



**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA**  
**družbe freeNET**

**V Godoviču, dne 19.10.2015**

**Dopolnjeno in spremenjeno: 24.5.2018**

**freeNET d.o.o.**

**Ivan Vidmar, direktor**

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

Družba freeNET (v nadaljevanju freeNET) v okviru svoje gospodarske dejavnosti ustvarja, razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in opreme.

Splošni pogoji za opravljanje storitev v omrežju freeNET (v nadaljevanju splošni pogoji) določajo pogoje za opravljanje in zagotavljanje telekomunikacijskih storitev v omrežju freeNET (v nadaljevanju storitve freeNET).

Splošni pogoji določajo:

- firmo in sedež freeNET
- politiko izgradnje priključkov v omrežju freeNET
- pogoje, obseg in način opravljanja storitev freeNET
- pogoje in postopke za priključitev terminalne opreme naročnika na omrežje freeNET
- pogoje za sklenitev, spremembo in prekinitve naročniškega razmerja
- cene storitev, obračun in način spreminjanja cen
- način reševanja ugovorov, reklamacij
- uporabo in varovanje podatkov
- spremembe

FreeNET opravlja storitve skladno z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo in drugimi dogovori med pogodbenikoma, ki dopolnjujejo splošne pogoje in so sklenjeni v pisni obliki. Posebni dogovori sklenjeni kot dopolnitev splošnih pogojev v svoji vsebini prevladajo pred določitvami v splošnih pogojih. Splošni pogoji, naročniška pogodba in posebni dogovori ter navodila se smiselno uporabijo in veljajo tudi za uporabnike storitev freeNET.

### 2. člen

Pomen uporabljenih izrazov:

- Cenik pomeni Cenik informacijskih in telekomunikacijskih storitev, ki jih zagotavlja freeNET.
- Hišna napeljava je vod, ki je namenjen povezavi omrežne priključne točke do komunikacijske opreme in ki omogoča priključitev terminalne opreme na omrežni zaključek.
- Krajevna zanka je vod za povezavo omrežne priključne točke na objektu končnega uporabnika z glavnim delilnikom freeNET.
- Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki s freeNET sklene pogodbo za uporabo oziroma zagotavljanje storitev freeNET.
- Naročniška pogodba skupaj s splošnimi pogoji in morebitnimi posebnimi pisnimi dogovori ureja razmerje med freeNET in naročnikom za uporabo storitev freeNET.
- Omrežje freeNET je javno dostopno omrežje v lasti družbe freeNET.
- Omrežna priključna točka je točka na strani končnega uporabnika, kjer se stikata krajevna zanka in lokalno omrežje oz. hišna napeljava naročnika.

- Omrežni zaključek predstavlja standardiziran vmesnik na komunikacijski opremi freeNET na katerega se priključi terminalno opremo.
- Telekomunikacijska oprema je oprema v lasti freeNET, ki je nameščena v ali na objektu naročnika in zagotavlja omrežni zaključek t.j. standardni vmesnik na katerega se priključi terminalno opremo.
- Terminalna oprema so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabniku priključitev v omrežje freeNET in uporabo storitev freeNET. Terminalna oprema je praviloma v lasti naročnika in jo priključuje ter vzdržuje naročnik sam, skladno z naročniško pogodbo in posebnimi dogovori pa jo lahko zagotovi in vzdržuje tudi freeNET.
- Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve freeNET kot končni uporabnik oziroma fizična ali pravna oseba, ki je sklenila uporabniško naročniško razmerje s freeNET.

Ostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo enak pomen kot je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 13/07 z vsemi spremembami in dopolnitvami – v nadaljnjem besedilu ZEK) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih predpisih ter ostala veljavna zakonodaja..

### 3. člen

Nabor storitev freeNET:

- širokopasovni dostop do interneta
- elektronska pošta
- posredovanje telefonske storitve
- gostovanje aplikacij in strežnikov
- vzpostavitev in upravljanje navideznih zasebnih omrežij
- vzdrževanje opreme v lasti freeNET v skladu s temi splošnimi pogoji
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji
- ostale informacijske in telekomunikacijske storitve

FreeNET si pridrži pravico, da skladno s politiko podjetja spreminja, dodaja ali opušča posamezne storitve iz nabora storitev. O spremembah bo freeNET obveščal naročnike na spletnih straneh [www.freenet.si](http://www.freenet.si).

## II. FIRMA IN SEDEŽ DRUŽBE FREENET

### 4. člen

Firma se glasi FREENET INTERNET, d.o.o., s sedežem na naslovu Godovič 7, 5275 Godovič.

## III. POLITIKA IZGRADNJE PRIKLJUČKOV V OMREŽJU FREENET

### 5. člen

FreeNET v Sloveniji nastopa kot ponudnik informacijskih in telekomunikacijskih storitev, katerih naročnik je lahko pravna ali fizična oseba. freeNET bo sklenil naročniško pogodbo z vsako polnoletno osebo oziroma z vsako pravno osebo, če bodo to dopuščale tehnične zmožnosti, in če pri tem ne bo upravičenih poslovnih zadržkov.

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in zahtevane priloge. Če v pogodbi in prilogah niso navedeni vsi potrebni podatki, jo freeNET vrne naročniku v

dopolnitev. Pogodba je sklenjena in začne veljati z dnem, ko je podpisana s strani naročnika in s strani freeNET. Sklenitev in veljavnost pogodbe ne pomeni samodejno tudi začetek nudenja storitev. Začetek nudenja storitev se opredeli v sami naročniški pogodbi ali posebnih dogovorih.

#### 6. člen

FreeNET ni lastnik celotne komunikacijske infrastrukture, ki je potrebna za zagotavljanje storitev freeNET. Za izvedbo naročenih storitev mora freeNET pridobiti ustrezna soglasja za postavitve svoje opreme in priključitev na operaterske storitve. Kjer gre za priključitev na hišno napeljavo mora naročnik zagotoviti potrebna pooblastila za izgradnjo priključka. Priključitev naročnika je časovno pogojena z roki, ki so potrebni za navedene aktivnosti.

FreeNET bo pričel obračunavati uporabo storitev z dnem vklopa storitev. Naročnik bo obveščen o vklopu storitev najkasneje na dan vklopa storitev ustno oziroma telefonsko.

#### 7. člen

Naročnik se obveže zagotavljati ustrezne klimomehanske pogoje v prostorih kjer je nameščena komunikacijska oprema, ustrezne napajalne vire 230V/50Hz in primerno hišno napeljavo ves čas trajanja pogodbenega razmerja. Namestitve terminalne opreme lahko opravi naročnik sam na podlagi navodil operaterja ali pa s posebnim dogovorom namestitev naroči pri freeNET. Naročnik zagotavlja pooblaščenemu osebju freeNET nemoten dostop do mesta namestitve telekomunikacijske opreme.

Naročnik se obveže, da bo z opremo v lasti freeNET ravnal kot dober gospodar in da bo poravnal škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi ali po krivdi tretje osebe, ki jo naročnik vede ali nevede pripusti k opremi posledično pa ta oseba povzroči škodo na tej opremi.

FreeNET zagotavlja dogovorjeno kakovost storitev pod pogojem, da naročnik uporablja opremo zagotovljeno ali odobreno s strani freeNET in da jo uporablja v skladu z navodili in priporočili proizvajalca in freeNET.

## IV. POGOJI, OBSEG IN NAČIN OPRAVLJANJA STORITEV FREE NET

#### 8. člen

Podatke o storitvah freeNET zagotavlja na spletnih straneh [www.freenet.si](http://www.freenet.si). Med drugim bo freeNET na spletnih straneh nudil informacije o:

- cenah storitev,
- o posebnih naročniških pogojih, popustih,
- o pogojih in zahtevanih podatkih za sklenitev naročniškega razmerja,
- tehničnih zahtevah za sklenitev naročniškega razmerja,
- priporočila za izbiro in uporabo terminalne opreme,
- navodila za uporabo storitev,
- spremembah splošnih pogojev poslovanja freeNET.

#### 9. člen

Če se pogoji pri operaterjih storitev ali v krajevni zanki spremenijo oziroma niso enaki zahtevanim v naročniški pogodbi, freeNET naročniku ponudi priključitev z dejansko možnimi parametri. Dejansko možne parametre freeNET naročniku sporoči pisno. Če se naročnik z njimi strinja, mora o tem pisno obvestiti freeNET, kar dejansko pomeni spremembo naročniške pogodbe. Naročnik ima ob spremembi parametrov delovanja storitev pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo oziroma posamezno naročeno storitev na način kot je opredeljeno v drugem odstavku 13.člena teh splošnih pogojev. Do prejetja ustrezne pisne odpovedi naročniškega razmerja oziroma

posamezne naročene storitve se šteje, da naročnik sprejema spremenjene parametre ne glede na kakovost delovanja in da s spremembo soglaša, freeNET pa mu spremenjene storitve zaračunava skladno z naročniško pogodbo in cenikom.

#### 10. člen

V primeru ovir, ki onemogočajo vključitev storitev v dogovorjenem roku ali začasno onemogočajo izvedbo storitev je freeNET dolžan naročniku sporočiti razlog zamude oziroma motnje v izvajanju storitev. V primeru motenj lahko freeNET obvestilo naročniku posreduje preko svojih spletnih strani, v primeru zamude pri vključitvi pa preko elektronske pošte, pisno ali telefonsko.

#### 11. člen

V primeru enostranskega odstopa naročnika od pogodbe pred priključitvijo, je le-ta dolžan povrniti dejanske stroške opravljenega dela.

#### 12. člen

FreeNET lahko kadarkoli spremeni nastavitve na opremi v svoji lasti na lokaciji naročnika in naročnikove nastavitve znotraj svojih storitev.

#### 13. člen

Naročnik je dolžan freeNET pisno obvestiti o spremembi podatkov navedenih v naročniški pogodbi ali podatkov povezanih z računi preko katerih naročnik posluje ter spremembo drugih podatkov in pogojev, ki vplivajo na naročniško razmerje. Obvestilo je dolžan posredovati v roku 15 dni po nastanka spremembe pisno na naslov sedeža družbe freeNET ali po faksu na faks številko družbe freeNET.

Prav tako mora naročnik vsako želeno spremembo naročniške pogodbe sporočiti s pisnim dopisom ali na faks številko družbe freeNET. Zahtevek za spremembo mora biti lastnoročno podpisan s strani naročnika, v primeru pravne osebe pa s strani zakonitega zastopnika pravne osebe. V primeru, da je sprememba mogoča, bo izvedena zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oziroma zadnji dan naslednjega koledarskega meseca v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu.

#### 14. člen

Storitve freeNET so naročnikom na voljo 24 ur dnevno, vse dni v letu.

#### 15. člen

FreeNET bo o vseh načrtovanih prekinitvah delovanja daljših od dveh (2) ur vsaj pet (5) dni vnaprej obvestil naročnika preko objave na svoji spletni strani ali z elektronskim sporočilom.

#### 16. člen

FreeNET zagotavlja, da bo:

- opravljal storitve freeNET skladno s splošnimi pogoji, naročniško pogodbo in posebnimi dogovori v najboljši možni kakovosti, pri čemer se upoštevajo fizične omejitve komunikacijske infrastrukture ter zunanji vplivi,
- preprečil izgubo, spremembo in nepooblaščen dostop do podatkov v omrežju freeNET glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske zmožnosti, pri čemer primarno odgovornost za zaščito svojih podatkov in zakonito uporabo podatkov nosi naročnik,
- odpravil napake v najkrajšem možnem času, pri čemer bo pričel z odpravljanjem napake takoj po prejemu obvestila ali po lastni zaznavi napake,

- sproti objavljala spremembe poslovanja, cenike in ob vsakokrat spremembah ali občasno po svoji presoji obveščal naročnike o delovanju omrežja freeNET in stanju naročniških storitev,
- zagotavljal dostopnost kontaktne številke, naslova za odpravo napake in kontaktne številke, naslova za vprašanja naročnikov,
- obveščal naročnike o možnosti uporabe novih ali spremembah obstoječih storitev na svojih spletnih straneh [www.freenet.si](http://www.freenet.si) najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb oziroma novosti in pri tem upošteval, da lahko naročnik v primeru, ko se s spremembo ne strinja, v tridesetih (30) dneh od dneva objave predvidene spremembe naročniško pogodbo ali posamezno naročniško storitev pisno odpove na način kot je opredeljeno v drugem odstavku 13.člena teh splošnih pogojev, sicer se šteje, da z njo soglaša,
- na zahtevo naročnika izvedel priključitev terminalne opreme, pri čemer mora le-ta ustrezati pogojem za delovanje v omrežju freeNET – priklop terminalne opreme se posebej zaračuna.

#### 17. člen

FreeNET je upravičen:

- zaračunavati naročnino ter ostale storitve po veljavnem ceniku freeNET in skladno z naročniško pogodbo in posebnimi dogovori,
- po predhodnem opozorilu od naročnika zahtevati takojšen umik objavljenih vsebin, storitev, aktivnosti oziroma omejiti dostop do njih, če so le-te v nasprotju z naročniško pogodbo, posebnimi dogovori, splošnimi pogoji, zakonodajo ali drugimi predpisi ali v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji,
- po predhodnem opozorilu začasno preprečiti dostop do vseh ali dela naročniških storitev v primeru zaznave zlorabe ali možnosti, da do zlorabe pride – pod zlorabo se šteje tudi uporaba storitev na način, da je s tem moteno delovanje omrežja freeNET,
- po predhodnem opozorilu začasno prekiniti dobavo storitev freeNET oziroma odpovedati naročniško pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi splošnimi pogoji
- do brezplačne objave podatkov o naročnikih in do njihovega posredovanja tretjim osebam, vendar le po pridobitvi pisnega soglasja naročnika,
- do posredovanja podatkov o naročnikih uradni osebi po službeni dolžnosti v skladu z veljavno zakonodajo,

#### 18. člen

FreeNET ne odgovarja za:

- posledice prekinitve nudenja storitev, če je to posledica nujnih vzdrževalnih del ali če do prekinitve pride zaradi naključnih dogodkov oziroma dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo oziroma na katere ne more vplivati t.i. višja sila,
- kakršnekoli nepravilnosti in posledične škode nastale zaradi uporabe neustrezne telekomunikacijske in druge opreme na strani naročnika ali zaradi uporabe telekomunikacijske in druge opreme na način, ki je v nasprotju z navodili, priporočili proizvajalca ali freeNET,

- kakršnekoli nepravilnosti in posledične škode nastale zaradi neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev prenosnega voda ter drugih zunanjih vplivov,
- podatke, vsebino in predstavno obliko informacij, ki jih naročniki, uporabniki ali tretje osebe preko naročniških storitev objavijo na medmrežju,
- zagotavljanje varnosti in zasebnosti podatkov, ki se prenašajo preko omrežja freeNET, razen v obsegu, ki je posebej opredeljen v posamezni naročniški storitvi, naročniški pogodbi ali posebnem dogovoru,
- varnost naročnikovih podatkovnih datotek, ki jih le-ta shranjuje znotraj omrežja freeNET – za izdelavo arhivskih kopij svojih podatkov je zadolžen naročnik sam,
- posredno škodo, izgubljeni dobiček, nepremoženjsko škodo.

#### 19. člen

FreeNET v omrežju freeNET posreduje telefonske storitve ponudnikov telefonskih storitev skladno s splošnimi in posebnimi pogoji poslovanja teh ponudnikov. S pogoji poslovanja se seznanijo naročniki ob sklenitvi naročniškega razmerja, spremembe pa se objavljajo skladno s politiko ponudnikov telefonskih storitev.

#### 20. člen

Naročnik je upravičen do uporabe storitev freeNET v dogovorjenem obsegu in kakovosti. Pri tem je naročnik dolžan:

- pravočasno poravnati svoje obveznosti do freeNET po izdanih računih,
- reklamirati sporne račune v roku petnajst (15) dni od prejema s priporočeno pošto ali po faksu,
- spremljati obvestila o pogojih poslovanja na spletnih straneh freeNET in obvestila poslana po elektronski pošti,
- vzdržati se in preprečiti tretjim osebam nedopustno uporabo storitev, posege v terminalno opremo, objavo neprimerne ali z zakonom prepovedane vsebine preko omrežja freeNET in vsa druga dejanja v nasprotju s splošnimi pogoji, naročniško pogodbo, posebnimi dogovori ali v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi, vključno z upoštevanjem predpisov v zvezi z avtorskopравnim varstvom,
- vzdržati se vseh dejanj in posegov v omrežje freeNET, ki bi lahko imeli za posledico nepravilno delovanje omrežja freeNET ali okrnitev njegove integritete,
- skrbeti za nadzor in varnost terminalne in komunikacijske opreme ter ustrezne klimomehanske pogoje v prostorih kjer je nameščena,
- prijaviti zaznavo napake na kontaktne številke objavljene na spletnih straneh freeNET.

## V. POGOJI IN POSTOPKI ZA PRIKLJUČITEV TERMINALNE OPREME NAROČNIKA NA OMREŽJE FREE NET

#### 21. člen

Naročnik mora za priključitev terminalne opreme na omrežje freeNET zagotoviti ustrezno hišno napeljavo. Uporabljati sme le terminalno opremo, ki ustreza zahtevam Pravilnika o radijski in terminalski opremi (Ur. l. RS št. 77/01), ter jo vzdrževati v ustreznem stanju, ki ne povzroča motenj v delovanju omrežja freeNET oziroma, ki ne predstavlja nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja.

## 22. člen

Priključitev opreme freeNET na hišno napeljavo in omrežno priključno točko izvede osebje freeNET. Prav tako lahko osebje freeNET izvede priključitev terminalne opreme naročnika, kar se posebej obračuna.

## VI. POGOJI ZA SKLENITEV, SPREMEMBO IN PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 23. člen

Naročniško razmerje se lahko prenese na drugo osebo:

- ko pravna oseba preneha obstajati zaradi preoblikovanja, razdružitve, združitve ali pridružitve in drugih statusnih sprememb,
- če naročnik, ki je fizična oseba, umre,
- v drugih primerih ob soglasju obeh pogodbenikov upoštevaje te splošne pogoje.

O spremembah iz prve in druge alineje prvega odstavka tega člena je naročnik oziroma njegov naslednik dolžan obvestiti freeNET na način določen v 13. členu teh splošnih pogojev. Za vse stroške nastale zaradi nepravočasnega javljanja navedenih sprememb solidarno odgovarjata novi ter prejšnji naročnik oziroma v primeru iz druge alineje naročnikovi dediči.

V drugih primerih se prenos naročniškega razmerja uredi po pisno (kot to določa 13. člen teh splošnih pogojev) vložnem zahtevku naročnika, na katerega freeNET v podpis pošlje ustrezen dodatek k naročniški pogodbi. Naročnik je dolžan zagotoviti, da dodatek podpiše tudi prevzemnik naročniškega razmerja. Dodatek postane veljaven, ko je v celoti pravilno izpolnjen in podpisan s strani naročnika, prevzemnika in družbe freeNET. Do veljavnosti dodatka naročniško razmerje ni preneseno, vse pravice se neprekinjeno izvajajo in za naročniške obveznosti v celoti odgovarja prvotni naročnik.

Navedeno se smiselno uporablja tudi za uporabniško naročniško razmerje.

### 24. člen

Naročniško razmerje za telefonsko storitev naročnik in freeNET sklepata, vzdržujeta in zaključujeta skladno s pogoji ponudnika telefonskih storitev, ki jih dogovorita ob sklenitvi naročniškega razmerja.

FreeNET v naročnikovem imenu odjavi le storitev, za katero ga je naročnik pisno pooblastil v naročniški pogodbi. FreeNET je dolžan odjavo izvesti najkasneje v roku petnajst (15) dni po prejemu pisnega obvestila o odjavi. FreeNET ne odgovarja za neizvršeno ali nepravočasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo ali napake na strani ponudnika telefonskih storitev.

### 25. člen

Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja freeNET-u poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega obveščanja o spremembah bremenijo naročnika oziroma njegove naslednike.

FreeNET naročniku zaračuna strošek izvedbe preklica naročniškega razmerja skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom. V primeru, da naročnik ob preklicu naročniškega razmerja poda zahtevo za prenos številke k drugemu operaterju, mu FreeNET po opravljenem prenosu v skladu z veljavnim cenikom zaračuna strošek prenosa številke iz omrežja T-2.



## 26. člen

FreeNET lahko naročniško razmerje odpove, če ugotovi, da naročnik kljub opozorilu še naprej krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali posebnih dogovorov oziroma veljavnih zakonov in predpisov.

FreeNET je o razlogih za začasno ali trajno prekinitev storitev naročnika dolžan pisno obvestiti. V času takšne prekinitve naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestila kakršnekoli škode, ki bi jo s prekinitvijo utrpel.

Naročnik lahko naročniško razmerje odpove na način, kot je opredeljeno v 13.členu teh splošnih pogojev.

## VII. CENE STORITEV, OBRAČUN IN NAČIN SPREMINJANJA CEN

### 27. člen

FreeNET izdaja svojim naročnikom za uporabo storitev freeNET mesečne, polletne in letne račune. Računi se izstavljajo v fizični obliki po pošti, v soglasju z naročnikom pa v elektronski obliki (e-račun). E-račun je račun, ki ga pošljemo kot priponko na izbrani elektronski naslov ali neposredno v predal spletne banke, v kolikor le-ta omogoča prejemanje e-računov. Z vklopom e-računa se pošiljanje papirnatih računov prekine. V primeru izdaje e-računa mora naročnik zagotavljati stalno in nemoteno delovanje izbranega elektronskega naslova. Pogoji, ki veljajo za plačnike ob uvozu v spletno banko, so določeni v splošnih pogojih banke, ki vodi transakcijski račun plačnika. Načini in pogoji naročanja na katerega izmed navedenih možnosti plačevanja mesečnih računov so naročnikom dostopni na spletni strani [www.freenet.si](http://www.freenet.si)

Za obračun storitev freeNET se uporabljajo podatki družbe freeNET. Cene storitev freeNET so določene v vsakokratnem veljavnem ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na telefonski številki 080 34 34 in na spletnih straneh družbe freeNET.

Naročnina se obračuna in plačuje za preteklo obračunsko obdobje. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

FreeNET omogoča plačevanje mesečnih računov preko univerzalnega plačilnega naloga ali preko direktne obremenitve (SEPA). FreeNET naročniku ne zaračunava stroškov izvedbe plačila računa in nima vpliva na stroške izvedbe različnih načinov plačila, saj le-te v skladu s svojo poslovno politiko določajo ponudniki plačilnih storitev. Za informacije o stroških izvedbe različnih načinov plačila se naročnik lahko obrne na svojega ponudnika plačilnih storitev.

### 28. člen

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec), ne prejme računa, je o tem dolžan pisno ali na drug enakovreden način najkasneje do 25. dne v mesecu obvestiti freeNET, sicer se šteje, da je račun prejel petnajsti (15.) dan v mesecu za pretekli mesec.

Naročnik je dolžan svoje obveznosti poravnati v roku desetih (10) dni od datuma izstavitve računa. Naročnik je dolžan poravnati tudi stroške, ki so nastali zaradi nepooblaščenega rabe njegovih pristopnih podatkov t.j. uporabniškega imena in gesla ali preko njegove opreme.

Naročnik je dolžan poravnati stroške opominjanja in zamudne obresti.

### 29. člen

Če bo freeNET zaznal nepooblaščen rabo naročnikovih pristopnih podatkov ali opreme je dolžan o tem nemudoma obvestiti naročnika.

## VIII. NAČIN REŠEVANJA UGOVOROV, REKLAMACIJ

### 30. člen

Naročnik ali uporabnik, ob priloženem pisnem soglasju naročnika, imata pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje freeNET-a, v zvezi z dostopom do storitev ali njihovem izvajanjem. Pisni ugovor se pošlje na naslov družbe freeNET s pripisom "za reklamacijsko službo" in sicer na način, kot je opredeljen v drugem odstavku 13.člena teh splošnih pogojev. Rok za vložitev ugovora je petnajst (15) dni od dneva, ko je naročnik oziroma uporabnik izvedel za odločitev, spremembo ali dejanje s strani freeNET.

FreeNET bo na pisni ugovor odgovoril v roku petnajst (15) dni. FreeNET ima ob predhodnem obvestilu pravico ta rok podaljšati, vendar je zavezan k rešitvi ugovora v razumnem roku. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Če freeNET ne ugotovi ugovora, ali če o njem ne odloči v petnajstih (15) dneh od prejema, lahko naročnik vložiti pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije, Stegne 7, Ljubljana. O tem je dolžan nemudoma pisno obvestiti tudi freeNET.

FreeNET se obvezuje, da v primeru ugovora, pritožbe, reklamacije do pravnomočnega zaključka postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja freeNET z izjemo v primerih, ko delovanje naročnika ali objava vsebin krši veljavno zakonodajo in bi z dovoljevanjem takega početja tudi freeNET prekršil veljavne predpise ali v primeru, ko naročnik ne bi poravnal nespornega dela računa ali v primeru, ko naročnik ne bi pravočasno obvestil freeNET o vložitvi ugovora pri Agenciji za pošto in elektronske komunikacije. Določila iz tega odstavka ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe ali posebnih dogovorov s strani naročnika, ki izhajajo iz obveznosti za katere naročnik ni vložil ugovora oziroma ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

### 31. člen

Naročnik je upravičen do priznanja dobropisa za zaračunane storitve v primeru, ko freeNET v reklamacijskem postopku ugotovi, da storitve niso bile izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo. Pri tem morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Naročnik ali uporabnik je dolžan prijaviti nedelovanje storitev ali napako na kontaktno številko nemudoma ob zaznavi.
- Naročnik je dolžan vložiti pisni, lastnoročno podpisan ugovor na izstavljen račun v roku petnajst (dni) od prejema računa. Ugovor pošlje na naslov družbe freeNET ali po faksu s pripisom "za reklamacijsko službo". Ugovor mora biti obrazložen. Elektronsko posredovan ugovor se upošteva zgolj v primeru, ko vsebuje elektronski podpis naročnika in je naročnik prejel potrditev reklamacijske službe, da je bil njegov ugovor sprejet.

Če navedeni pogoji niso izpolnjeni, naročnik ni upravičen do dobropisa na zaračunane storitve.

FreeNET ima pravico zavrniti ugovor ali ga zavreči skladno s splošnimi pogoji. O motenem delovanju storitev freeNET presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove povezave ter skladno z navedenim izda dobropis ustrezen ugotovljenim motnjam v delovanju storitev. freeNET v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno ali premoženjsko škodo.

### 32. člen

FreeNET lahko naročnika začasno izključi v naslednjih primerih:

- če naročnik brez soglasja freeNET trži storitve freeNET drugim uporabnikom,

- če naročnik ne obvesti o spremembi podatkov skladno s 13. členom,
- če naročnik tudi po prejetju opomina ne poravna svojih obveznosti iz naročniškega razmerja,
- če s svojim delovanjem onemogoča ali ovira uporabo omrežja in storitev freeNET drugim uporabnikom,
- če v omrežju freeNET povzroča tehnične motnje,
- ob ugotovitvi, da naročnik poskuša zaobiti sisteme varovanja podatkov in elektronske varnosti omrežja freeNET.

FreeNET lahko naročnika trajno izključi v naslednjih primerih:

- če je pri izpolnjevanju naročniške pogodbe in spremljajočih dokumentov navajal lažne podatke,
- če kljub opominu svojih obveznosti ni poravnal v roku trideset (30) dni od začasne izključitve,
- če kljub opozorilu in začasni izključitvi poskuša zaobiti varnostne mehanizme v omrežju freeNET in poskuša pridobiti dostop do podatkov za katerega ni pooblaščen,
- če namerno ali iz hude malomarnosti tudi po opozorilu in začasni izključitvi povzroča tehnične motnje v omrežju freeNET,
- če namerno ali iz hude malomarnosti tudi po opozorilu in začasni izključitvi povzroča motnje drugim uporabnikom omrežja freeNET.

## IX. UPORABA IN VAROVANJE PODATKOV

### 33. člen

Podatki, ki se nanašajo na naročniško in uporabniško razmerje predstavljajo poslovno skrivnost družbe freeNET.

FreeNET bo vse podatke v zvezi z naročniškim in uporabniškim razmerjem obdeloval v skladu z splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (kratko: uredba GDPR). Pridobljene podatke bo uporabljal za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitvev naročniškega razmerja, zaračunavanje storitev in za ob pridobitvi predhodnega soglasja naročnika za objavo naročniških imenikov, za uveljavljanje pravic posameznika na katerega se podatki nanašajo in uveljavljanje pravic operaterja.

### 34. člen

FreeNET zbira in obdeluje največ naslednje podatke o naročnikih in uporabnikih: ime in priimek oziroma firma/naziv pravne osebe, ime in priimek pooblaščenih oseb, ime in priimek kontaktne osebe, naslov stalnega bivališča, naslov začasnega bivališča, naslov sedeža naročnika, naslov kjer je priključna točka naročnika, davčna številka, matična številka, uporabniške podatke, elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika), podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika), podatke o prometu in storitvene parametre za vse naročene storitve, druge podatke povezane z naročenimi storitvami po presoji freeNET. Naročnik in uporabnik ob sklenitvi naročniške pogodbe izrecno dovoljujeta pridobitev in uporabo svoje enotne matične številke občana (EMŠO), ki pa jo sme freeNET uporabljati izključno za namene izvršilnega postopka v primeru neizpolnjevanja obveznosti s strani naročnika oziroma uporabnika.

Naročnik oziroma uporabnik ob sklenitvi naročniškega razmerja dovolita ali zavrneta uporabo prometnih podatkov za namene trženja elektronskih komunikacijskih storitev, neposrednega trženja in izvajanja storitve z dodano vrednostjo. Naročnik in uporabnik lahko kadarkoli pisno dovolita ali pisno prekličeta uporabo teh podatkov. FreeNET lahko prometne podatke na tak način uporablja tudi brez soglasja naročnika oziroma uporabnika kadar

gre za kumulativno oziroma segmentirano kumulativno uporabo podatkov iz katere niso razvidni prometni podatki posameznega naročnika ali uporabnika.

FreeNET sme ob upoštevanju veljavnih predpisov in izključno za namene zagotovitve izpolnjevanja naročniške pogodbe s strani naročnika ali uporabnika tudi sam pridobivati podatke o naročnikih in uporabnikih v uporabniškem naročniškem razmerju. Prav tako lahko freeNET te podatke posreduje tretjim pravnim osebam, kadar ima z njimi sklenjeno ustrezno pogodbeno razmerje po predmetu zagotavljanja naročniških storitev pod pogojem, da ob tem spoštuje veljavne predpise.

Šteje se, da naročnik in uporabnik s sklenitvijo naročniškega razmerja izrecno soglašata z obdelavo podatkov, kot je navedeno v tem členu.

## **X. SPREMEMBE**

### 35. člen

FreeNET lahko v skladu s svojo poslovno politiko spremeni te splošne pogoje ter pogoje naročniške pogodbe. O spremembah mora seznaniti naročnika z objavo na svoji spletni strani [www.freenet.si](http://www.freenet.si). Sprememba mora biti objavljena trideset (30) dni pred njeno uveljavitvijo. Če naročnik pogodbe oziroma posamezne storitve ne odpove pisno v roku trideset (30) dni od objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša.

---

**freeNET d.o.o.**, Godovič 7, 5275 Godovič  
tel: (05) 37 34 660 fax: (05) 37 34 663 web: <http://www.freenet.si> e-mail: [info@freenet.si](mailto:info@freenet.si)  
datum registracije 08.07.2009, Okrožno sodišče Nova Gorica, št. reg. vpisa: 1/04173/00  
davčna št.: SI26361981 – matična št.: 3578607 – osnovni kapital 249.000,00 €