni v tednu in 24 ur na dan, dostop do spletnih strani je priloga naročniške pogodbe in je objavljen na spletni strani operaterja [www.kks-kamnik.si](http://www.kks-kamnik.si). V primeru, da opravljeni promet močno presega običajni promet naročnika, sme operater zahtevati plačilo za opravljene klice v krajšem roku kot je običajno. V kolikor naročnik ne poravnava svojih obveznosti do določenega roka navedenega na zahtevi, ga sme operater začasno izključiti oz. mu preprečiti uporabo storitve VoIP telefonije. Vendar le do takrat, dokler ne poplača odprtih terjatev.

## **9. Obračunavanje storitev VoIP telefonije**

Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, klici za dostop do informacij o številkah naročniških telefonov, klici za dostop do ponudnikov internetnih storitev itd.),
- naročniškega paketa,
- obdobja opravljanja klica,
- trajanja vzpostavljenе zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku izvajalca VoIP telefonije. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- cene klicev se lahko spremenijo in so objavljene v ceniku klicev izvajalca VoIP telefonije, njegove spremembe pa se objavljajo na spletnih straneh operaterja [www.kks-kamnik.si](http://www.kks-kamnik.si)

Naročnina na izbrane pakete se obračunava mesečno skladno z naročniško pogodbo. Mesečni klici in dodatne storitve se obračunavajo mesečno po ceniku klicev izvajalca VoIP telefonije, ki je objavljen na spletni strani operaterja [www.kks-kamnik.si](http://www.kks-kamnik.si). Ti podatki so pridobljeni iz obračunskega sistema izvajalca VoIP telefonije. Morebitna odstopanja od evidence količine ustvarjenega prometa na podlagi naročnikovega internega sistema niso merodajna za obračunavanje ustvarjenega prometa in jih operater ne bo upošteval. Naročnik mora plačati račun v plačilnem roku označenem na računu, ki mu ga pošlje operater.

V primeru zamude plačila računa, se naročniku lahko obračuna zakonite zamudne obresti. Naročnika, ki ni plačal računa v določenem roku, se pisno opozori z opominom, kjer so navedene posledice v primeru neplačila in rok plačila. Šteje se kot obvestilo in opozorilo pred izklopom. V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti niti v roku, ki je določen v opominu, bo operater naročniku onemogočil uporabo storitev, za katere ima sklenjeno naročniško pogodbo pri operaterju.

Naročnik ima možnost zahtevati, da mu operater brezplačno pošlje razčlenjen račun za opravljene klice po elektronski obliki. Naročnik je dolžan plačati vse stroške, ki so nastali pri uporabi VoIP telefonije, ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

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

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

V primeru, da naročnik prenese v sistem izvajalca VoIP telefonije svojo staro telefonsko številko kasneje, se mu promet obračunava tudi na podlagi prenesene telefonske številke, čeprav le-ta ni navedena ob sklenitvi naročniške pogodbe.

Prav tako je dolžan poskrbeti, da je plačilo izvedeno natančno s podatki, ki so navedeni na računu. V obdobju prenosa stare telefonske številke, naročnik koristi začasno dodeljeno telefonsko številko iz svojega številčnega bloka, po kateri se mu obračunava promet.

## **10. Povračila zaradi neustreznosti storitev**

Naročnik ni dolžan plačati naročnine za čas, ko iz razlogov na strani izvajalca VoIP telefonije oz. operaterja ni mogel uporabljati storitev in je prekinitve ali zmanjšana dostopnost do storitev trajala več kot osemindvajset (48) ur, prekinitve ali zmanjšana dostopnost pa je bila prijavljena na operaterju ter evidentirana in potrjena v sistemu spremljanja napak operaterja.

Operater naročnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopa do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

## **11. Izključitev uporabnika iz storitev VoIP telefonije**

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

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

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

## **12. Prekinitve naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije**

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitve VoIP telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku **dodeljene številke** sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja.

Če se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik poda prošnjo za prejem iste telefonske številke iz nabora

številkega prostora izvajalca VoIP telefonije, kot jo je imel pred prenehanjem, pri čemer izvajalec VoIP telefonije ne more jamčiti, da je predmetna telefonska številka še prosta. Po preteku trimesečnega obdobja od prenehanja predhodnega naročniškega razmerja zahteve za prejem iste telefonske številke ni več mogoče podati.

Naročniško razmerje bo lahko prekinjeno v naslednjih primerih:

- če naročnik po začasni izključitvi tudi v 90 dneh po izstavitvi računa le-tega ne plača z vsemi pripadajočimi obveznostmi,
- če sečasne izključitve ponovijo več kot dvakrat letno,
- če ne plačuje storitev, ki mu jih nudi operater,
- na pisno zahtevo naročnika.

**Prenesene telefonske številke** se ob prekinitvi naročniškega razmerja vrne izvornemu operaterju, če predhodno ni bila podana naročnikova zahteva za prenos le-te številke k drugemu operaterju.

### **13. Prijava napak storitev operaterja**

Prijava napak pri delovanju storitev operaterja je možna na spodaj navedene načine:

- Pisno na naslov operaterja: Zavod KKS Kamnik, Vrhpolje 41, 1241 Kamnik
- V elektronski obliki na elektronski naslov operaterja: info@kks-kamnik.si
- Telefonsko v pisarno Zavoda na tel./fax: 01/839 14 22 in gsm: 041/707-388, in sicer v delovnem času od 8 do 15 ure, ali na servisno številko 051/352-555 od 8. do 20 ure **vse dni v tednu..**

### **14. Reševanje sporov**

Pogodbeni stranki se sporazumeta, da bosta vse morebitne spore, ki bi nastali v izvajanju storitev operaterja reševali v duhu medsebojnega sodelovanja in dobre volje. V primeru, da se stranki ne moreta sporazumeti, je za spore pristojna AKOS in/ali pristojno sodišče v Ljubljani.

### **15. Druga določila**

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

Splošni pogoji veljajo od 1.4.2017.

Kamnik, marec 2017

predsednik UO Zavoda  
Jože Prezelj