

Naročniška številka:



## NAROČNIŠKA POGODBA za nudenje storitev

### IP Telefonije



ki jo sklepata:

**Ponudnik:**

**freeNET internet d.o.o., Godovič 7, 5275 GODOVIČ**  
identifikacijska številka za DDV SI26361981, matična številka 3578607000,  
TRR: IBAN SI56 0510 0801 2839 591 odprt pri Abanka Vipa

in

**Naročnik:**

Ime in priimek:

Naslov stalnega bivališča:

Davčna številka:

Naslov priključka (če ni enak naslovu naročnika):

**Kontaktne podatke naročnika**

Kontaktna oseba:

Naslov:

Telefonska številka:

Elektronski naslov:

#### 1. člen

Predmet te pogodbe je sklenitev naročniškega razmerja za storitev **IP Telefonije**. Z izbiro ene ali več storitev naročnik (na zadnji strani) potrjuje, da so mu znani splošni pogoji izbrane storitve in da sklepa naročniško razmerje s ponudnikom za to storitev.

#### 2. člen

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

#### 3. člen

Za uporabo storitve digitalne telefonije mora naročnik:

- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na področju uporabnika tehnično izvedljiva.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti izvedene v obliki aneksa k naročniški pogodbi, razen kadar gre za spremembe cenika ali teh splošnih pogojev.

#### 4. člen

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč internetni priključek družbe **freeNET**, ustrezna komunikacijska strojna oprema, ki jo v skladu s pogodbo za uporabo storitev zagotovi družba in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve. Nameščena komunikacijska strojna oprema (telefonska centrala), ki jo naročnik prejme v uporabo ob sklenitvi naročniškega razmerja, je last družbe **freeNET** pri katerem se naročnik zavezuje, da bo opremo po prenehanju naročniške pogodbe vrnil družbi nepoškodovano oziroma bo v primeru, da takšna vrnitev opreme ne bo možna, izvajalcu poplačal znesek opreme, ki je navedena v seznamu za odprodajo. Naročnik se prav tako zavezuje, da bo kril stroške zamenjave opreme, ki bi bila posledica nepravilnega ravnanja ali namerne fizične poškodbe opreme. Če naročnika zaradi tehničnih razlogov ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se družba obvezuje, da bo naročnika o tem obvestila v roku osmih (8) dni. V tem primeru se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

## 5. člen

Naročnik je za uporabo storitve digitalne telefonije dolžan:

- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj v omrežju družbe ali v drugih omrežjih, ne ogroža delovanja omrežja družbe 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 zaradi zlorabe komunikacijskega prehoda v primeru nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

## 6. člen

Družba **freeNET** naročniku v sklopu storitve digitalne telefonije zagotavlja tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internih straneh družbe.

Družba lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestila najmanj sedem (7) dni pred zamenjavo, in sicer preko spletnih strani [www.freenet.si](http://www.freenet.si).

## 7. člen

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo telefonsko številko prenese na družbo **freeNET**. Ravno tako lahko naročnik telefonsko številko družbe prenese na drugega operaterja, pri čemer mu družba prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

## 8. člen

Obveznosti in pravice družbe so:

- zagotavljati delovanje telefonskih storitev 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto
- odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času
- začasno izključiti storitev digitalne telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter ostale storitve po ceniku storitev družbe.

## 9. člen

Družba izvaja storitev digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev družbe.

## 10. člen

Družba bo naročnikom digitalne telefonije obračunala predmetne storitve na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje
- vrsto in znesek vseh morebitnih enkratnih plačil v obračunskem obdobju
- naročnino
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil
- trajanje klicev in število obračunskih enot
- vrsto in znesek za druge opravljene storitve
- skupni znesek računa

Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od 1. do 31. v mesecu za pretekli mesec. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev družbe.

Obračunsko obdobje za klice traja od 1. do 31. v mesecu in se obračuna za pretekli mesec.

## 11. člen

Družba tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če obstaja sum, da naročnik zapadlih obveznosti ne bo mogel poravnati, družba naročnika na to opozori in mu lahko začasno - do prejema plačila - prepreči nadaljnjo uporabo storitev. Prejeto plačilo se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu.

## 12. člen

Opravljene klice ter dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu po uporabi storitev v skladu s cenikom storitev družbe. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema družbe. Morebitna odstopanja od evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence družbe ne vplivajo na obračun.

## 13. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino in vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa pošlje obrazložen pisni ugovor na sedež družbe.

Če naročnik ugovora ne vloži pravočasno, pravica do ugovora preneha.

#### **14. člen**

Morebitna naročnikova reklamacija ne zadrži plačila računov za storitve. Če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani družbe, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot štiriindvajset (24) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila mesečne naročnine, pri čemer tako znižanje ne more preseči višine mesečnega plačila naročnine. Strošek opravljenih klicev se zaradi nezmožnosti uporabe storitev ne more znižati.

V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitev, tako da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki ga bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.

#### **15. člen**

Družba bo v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavila v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer bodo objavljeni zgolj naročniki, ki bodo ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podali ustrezno soglasje za predmetno objavo.

S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku se naročnik strinja, da se njegovi podatki objavijo v vseh imenikih, kjer bo družba objavila telefonske številke.

Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je potrebno družbi sporočiti pisno.

#### **16. člen**

Naročnik je seznanjen, da mu bo družba ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije določila telefonsko številko iz nabora števil, ki ga je družbi v uporabo dodelilo podjetje T-2 d.o.o..

#### **17. člen**

Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju družbe. Storitve se obračuna po ceniku storitev družbe.

#### **18. člen**

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

V primeru, da se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik pridobi isto telefonsko številko, kot jo je imel pred prenehanjem. Po preteku tega trimesečnega obdobja zahteva po isti telefonski številki ni več mogoča.

#### **19. člen**

Naročnik soglaša in jamči družbi, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije z namenom zlorabe, prevare ali izvrševanja kakršnih koli drugih nezakonitih dejavnosti.

V primeru, da naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave družbi ali naročnikom telefonskih storitev, oziroma v primeru, da gre za utemeljen sum zlorabe, sme družba brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev digitalne telefonije.

#### **20. člen**

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe. Ponudnik naročniku omogoča možnost najema fiksne IP telefonskega aparata ali odkup opreme iz seznama, ki je navedena v začetku te naročniške pogodbe. Naročnik se obvezuje, da bo opremo, ki je v najemu v primeru prekinitve naročniške pogodbe vrnila ponudniku nepoškodovano. V primeru, da ponudnik ugotovi, da je oprema fizično poškodovana je naročnik dolžan opremo poplačati v znesku, ki je navedena v seznamu opreme za odprodajo. Morebitno nedelovanje in popravila aparata se urejajo neposredno s ponudnikom storitev.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve.

Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme ali omrežja družbe, o čemer bo družba naročnike obveščala prek spletnih strani družbe in/ali na informacijskem kanalu družbe.

#### **21. člen**

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da v primeru motenega delovanja/nedelovanja telefonskega priključka, priključka električnega omrežja in/ali komunikacijskega prehoda, uporaba telefonskih storitev ne bo možna. Izključena je

tudi možnost klica na številke nujne pomoči (112, 113). Opravljanje klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katere od naštetih storitev zaradi neporavnanih obveznosti naročnika.

#### **22. člen**

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja storitev digitalne telefonije družba ni odgovorna, da nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno.

#### **23. člen**

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da družba iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti podpore varnosti pogovorov. Družba posebej poudarja, da spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh pogovorov kot zasebno. Izjema so primeri, ko odstop od zasebnosti izjemoma zahteva zakon. Družba bo tajnost vsebine govornih zvez in drugih storitev zagotavljala v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu z veljavnimi predpisi.

#### **24. člen**

Družba naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev, kot to omogoča tehnična opremljenost. Družba ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju telefonskih storitev. Ravno tako družba ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami digitalne telefonije po tej pogodbi.

#### **25. člen**

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in se strinja, da je preprodaja ali podobno posredovanje telefonskih storitev tretjim osebam prepovedano. Hkrati je prepovedana uporaba neprekinjenega samodejnega klicanja, neprestanega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko družba v primerih iz prejšnjega odstavka, ob utemeljenem sumu zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine dobavo storitev digitalne telefonije.

#### **26. člen**

Naročnik izjavlja, da je seznanjen s splošnimi pogoji za uporabo telefonskih storitev družbe in dovoljuje, da se osebni podatki, navedeni v pogodbi za uporabo storitev družbe ter v splošnih pogojih, zbirajo in obdelujejo skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

#### **Izjava naročnika**

Izjavljam, da sem seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja ponudnika in splošnimi pogoji izbranega paketa storitev **freeNET**, objavljenimi na spletnih straneh ponudnika in jih sprejemam kot sestavni del pogodbenega razmerja. Hkrati jamčim za resničnost in točnost podatkov, ki sem jih vpisal v to pogodbo.

Kraj: \_\_\_\_\_

Kraj: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

**Naročnik:**

**Ponudnik:**

Storitve	
Število telefonskih priključkov	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
Dodeljene telefonske številke (izpolni ponudnik)	059388 <input type="checkbox"/> 059388 <input type="checkbox"/> 059388 <input type="checkbox"/> 059388 <input type="checkbox"/> 059388 <input type="checkbox"/>
Želim prenesti obstoječo telefonsko številko od trenutnega ponudnika*	Tel. številka: <input type="checkbox"/> Tel. številka: <input type="checkbox"/>
Dodatna telefonska številka	<input type="checkbox"/> DA NE
Najem IP telefonskega aparata – Fiksni telefon Yealink T20	<input type="checkbox"/> DA NE
Objava telefonske številke v telefonskem imeniku	<input type="checkbox"/> DA NE

\*Za prenos telefonske številke na ponudnika freeNET v tabelo vpišite vaše obstoječe številke, ki jih želite prenesti.

Mesečna naročnina storitev telefonije	
Naročnina na prvi telefonski priključek	10,00 €
Naročnina na vsak nadaljnji telefonski priključek (dodatna številka)	3,66 €
Najem IP telefonskega aparata – Fiksni telefon Yealink T20	3,05 €
Oprema, ki je na voljo za odkup	
Prenosni analogni telefon Panasonic	36,60 €
Prenosni analogni telefon Panasonic DECT	57,34 €
Fiksni telefon Yealink T20	65,88 €
Telefonska centrala Linksys/Cisco SPA	36,60 €

Vse cene so z vključenim davkom na dodano vrednost skladno s tedaj veljavno zakonodajo.