

## Splošni pogoji za uporabo SoftNET mobil

Splošni pogoji za uporabo SoftNET mobil za potrošnike družbe Softnet d.o.o., Borovec 2, 1236 Trzin ( v nadaljevanju Softnet ) urejajo razmerje med Softnet-om in naročnikom ter drugimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev družbe Softnet v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

### 1. Opredelitev pojmov

- Izrazi, ki so uporabljeni v tej pogodbi imajo naslednji pomen:
- Agencija:** je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije
- cenik storitev:** določa cene storitev operaterja, ki jih Softnet zaračunava za uporabo storitev ( v nadaljevanju cenik )
- Elektronske komunikacijske storitve:** so po določilih SP javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Softnet svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SP, posebnimi pogoji ( v nadaljevanju PP) za posamezno storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami ( v nadaljevanju storitve ).
- Prodajni zastopnik:** ( v nadaljevanju PZ) je partner podjetja Softnet, ki v njegovem imenu trži in prodaja storitve
- Kartica SIM:** ( SIM – Subscriber Identity Modul ) je kartica z vpisano kodo, ki omogoča priključitev a mobilno omrežje in identifikacijo naročnika ter vsebuje PIN ter PUK kodo.
- Naročnik:** fizična ali pravna oseba s katero se sklepa pogodba za izvajanje elektronski komunikacijskih storitev podjetja Softnet
- Naročnina:** Znesek, ki ga naročnik plačuje mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev
- Naročniška pogodba:** je pogodba med Softnet-om in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev
- Obračunsko obdobje:** je časovno obdobje v katerem Softnet za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z veljavnim Cenikom.
- Omrežna priključna točka:** V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.
- Omrežje:** javno elektronsko komunikacijsko omrežje Softnet-a
- Ponudniki vsebin in/ali storitev:** je fizična ali pravna oseba, s katero Softnet sklene ustrezno pogodbo za nudenje določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Softnet. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Softnet ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitve.
- Posebni pogoji ali PP:** so pogoji poslovanja Softnet-a kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- Poslovni naročnik/uporabnik:** je naročnik/uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oz. je registriran kot gospodarska družba ali drug poslovni subjekt ; oziroma je naročnik/uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost
- Zasebni naročnik/uporabnik:** je naročnik/uporabnik, ki je potrošnik
- Potrošnik:** je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- Priključitev:** je postopek, s katerim Softnet omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Softnet
- Priključnina/priključna taksa:** je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Softnet d.o.o.:** so splošni pogoji v okviru katerih Softnet za Naročnike izvaja Elektronske komunikacijske storitve. Objavljeni so na spletni strani. V kolikor jih naročnik želi se priložijo k naročniški pogodbi.
- Strošek izključitve:** je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka
- Številka:** je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze ( ITU ), ki jo naročniku ali uporabniku dodeli v uporabo Softnet.
- Terminalska oprema:** je elektronska komunikacijska oprema, ki jo uporabljajo naročniki/uporabniki pri uporabi storitev Softnet.
- Uporabnik:** je fizična ali pravna oseba, ki uporablja elektronske komunikacijske storitve po naročniški pogodbi s Softnet-om.
- Ostali pojmi uporabljeni v SP, imajo enak pomen kot je določen v ZEKom-1 in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

### 2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Softnet-a in pogoji uporabe storitev

- Softnet omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SP in PP za posamezno storitev:
  - nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezno storitev;
  - če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.
- Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Softnet pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna v skladu z navodili ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- Softnet omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Softnet če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, Softnet pa jo nudi in omogoča.
- Dostop do novih storitev, za katere Softnet ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Softnet možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- Softnet bo naročniku nudil izbiro številke in/ali spremembo leta na podlagi tehničnih komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.
- Softnet ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.
- Pogoje delovanja elektronsko komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Softnet v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.
- Določila SP veljajo za uporabo mobilnih storitev MVNO omrežja Softnet.

- 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.
- Softnet ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Softnet ne more vplivati.
- V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Softnet uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.
- Softnet lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Softnet bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.
- O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo Softnet naročnike/uporabnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in preko PZ s pisnimi obvestili (šteje se, da so Softnet ali PZ to obveznost izpolnil, če so pisno obvestilo posredovali skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.
- O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb.
- Softnet bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavjal preko spletne strani in PZ v prodajno-informativni literaturi in z neposrednimi obvestili naročnikom (preko rednih računov ali drugimi obvestili).
- Softnet lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.
- Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene naročniške komunikacijske opreme v lasti Softnet-a na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Softnet-a.
- Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja NR uporablja tudi opremo, ki je v lasti Softnet-a. V elektronskem komunikacijskem omrežju Softnet je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Softnet.

### 3. Sklenitev naročniškega razmerja

- Razmerje med Softnet-om in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), katere sestavni del so tudi SP, PP za posamezno storitev, navodila za uporabo, prodajna ponudba in Cenik storitev, ki vsebuje seznam veljavnih cen storitev. SP lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot SP. Če SP in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v PP oziroma pogodbi. Če so določbe PP drugačne od določb SP, se uporabljajo določbe PP. Če pa so določbe PP drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- Pogodba o NR za storitev se sklene se sklene za nedoločen ali določen čas.
- V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene za posebne ciljne skupine. Softnet v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletni Softnet-a oziroma drugih spletnih straneh partnerja Softnet (v nadaljevanju spletne strani) in/ali pri prodajnih zastopnikih.
- SP, PP za posamezno storitev, Cenik oziroma prodajna ponudba so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni pri vseh prodajnih zastopnikih, pooblaščenih za sklepanje NR, in na spletnih straneh Softnet-a tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
- Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SP, PP, Cenikom, opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezan uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
- Softnet sklepa NR na svoji spletni strani in preko PZ. NR se lahko sklene tudi s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.
- Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in SP.
- Naročnik –fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je polnoletna;
  - če posamezna ponudba Softnet-a to dovoljuje, je naročnik tudi mladoletna oseba ob dopoljenih petnajstih (15) letih, ki lahko sklene NR izključno ob predložitvi poroštvene izjave poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SP ter ob soglasju starša ali skrbnika;
  - da ima stalno prebivališče v RS;
  - 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 katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
  - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (na primer: potrdilo o zaposlitvi) ali predloži poroštveno izjavo poroka, ki izpolnjuje pogoje iz teh SP;
  - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Softnet-a ali pooblaščenih prodajnih zastopnikov iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Softnet poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
  - da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Softnet-a;
  - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
  - da ob prvi sklenitvi NR, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR za posamezno storitev;
  - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti, razen če drugače določajo PP za posamezno storitev, in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerimi se identificira. Navedeno ne velja, če PP za posamezno storitev določajo drugače
- Naročnik -pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je registrirana in/ali ima sedež oziroma registrirana na območju RS;
  - da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;

- navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji,
  - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Softnet-a iz naslova predhodno sklenjenih NR, oziroma da Softnet poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
  - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, na katerega se nanašajo in s katerim se identificira.
- Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Softnet poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.
  - Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe
  - Softnet lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
  - Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Softnet preveri njegovo identiteto in boniteto.
  - V primeru, da Softnet na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje neplačila naročenih storitev, lahko Softnet zahteva ustrezni instrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.
  - Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
  - Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.
  - NR med Softnet-om in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Softnet naročniku omogoči uporabo storitev.
  - Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
  - Softnet začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
  - Softnet naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko. Naročnik lahko uporablja dodeljeno številko oz. storitve le za namen, dogovorjen s pogodbo in skladno z zakonodajo.
  - Softnet lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SP, NR oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
    - če ima naročnik neupravičeno neporavnane obveznosti do Softnet-a
    - 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 je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
    - če se ugotovi, da naročnik 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 poravnava v zahtevanem roku;
    - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Softnet ni dolžan skleniti NR;
    - če se ugotovi, da bo storitve Softnet dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
  - Naročnik je dolžan Softnet-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (na primer: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje), ki je vplivala na odločitev za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan 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 posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.
  - Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Softnet zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku.
  - 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.
  - Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR ali PP, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

#### 4. Uporaba terminalske opreme

- Za uporabo storitev Softnet mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalske opremo
- Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalske opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Softnet-a ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalske opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.
- Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščenec uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SP.
- Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Softnet naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh in spletnih straneh PZ svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Softnet ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

#### 5. Zbiranje in varovanje podatkov

- Softnet pri svojem poslovanju z naročniki/uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki/uporabniki in za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitve ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.
- Softnet sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih/uporabnikih v skladu s pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi in SP. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost Softnet-a.

- Softnet bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in, v kolikor ni drugače določeno v PP za posamezno storitev, jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v Softnet-u. Za oziroma pred uporabo osebnih podatkov v druge namene bo Softnet pridobil ustrezno soglasje naročnika.
- Softnet bo pridobljene podatke uporabljal za nemoteno izvajanje NR, za pripravo in izdajanje imenikov, na podlagi soglasja naročnika pa tudi za druge zakonite namene (npr. za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom).
- V primeru, da se naročnik ne opredeli za namene trženja storitev Softnet-a ali proti njim, bo lahko Softnet o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje naročnika dovoljuje zakonodaja.
- Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Softnet trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Softnet je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.
- Softnet zbira o naročnikih naslednje podatke.
  - ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
  - naslov/sedež naročnika,
  - naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika in kontaktno telefonsko številko,
  - elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
  - akademski, znanstveni ali strokovni naziv (na željo naročnika),
  - podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
  - rojstni datum (s soglasjem naročnika in za določene storitve),
  - davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
  - druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,
  - na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- Softnet lahko na podlagi naročnikovega/uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov za izboljšanje ponudbe, trženje storitev ali izvajanje storitev obdeluje podatke, zbrane ob sklenitvi NR, zbira tudi druge naročnikove/uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Softnet-a).
- Soglasje za obdelavo osebnih podatkov, kot izhaja iz naročniške pogodbe, velja tudi po prenehanju naročniške pogodbe oziroma do izrecnega preklica soglasja oziroma še največ deset let.
- Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Softnet oz. PZ preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika/uporabnika, na katerega se nanašajo.
- Softnet sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, ki jih Softnet-u posreduje naročnik oziroma uporabnik (npr. navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, posredovanih v sklopu naročila oziroma uporabe storitev ali blaga, ...) , od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oziroma preverjati resničnost le-teh.
- Softnet sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Softnet, prek katerih ali s pomočjo katerih izvajajo svoje storitve.
- Softnet za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z zakonodajo hrani podatke o prometu.
- Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja do popolnega plačila računa (to pomeni do izteka roka za ugovor), tj. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja, so:
  - pri storitvah v mobilnem omrežju: pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki.
- Softnet hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.
- Softnet lahko obdeluje oziroma analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki storitev, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.
- Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato Softnet ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali kateremkoli drugem omrežju, nad katerim Softnet nima neposrednega nadzora, razrešuje Softnet kakršnekoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.
- V primeru, da Softnet pri svojem poslovanju obdeluje podatke o naročnikih/uporabnikih, ki niso osebni podatki in so mu jih le-ti v okviru tega poslovanja posredovali za namen tega 5. Poglavlja SP, se obravnavajo enako kot osebni podatki.

## 6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

- Softnet oz. PZ zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom
- Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).
- Softnet oz. PZ praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije ipd. ter opravljene klice. Softnet oz. PZ lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.
- Naročnina se obračuna na naslednji način:
  - naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
  - na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja, razen v primerih iz naslednje alineje;
  - **naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku oziroma prodajni ponudbi. V tem primeru se naročnina praviloma obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na datum aktivacije/deaktivacije storitve.**
- Osnovne in druge dodatne storitve se pravilo obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.
- 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, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);
  - izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;

- obdobja opravljanja klica, na primer klicne opcije;
- trajanja vzpostavljene 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. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Softnet. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Softnet ne vplivajo na obračun.
- Softnet oz. PZ bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- Račun se izstavlja v papirnati obliki, v soglasju z naročnikom pa v elektronski obliki.
- V primeru, ko naročnik sklene več NR za posamezno storitev, bo Softnet oz. PZ za vsa ta NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.
- Račun že vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi.
- Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobij. V kolikor PP ne določajo drugače, se mora zahteva za razčlenjeni račun vložiti pisno, po faksu ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu 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 papirnati 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 klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
  - skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
  - plačilo za storitev.
- Softnet praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta številke; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Softnet izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.
- Softnet izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi možnostmi:
  - pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
  - če je naročnik potrošnik ali če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik zahtevati za nezakriti razčlenjeni račun priložiti dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Softnet bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, predno le-tega posreduje naročniku.
- Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.
- Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa
- Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti
- Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Softnet oz. svojega PZ. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.
- Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.
- Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Softnet oz. PZ naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Softnet-u oz. PZ dolžan v primeru nepravčasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Softnet oz. PZ zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.
- Softnet lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terja od Softnet-a. Softnet lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.
- Softnet naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.
- Softnet lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, elektronska pošta).
- Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.
- V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske opreme je naročnik dolžan 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. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.
- Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Softnet preneha zagotavljati storitve.
- Softnet lahko 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 oz. PZ naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. Softnet pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Softnet oz. PZ.
- Softnet lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:
  - naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
  - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
  - se ne odzove na ukrepe Softnet-a (na primer: klic, SMS)
- Softnet naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

## 7. Ugovori

- Naročnik/uporabnik 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 ter naročniška pogodba.
- Naročnik ima pravico vložiti ugovor:
  - zoper račun, ki je izstavljen s strani Softnet-a v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa, 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; vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, 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.
- Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:
  - pisno na naslov Softnet d.o.o., Borovec 2, 1236 Trzin, s pripisom reklamacija;
  - preko prodajnih zastopnikov;
  - na elektronski naslov za sprejem reklamacije ([reklamacije@softnet.si](mailto:reklamacije@softnet.si)).
- Softnet bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.
- V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko operater ob predhodnem soglasju naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi.
- Če Softnet ne ugodí naročnikovemu ugovoru, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Softnet-a vloži predlog za rešitev spora na agencijo.
- Če Softnet o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vloži predlog za rešitev spora pred agencijo.
- Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Softnet ugodí 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.
- Softnet sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.
- Če naročnik na podlagi tega poglavja vloži ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred agencijo, Softnet do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve agencije, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil naročniške pogodbe, iz razloga, ki je predmet tega spora in če naročnik v roku poravna nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov
- Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.
- Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, 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; razen če drugi pogoji Softnet opredeljujejo drugače.

## 8. Omejitve uporabe storitev

- Softnet lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR ali v primerih, če naročnik uporablja storitve za namen, ki ni v skladu s temi SP, PP in naročniško pogodbo, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.
- Softnet lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, razen klicev na številke za klice v sili.
- Softnet naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
  - 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 terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
  - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Softnet ali njegov pooblaščen izvajalec 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 izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
  - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
  - dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
  - če naročnik, ki trži storitve v omrežju Softnet, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
  - v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.
- Softnet sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, in sicer:
  - če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Softnet in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
  - če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
  - 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 terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
  - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
  - se ne odzove na ukrepe Softnet-a (na primer: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja; če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, če naročnik ne izpolni zahteve Softnet-a.

- Softnet lahko uporabnikom storitev prenosa podatkov določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino prenesenih podatkov, ki je sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev.
- Softnet lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS-sporočilom ali elektronsko pošto. Softnet lahko uporabniku, ki preseže najvišje določene količine prenesenih podatkov, omeji hitrost prenosa podatkov.
- Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Softnet skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Softnet z ravnanji, ki so v nasprotju s SP ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- Softnet ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Softnet ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SP izrecno strinja, da bo Softnet-u povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.
- Naročnik lahko v skladu s temi SP, PP za posamezno storitev in v skladu s ponudbo Softnet-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

## 9. Prenehanje naročniškega razmerja

- Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih (5) delovnih dneh od prejema odpovedi NR, razen če je v PP za posamezno storitev določeno drugače. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik
- Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti, faksu ali elektronski pošti na Softnet ali sedež PZ in mora vsebovati:
  - podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
  - podatke o naslovu lokacije priključka (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime;
  - želeni datum izključitve;
  - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
  - morebitne druge podatke....
- Naročnik mora v primeru prenehanja NR Softnet poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.
- Naročnik se obvezuje, da bo Softnet-u poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.
- Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Softnet-a- vrnil terminalsko opremo (na primer: kartico SIM, modem) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Softnet-a. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne mogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.
- Če namerava Softnet spremeniti pogoje, določene v naročniški pogodbi, je dolžan naročnika o nameravanih spremembah obvestiti najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima pravico v istem roku brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Odstop od naročniške pogodbe v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi NR prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko v takem primeru pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo Softnet-u povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, Softnet pa mu bo vrnil kupnino. Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko Softnet v zameno ponudi, da ohrani NR v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi pogodbi.
- Softnet na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve, razen če PP za posamezno storitev ne določajo drugače.
- Softnet lahko odpove NR:
  - če naročnik krši določila SP, PP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Softnet-a v zahtevanem roku;
  - če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
  - če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;
  - v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.
- NR lahko na isti lokaciji/isti številki prevzame pravni naslednik (npr. družinski član oziroma druga pravna oseba), ko ta sklene s Softnet-om pogodbo o NR. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.
- Dedič je odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega NR, uporabe storitev, ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.
- NR lahko preneha tudi v drugih primerih, ki jih določajo PP za posamezno storitev.

## 10. Skrb za naročnika

- 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 vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.
- Softnet zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki :
  - pri prodajnih zastopnikih Softnet-a v njihovem obratovalnem času,
  - na javno objavljenih telefonskih številkah Softnet-a ter tel. številkah prodajnih zastopnikov,

- na spletnih straneh Softnet-a ter spletnih straneh prodajnih zastopnikov.
- Softnet zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
  - stike z naročniki,
  - posredovanje podatkov, objavljenih v javno dostopnih imenikih,
  - prijavo napak,
  - podajo ugovorov.
- Softnet naročnikom/uporabnikom 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). Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje.
- Softnet bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.
- Softnet bo v imenikih, objavil le podatke o naročnikih, za katere ima soglasje naročnikov in ki bodo navedeni pri posamezni izdaji imenika. Softnet si pridržuje pravico, da sam odloča o naboru podatkov, ki bodo objavljeni v imenikih, ki jih sam izdaja.
- Softnet lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.
- 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 kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Softnet posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivega dejanja.
- Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.
- Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Softnet-a.
- Naročnik/uporabnik je dolžan 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.
- Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti Softnet-u, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Softnet-a.
- Softnet priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.

#### 11. Kakovost storitev, vzdrževanj, prijava in odprava napak ter nadomestilo za neustrezne storitve in odgovornost za škodo

- Softnet zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- Softnet ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.
- Softnet bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
- Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprave (na primer modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.
- Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema:
  - odpravljanje napak;
  - periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja;
  - druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca;
  - stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo;
  - meritve delovanja sistema na terenu;
  - stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema;
  - analizo zmožljivosti in kakovosti delovanja;
  - nastavljanje in konfiguriranje;
  - zagotavljanje računalniških komunikacij;
  - ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu,
  - tehnično pomoč za uporabnike 7 dni v tednu in 24 ur na dan
- Softnet zgradi in vzdržuje dostope na omrežje do priključne točke. Softnet vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Softnet-a.
- Softnet v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- Če Softnet ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SP, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Softnet za storitev, na katero se nanaša zahtevek. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- Softnet naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.
- Softnet ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.
- Softnet ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.
- Naročnik/uporabnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oz. storitvah javljal na objavljeno tel. številko 065 600 600 ali preko e-maila [mvno.podpora@softnet.si](mailto:mvno.podpora@softnet.si).



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

#### 12. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

- Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Softnet.
- Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.
- Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Softnet-a in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SP, kot so določene v tem poglavju.
- 
- Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Softnet v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Softnet-a in/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.

#### 13. Vsebine in storitve ponudnikov

- Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Softnet samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.
- Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Softnet posreduje, skladno z navodili Softnet oziroma ponudnika storitve in vsebine.
- Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa Softnet-a ali PZ oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.
- Softnet ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.
- Softnet ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.
- Softnet svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Softnet ne odgovarja.
- 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.

#### 14. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

- Softnet priporoča:
  - Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
  - Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
  - Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
  - Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora. Na vseh napravah, še se posebej na pametnih mobilnih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.
  - V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
  - Uporabljajte prenapetostno zaščito.
  - Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).
  - Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Softnet-a in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Softnet uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.
  - Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;
  - Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.
  - Seznanite se z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, dostopno na spletnih straneh Akos-a.
  - Kličite le na tiste mednarodne neodgovorne telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri. Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe ponudnikov storitev (na primer: t. i. včlanitev v SMS klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar uporabnik lahko prejema tudi plačljive storitve ponudnika storitev; storitve so obračunane v skladu s cenikom ponudnika storitev, z včlanitvijo v SMS klub pa se uporabnik tudi strinja, da Softnet kot ponudnik poti uporabo ponudnikovih storitev obračuna na računu za telekomunikacijske storitve).
  - Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
  - Napravite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na svoji ali opremi Softnet-a, če naročena storitev to omogoča
- Softnet opozarja, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletne in/ali otroke (na primer: vsebine za odrasle, igre na srečo), zato priporoča, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate in ukrepate, da mladoletni in/ali otroci ne uporabljajo storitev oziroma ne dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.
- Na zahtevo naročnika lahko Softnet v okviru zakonskih in tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.
- Opozarjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglasnih sporočil.

#### 15. Končne določbe

- SP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- Ti pogoji pričnejo veljati za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR.
- Ti pogoji so objavljeni in dostopni na straneh Softnet-a ter njegovih prodajnih zastopnikov.