

1. Kabelski operater Ansata, d. o. o. (v nadaljevanju »operater«) je vzdrževalec telekomunikacijskega omrežja KRS Krško ter ponudnik na odprtem širokopasovnem omrežju ŠOEK Krško. in Podjetje Ansata je tudi vzdrževalec telekomunikacijske opreme, ki omogočata prenos signalov TV in RA programov in z njimi povezanimi informacijami ter druge telekomunikacijske storitve.

2. Splošni pogoji uporabe storitev kabelskega omrežja Ansata, d.o.o. t.j. zgraditev in priključitev na omrežje operaterja ter delovanje sistema operaterja (v nadaljevanju "Splošni pogoji") dopolnjujejo urejanje medsebojnih odnosov pogodbenih strank - operaterja in naročnika - ter so sestavni del veljavne Naročniške pogodbe za uporabo storitev Ansata, ki jo skleneta operater in naročnik (v nadaljevanju "naročniška pogodba"). Splošni pogoji veljajo za vse naročnike priključene na omrežje operaterja.

3. Opredelitev pojmov

Operater: Podjetje Ansata, d. o. o., ki je pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) registriran kot operater za opravljanje storitev po naročniški pogodbi

Naročnik: je vsaka pravna ali fizična oseba, s katero se sklene naročniška pogodba za priključek na območju, kjer sistem deluje ali je načrtovana njegova izgradnja, na podlagi in ob izpolnjevanju obveznosti iz veljavne naročniške pogodbe z operaterjem

Naročniška pogodba: pogodba med operaterjem in naročnikom, katere sestavni del lahko predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, opisi akcijskih ponudb, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

Naročniško razmerje: je razmerje med naročnikom in operaterjem, ki izhaja iz naročniške pogodbe in splošnih pogojev operaterja

Mesečna naročnina: znesek, ki ga naročnik po naročniški pogodbi plačuje praviloma mesečno, glede na izbrani paket

AKOS: je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Omrežje: je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve operaterja

Omrežna priključna točka: je točka na strani naročnika, oz. uporabnika kjer ima dostop do javnega komunikacijskega omrežja,

KTV: je storitev digitalne televizije preko koaksialnega ali optičnega kabla,

VoIP telefonija: (Voice over Internet Protocol) je storitev telefonije preko internetnega protokola,

Internet: tudi medrežje, je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Kot lastno ime je internet javno razpoložljiv, mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike,

Predvajaj.si : je aplikacija s pomočjo katere lahko naročnik spremlja TV kanale na mobilnih napravah,

Terminalska oprema (modem – kabelski/optični, usmerjevalnik, digitalni sprejemnik/STB, dekodirni modul, pametna kartica, telefonski vmesnik): so naprave ali njihov ustrezen del, ki naročniku omogočajo normalno uporabo storitev operaterja.

Kabelski sistem operaterja je omrežje operaterja zgrajeno po kabelski kanalizaciji in omogoča uporabniku dostop in uporabo elektronskih komunikacijskih storitev,

Pogodbena vezava je minimalno obdobje trajanja naročniškega razmerja, ki je določeno z naročniško pogodbo. V primeru prekinitve naročniškega razmerja znotraj trajanja pogodbene vezave nastopijo finančne posledice za naročnika.

4. Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja Operater sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni spodnji pogoji.

Fizična oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument ter davčno številko in EMŠO, s katero se identificira pri vseh spremembah naročniške pogodbe,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja.

Pravna oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom. Operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:
 - je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek ali postopek prisilne poravnave,
 - utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe.

5. Pogoji priključitve: Naročnik se obvezuje:

- zagotoviti prost dostop pooblaščenim osebam operaterja in pooblaščenim izvajalcem del v svoje ali skupne prostore v objektu in na zemljišče oz. pridobi soglasje lastnika teh prostorov ali zemljišča za nemoteno izvedbo vseh del za izgradnjo priključka,
- uporabljati terminalsko opremo, ki je v skladu z veljavnimi standardi in predpisi in bo svojo opremo vzdrževal v skladu s predpisi tako, da ne bo ovirala delovanja omrežja operaterja,
- omogočiti širitev sistema do drugih naročnikov,
- omogočiti operaterju ali pooblaščenemu operaterju del dostop in poseg v opremo operaterja zaradi rednega vzdrževanja in drugih del na omrežju operaterja,
- naročnik bo priključen na omrežje operaterja v točki, ki jo določi operater. Stroške priklopa in izdelave priključka nosi naročnik. Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je operater že izvedel določena dela, je naročnik dolžan operaterju povrniti stroške za opravljeno delo oz. druge vnaprej dogovorjene stroške izgradnje priključka.

6. Obveznosti in pravice operaterja

- zagotoviti enak položaj vsem enakovrstnim naročnikom,
 - zbiranje in varstvo osebnih podatkov
1. Operater se zavezuje, da bo osebne podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu z določili veljavnega Zakona o varstvu osebnih podatkov ter Uredbe o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov - GDPR (Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016), ter da jih bo uporabljal le za namene izvajanja storitev operaterja. Vsi pridobljeni podatki se varujejo kot operaterjeva poslovna skrivnost in so varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.
 2. Dolžnost varovanja osebnih podatkov v skladu s temi Splošnimi pogoji, z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (Uredba (EU) 2016/679) zavezuje vse zaposlene pri operaterju, vključno tiste, ki opravljajo delo na drugih pravnih podlagah kot po pogodbi o zaposlitvi, tudi po prenehanju zaposlitve, opravljanja del ali nalog ali izvajanja storitev operaterja in je opredeljena v Politiki upravljanja osebnih podatkov po Uredbi (EU) 2016/679.
 3. Operater zbira in vodi v zbirki osebnih podatkov naslednje vrste osebnih podatkov naročnika:
 - ime in priimek za fizične osebe / naziv podjetja za pravne osebe;
 - stalno bivališče naročnika za fizične osebe / sedež podjetja za pravne osebe;
 - telefonsko številko in elektronsko pošto;
 - davčno številko za fizične osebe / davčno in matično številko za podjetja;
 - številko osebne izkaznice in veljavnost le-te;
 - podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika za vzpostavitev plačevanja storitev operaterja preko eRačuna ali Direktne bremenitve);
 - MAC naslov ali serijsko številko terminalske opreme;
 - številka kartice SIM. S pisnim soglasjem naročnika lahko operater za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev zbira tudi druge podatke o naročniku.
 4. Operater lahko zgoraj navedene podatke uporablja za:

- Upravljanje naročniškega razmerja: sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev naročniške pogodbe;
- Obračun storitev operaterja;
- Odpravo napak;
- Obveščanje o novih storitvah in ugodnostih za naročnika;
- Za potrebe operaterjevih analiz opravljenih storitev ter za tržne analize, namenjene izboljšanju storitev operaterja.

5. Operater lahko preveri resničnost in točnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika na katere se nanašajo.

6. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe soglaša, da lahko operater z namenom izvrševanja naročniške pogodbe ter varstva pravic in obveznosti obeh pogodbenih strank, pri kateremkoli upravljalcu osebnih podatkov (javnega ali zasebnega prava) preveri resničnost posredovanih osebnih podatkov oziroma zahteva posredovanje aktualnih osebnih podatkov, vse v skladu z veljavnimi predpisi.

7. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe soglaša, da lahko operater z namenom izvrševanja storitev iz naročniške pogodbe, posreduje nujno potrebne osebne podatke naročnika tretji osebi ter jih le-ta lahko obdeluje, vse pod pogojem, da je s takšnimi tretjimi osebami v pogodbeno-poslovnem odnosu ter da ob tem tudi pogodbenega obdelovalca zavezujejo enake dolžnosti in skrbnost glede varovanja osebnih podatkov glede na veljavno zakonodajo kot to velja za operaterja.

- operater se obvezuje, da bo izvedel meritve, z namenom ugotovitve kvalitete signala, pred nastankom obveznosti plačila,
- zagotoviti naročnikom elektronskih komunikacijskih storitve od 00.00 do 24.00 ure, 7 dni v tednu, pod pogojem, da so na lokaciji naročnikovega priključka storitve tehnično izvedljive,
- v primeru načrtovane prekinitve storitev obvestiti naročnika/e 3 dni pred načrtovano prekinitvijo na spletni strani operaterja,
- si pridržuje pravico spremembe programske sheme in v tem primeru obvestiti naročnike na spletni strani operaterja,
- bo zaračunaval naročnikom storitve po veljavnem ceniku operaterja, z mesečnim računom za pretekli mesec,
- bo opravil storitev: vsa potrebna instalacijska in montažna dela, ki so potrebna za vzpostavitev storitve, ki jo je naročnik izbral v naročniški pogodbi. Storitve se zaračuna naročniku po veljavnem ceniku,
- se zavezuje redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika, kar zajema predvsem zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta ter odpravo vseh okvar na omrežju,
- bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi,
- zagotoviti službo za prijavo napak v času od 8.00 do 21.00 ure vse dni v tednu,
- zagotoviti službo za odpravo napak v sistemu operaterja, da bo sprejela obvestilo v rednem delovnem času in v času dežurstva in organizirala vse potrebno za odpravo napake,
- si pridržuje pravico do občasnih prekinitev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- ni odgovoren za napake in prekinitve, ki bi nastale kot posledica naključja ali dogodkov na katere operater ne more vplivati (višja sila kot npr. snežne padavine, žled, prenapetost in drugi izredni atmosferski pojavi).
- V primeru zmanjšanja dostopnosti do storitev oz. zmanjšanja prenosne hitrosti zaradi napake ali okvare v omrežju, ki je posledica naravne ali druge nesreče, drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti ali se jim izogniti, ni odgovoren,
- bo elektronski naslov, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja od naročnika prejel ali mu dodelil, uporabljal za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za obveščanje naročnikov o predvidenih vzdrževalnih delih na omrežju oziroma morebitnih tehničnih težavah v omrežju in za obveščanje o novostih v ponudbi storitev operaterja. Za predhodno navedene namene bo operater uporabljal tudi druge elektronske naslove, ki mu jih bo naročnik pisno ali telefonsko sporočil v okviru naročniškega razmerja.
- lahko zavrne priključek naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v operaterjevem omrežju. Operater lahko prekine zagotavljanje storitev po naročniški pogodbi in odstopi od naročniške pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če operater ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v operaterjevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo operaterjevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde,
- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,

- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,
- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- si pridržuje pravico od naročnika zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- si pridržuje pravico omejiti dostop do vsebin na internetu, za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo pristojnega organa ali sodno odredbo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin,
- si pridržuje pravico dočasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v omrežju operaterja,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe,
- ne odgovarja za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če le-to priključuje na naprave operaterja (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi zunanega trdega diska za snemanje),
- zagotavlja dobavo televizijskih in radijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,
- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji operater dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukini določen programski paket,
- operater ni odgovoren za vsebino programov, ki jih naročnik prejme v okviru programskega paketa, za katerega je naročnik sklenil naročniško pogodbo. Operater naročniku ne daje jamstev, da izdajatelj posameznega programa ne bo prenehal z oddajanjem programa.
 - si pridržuje pravico do spremembe cen in v tem primeru obvestiti naročnike najmanj 30 dni pred načrtovano spremembo z obvestilom objavljenem na spletni strani operaterja,
- ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček,
- operater lahko takoj prekine izvajanje storitev po naročniški podobi, če naročnik kljub pisnemu ali ustnemu opozorilu operaterja, krši naštete obveznosti naročnika,
 - zagotovi terminalsko opremo (modem), ki je naročniku dan v uporabo za čas koriščenja internetnih storitev. V primeru prekinitve naročniškega razmerja je naročnik dolžen operaterju vrniti nepoškodovani modem,
- operater zagotavlja naročniku potreben naslovni in domenski prostor v skladu z izbrano storitvijo v naročniški pogodbi,
- operater se zavezuje vzpostaviti povezavo na omrežje operaterja v najkasneje 30 (tridesetih) delovnih dneh od podpisa naročniške pogodbe pod pogojem, da so izpolnjeni vsi pravni in tehnični pogoji za priklop,
- operater ne povrne stroškov naročnika, nastalih zaradi prekinitve pogodbe oz. prekinitve zagotavljanja storitev omrežja internet, v kolikor se naročnik ne drži določil v splošnih pogojih,
- operater ne odgovarja za nobeno škodo, nastalo zaradi uporabe storitev omrežja internet ali zaradi naročnikove nezmožnosti uporabe teh storitev,
- operater ni odgovoren za podatke naročnika, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča. Naročnik mora sam poskrbeti, da te podatke shranjuje na svoje pomnilne medije,
- operater si pridržuje pravico, da po prekinitvi naročniške pogodbe z naročnikom odstrani vse njegove podatke, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča,
- zaradi narave omrežja internet se vsi podatki, ki se prenašajo preko storitev omrežja internet, smatrajo za javno dostopne, zato je potrebna pazljivost pri prenašanju podatkov. Operater ni dolžan zagotavljati zaščite in zasebnosti prenesenih podatkov preko omrežja internet,
- operater ne odgovarja za povzročeno škodo naročniku, morebitno nedelovanje storitve in stroške, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere operater ne odgovarja,
- komunikacijska oprema (modem), ki je potrebna za dostop naročnika do omrežja internet je v režimu vzdrževanja. V primeru napake operater zagotavlja naročniku odpravo le-te v najkrajšem možnem času. Operater lahko zahteva opis napake.
- Vzdrževalno okno je vnaprej določen čas, v katerem si operater pridržuje pravico prekinitve zagotavljanja vseh storitev omrežja zaradi rednega vzdrževanja. Vzdrževalno okno poteka po potrebi, dan in ura sta vnaprej

določena. Širina vzdrževalnega okna praviloma ne presega štirih (4) ur. Operater naročnika vnaprej in pravočasno obvesti, kateri dan v tednu in ob katerih urah bo potekalo vzdrževalno okno, na spletni strani operaterja. V času trajanja vzdrževalnega okna naročnik lahko pričakuje motnje pri zagotavljanju storitev omrežja .

7. Obveznosti in pravice naročnika

- naročnik se zavezuje, da je podal popolne in verodostojne osebne podatke za sklenitev naročniške pogodbe in je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov,
- naročnik koristi izbrane storitve v naročniški pogodbi za čas veljavnosti naročniške pogodbe,
- naročnik sme na svojo priključno točko priključiti določeno število terminalskih naprav v skladu s sklenjeno naročniško pogodbo in veljavnim cenikom operaterja,
- naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom,
- pametna kartica, ki jo naročnik sprejme v uporabo, je vezana izključno na naročnika in ni prenosljiva, razen v primeru, ko operater izrecno pisno soglaša s prenosom pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe na drugega naročnika,
- naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Operater ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja terminalske opreme operaterja v uporabi pri naročniku, je naročnik operaterju dolžan povrniti celotno vrednost nevrnjene ali poškodovane opreme, katere vrednost je opredeljena v veljavnem ceniku,
- naročnik odgovarja za svojo terminalsko opremo ter za terminalsko opremo, ki mu je bila ob priklopu dana v uporabo. Posebej priporočamo ob atmosferskih motnjah izklop televizijskega sprejemnika, digitalnega sprejemnika in kablskega modema iz električnega omrežja in omrežja digitalne televizije,
- naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve priključka na operaterjevo omrežje,
- naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja operaterju svoje soglasje, da operater na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do operaterja iz tega naslova, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde,
- naročnik ne sme sam posegati v naprave omrežja in terminalsko opremo operaterja, ki služi za nemoteno delovanje storitev operaterja ali to dopustiti tretji osebi, uporabljati sme samo take terminalske naprave, ki ne povzročajo motenj in nevarnosti za druge uporabnike storitev,
- naročnik ima v primeru selitve pravico, na podlagi veljavne obstoječe naročniške pogodbe in pod pogoji operaterja, da prenese pravico do priključka na omrežje operaterja na novi lokaciji, če obstaja možnost priključitve,
- naročnik mora vsako spremembo podatkov (naslov, plačnik) navedenih v naročniški pogodbi sporočiti operaterju na predpisanem obrazcu, objavljenem na spletni strani operaterja, najkasneje v roku 8 dni po spremembi,
- naročnik bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- naročnik se posebej zavezuje, da bo otrokom in mladini v vsakem primeru onemogočen dostop do programskih vsebin za odrasle,
- naročnik se obvezuje plačevati mesečno naročnino na osnovi izbora paketa iz naročniške pogodbe po veljavnem ceniku operaterja,
- naročnik mora redno poravnati izdane račune v predpisanih rokih, • naročnik bo z opremo, ki je v lasti operaterja, ravnal kot dober gospodar,
- bo priključek in vso pripadajočo terminalsko opremo uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri TV sprejemnike,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, naročnik ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na operaterjevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka,
- naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števcu za odčitavanje toplote, vode, elektronska varuška itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar operater ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih operater ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev,

- naročnik je seznanjen, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej naročniški pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno,
- naročnik se obvezuje, da bo storitve uporabljal izključno za lastne potrebe in da signala iz operaterjevega omrežja ali opreme za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam. V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo operaterju in bo nemudoma izključen iz omrežja operaterja,
- naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi pooblašča operaterja ali katerikoli drugo osebo, ki z drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika,
- naročnik je dolžan za internetni dostop do operaterjevega omrežja zagotoviti lastno napravo z ustrezno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do operaterjevega omrežja. Operater zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih operater predhodno potrdi kot tehnično primerne. Operater ne odgovarja za škodo, ki nastane iz naslova neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika,
- naročnik ne bo postavljajl strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z operaterjem,
- naročnik ne bo v splet pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- naročnik ne bo v splet posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- naročnik ne bo v operaterjevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- naročnik v internet ne bo pošiljal in distribuiral materialov, ki bi kakorkoli lahko vodili h kriminalnim dejanjem ali so v neskladju s slovensko ali mednarodno zakonodajo, prav tako ne bo namerno pošiljal in distribuiral programske opreme, ki vsebuje virus,
- naročnik ne bo uporabljal interneta za napade ali vdore v računalnike, računalniške sisteme ali omrežje, ne bo pošiljal elektronske pošte reklamne, verižne ali kakršnekoli druge vsebine na poštne sezname (mailing liste) ali v konferenčne sisteme naslovnikom, ki niso tega izrecno dovolili,
- ne bo dopuščal neavtorizirane priklope tretjih omrežjih oz. računalnikov,
- naročnik se obvezuje, da omrežja, storitev interneta in intraneta ne bo uporabljal zlonamerno.
- naročnik je seznanjen, da pravica do uporabe storitev omrežja internet ni prenosljiva in je omejena izključno na naročnika podpisnika naročniške pogodbe. V primeru neavtorizirane nadaljnje prodaje lahko operater naročnika izključi iz omrežja,
- naročnik je odgovoren za uporabo storitev omrežja internet, določenih v teh splošnih pogojih in za tajnost gesel, ki jih za uporabo teh storitev pridobi. Operater bo takoj po morebitnem obvestilu naročnika o izgubljenem ali ukradenem geslu ali zlorabi njegovih storitev prekinil oziroma spremenil dostop do teh storitev,
- interno napeljavo vzdržuje naročnik sam, v primeru vzdrževanja s strani operaterja se le to obračuna po veljavnem ceniku operaterja,
- naročnik se zavezuje, da bo opremo za uporabo storitev operaterja, uporabljal v skladu z določili teh splošnih pogojev in na območju Republike Slovenije. Če naročnik ne izpolnjuje teh obveznosti, lahko operater naročniško pogodbo enostransko prekine. Izrecno je prepovedano:
 - prenašanje kakršnihkoli sporočil, ki ogrožajo javni red, varnost ali moralno oziroma kršijo katerikoli zakon,
 - kakršnokoli kršitev zakonov o varovanju podatkov,
 - namerno motenje in onemogočanje dela drugih uporabnikov interneta,
 - uničevanje in spreminjanje podatkov, ki so v lasti drugih uporabnikov,
 - objava in prenos podatkov, ki kršijo avtorske pravice,
 - ustvarjanje, pošiljanje ali objavlanje podatkov z žaljivo ali pornografsko vsebino,
 - posredovanje lažnih ali zavajajočih osebnih podatkov servisom v omrežju, ki take podatke zahtevajo pri uporabi,
 - uporaba servisov, ki niso namenjeni javni uporabi,
 - uporaba programov ali postopkov, katerih namen ali posledica je krnjenje integritete in stabilnosti delovanja računalnikov, računalniških sistemov ali omrežja,
 - uporaba elektronske pošte in konferenčnih sistemov za odpošiljanje verižnih pisem (denarne piramide, pisma, ki prinašajo srečo),
 - uporaba javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje (razen tistih, ki so temu izrecno namenjeni),
 - uporaba elektronske pošte za prenos velikih količin ali množičnih sporočil (»spamming«),
 - povzročanje ali nagovarjanje k verski, rasni, spolni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti,
 - uporaba omrežja in omrežnih servisov za protizakonita dejanja ali pozivanje k protizakonitim dejanjem,

- fizičnim osebam uporabljati storitev interneta v komercialne namene. Po zakonskih predpisih je prenos, razmnoževanje in izdaja določenih vsebin zakonsko omejena. Naročnik se obvezuje, da bo upošteval zakonske predpise in v zvezi s tem prevzame celotno odgovornost.

8. Reklamacije storitev in izdanih računov Naročnik ima pravico do reklamacije opravljene storitve oz. izdanega računa v kolikor meni, da storitev ni ustrezno opravljena oz. da račun za opravljeno storitev ni ustrezno izstavljen, v roku petnajst (15) dni od dneva, ko se je bila storitev opravljena oz. od dneva prejema računa operaterja. Reklamacija mora biti podana v pisni obliki, s podano obrazložitvijo razloga reklamacije, na sedežu operaterja ali po pošti ali v elektronski obliki na elektronski naslov operaterja: info@ansat.si. Operater se zavezuje pisno odgovoriti na reklamacijo v roku petnajstih (15) dni po seznanitvi z njeno vsebino. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v operaterjevi moči, da vzrok odpravi, se operater v okviru možnosti zavezuje poskrbeti za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije. Če operater naročnikovemu ugovoru v 15 dneh ne ugodí, ima ta možnost vložiti predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije v petnajstih (15) dneh po vročitvi odločitve naročniku.

9. Cene in obračun storitev Cene storitev so navedene v ceniku, ki je objavljen na sedežu podjetja operaterja. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno na spletnih straneh in/ali pisno. Naročnik prične s plačevanjem mesečne naročnine za izbrani paket z dnevom priklopa ali spremembe storitve/paketa naročnika. V primeru zamude pri plačevanju pogodbenih obveznosti ima operater pravico obračunati zakonske zamudne obresti na zamujena plačila.

10. Začasen izklop storitev operaterja

10.1 Operater sme naročnika začasno izključiti iz sistema - do odprave posledic - v primeru:

- če povzročata tehnične motnje in ogrožata varno delovanje sistema,
- če sam posega ali dovoli drugemu nedopusten poseg v naprave omrežja operaterja,
- če ne poravnava izdanih računov v dogovorjenih rokih, kljub poslanemu opominu
- če ne dovoli dostopa do opreme operaterja v svojem ali skupnem objektu ali zemljišču zaradi vzdrževanja ali drugih del,
- če uporablja priključek na omrežje v nasprotju z naročniško pogodbo, temi Splošnimi pogoji ali ZEKom-1.

10.2 Na zahtevo naročnika pod naslednjimi pogoji:

- začasen odklop lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema začasnima odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj šest (6) mesecev. V primeru sklenitve naročniške pogodbe za določeno minimalno časovno obdobje veljavnosti pogodbe, se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave veljavnosti pogodbe in se minimalna pogodbeno vezava za to obdobje podaljša,
- o zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti operaterja najmanj deset (10) dni pred odklopom. Pogoj za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do operaterja, izklop se izvede s prvim dnevom v naslednjem mesecu v katerem je bila prejeta zahteva za izklop, razen v primeru izklopa zaradi neplačevanja obveznosti do operaterja pri čemer se lahko izvede izklop katerikoli dan v mesecu,
- mesečna naročnina se obračuna do zadnjega dne v mesecu v katerem je naročnik zaprosil za izklop iz sistema.

11. Začasen izklop storitev zaradi neplačevanja obveznosti do operaterja. V primeru neplačevanja obveznosti do operaterja bo operater naročnika izključil iz omrežja operaterja do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in ponovnega priklopa v celoti bremenijo naročnika. V primeru izklopa zaradi neporavnanih obveznosti do operaterja se naročniku obračuna mesečna naročnina do dneva prekinitve storitve in od dneva ponovne vzpostavitve dalje. V tem primeru se naročniku obračunajo stroški vsakokratnega ponovnega priklopa na sistem po veljavnem ceniku. Operater lahko izvede izklop iz sistema katerikoli dan v mesecu. Vsi stroški za izključitev in ponovno priključitev, po veljavnem ceniku, so v breme naročnika. Ob izklopu naročnika iz omrežja operaterja je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti. V primeru, da naročnik najkasneje v roku treh mesecev (90 dni) po izključitvi iz sistema plača zapadle obveznosti z obrestmi, odredi operater na zahtevo naročnika, ponoven priklop v sistem operaterja na stroške naročnika. V nasprotnem primeru pa po preteku treh mesecev od dneva izključitve pogodba preneha veljati in operater do naročnika nima več nobenih obveznosti. Naročnik je v tem primeru dolžan operaterju poravnati

celoten znesek dolga iz naročniškega razmerja. V kolikor naročnik želi ponovni priklop storitev na omrežje operaterja, mora predložiti potrdilo o poravnavi vseh obveznosti do operaterja in stroškov ponovnega priklopa po veljavnem ceniku, bodisi osebno na sedežu operaterja, bodisi po pošti ali na elektronski naslov operaterja: info@ansat.si. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček in hkrati ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti.

12. Vrnitev opreme

Naročnik je dolžan ob prenehanju naročniške pogodbe ali v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila operaterju vrniti celotno terminalsko opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi ali pri kasnejših dopolnitvah naročniške pogodbe. Opremo mora vrniti na sedež ali poslovalnico v času uradnih ur ali po pošti na sedež podjetja, na lastne stroške. Če naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe, oziroma od dne izvedenega odklopa v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila, ne bi vrnil operaterju, se naročnik zavezuje, da bo operaterju na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost (po veljavnem ceniku) nevrnjene opreme.

13. Prekinitev naročniškega razmerja

Naročniško razmerje med operaterjem in naročnikom se razdre oz. veljavna naročniška pogodba preneha veljati v primerih:

13.1 S strani operaterja:

- če naročnik tehničnih motenj, kljub opozorilom, ne odpravi v roku 10 dni,
- če naročnik zlorabi naročniško razmerje za nezakonite namene,
- če naročnik ne poravnava svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 90 dni po datumu začasne izključitve,
- če zaradi odklonitve soglasja lastnikov parcel preko katerih bi bila vgradnja ali postavitve kablov in opreme edino možna, ne bi bila mogoča, ali ob drugih podobnih razlogih, ki bi operaterju brez njegove krivde onemogočili izvedbo del.

13.2 S strani naročnika:

Naročnik, ki je priključen na omrežje operaterja in koristi elektronske komunikacijske storitve lahko odpove pogodbeno razmerje z operaterjem za vse naročniške pakete v celoti. Odpoved mora biti v pisni obliki. Naročnik je seznanjen, da se naročniško razmerje in s tem mesečna naročnina za izbrani paket prekine z dnem ko operater prejme pisno odpoved, po pošti na naslov operaterja oziroma na elektronski naslov operaterja (info@ansat.si), na predpisanem obrazcu objavljenem na spletni strani operaterja. Vsi stroški za izključitev, po veljavnem ceniku, so v breme naročnika. V primeru odpovedi v času pogodbene vezave je naročnik dolžan poravnati pogodbeno kazen, katere vrednost je opredeljena v pogojih akcije, s katero je prejel ugodnosti. Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik dolžan poravnati vse izdane račune iz naslova naročniške pogodbe do dneva prekinitve naročniškega razmerja, stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti (pogodbena vezava), prav tako pa tudi vrednost nevrnjene terminalske opreme.

14. Ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja Po prekinitvi naročniškega razmerja oz. po prenehanju veljavnosti pogodbe je ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja možna le s sklenitvijo nove naročniške pogodbe z vsemi začetnimi obveznostmi kot za nov priključek in plačilom vseh dodatnih stroškov.

15. Kakovost storitve

Kakovost storitve

1. V smislu storitev dostopa do odprtega interneta morajo ponudniki storitev dostopa do interneta naročniku/uporabniku zagotoviti transparentne in enostavno dostopne informacije o storitvah dostopa do interneta ter z njimi povezanih pogojih - Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta.

2. Hitrosti odprtega interneta so po uredbi opredeljene kot:

- Oglaševana hitrost je tista hitrost, ki se uporablja pri tržni komunikaciji oz. oglaševanju storitev, pri čemer je zaželeno, da je ta čim bolj primerljiva z dejansko maksimalno hitrostjo;
- Maksimalna hitrost je teoretično najvišja hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik, ki jo lahko končni uporabnik doseže vsaj enkrat dnevno;
- Običajna razpoložljiva hitrost je skupaj z navedenim razmerjem do maksimalne hitrosti, hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje večino časa v dnevno. AKOS priporoča, da je to 90% časa dneva izven vršnih ur in da znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti;

- Minimalna hitrost je najnižja dejanska hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali večjih motenj. Glede na zahteve za odprti internet so hitrosti storitve dostopa do interneta Ansate opredeljene kot:

- Oglaševana hitrost je naročniku razvidna iz opisa izbranega paketa storitve dostopa do interneta (cenik), ki so objavljeni na spletnih straneh operaterja, oz. iz opisa izbranega paketa storitve dostopa do interneta v posamezni naročniški pogodbi;

- Maksimalna hitrost je enaka oglaševani hitrosti;

- Običajno razpoložljiva hitrost je na voljo vsaj 90% časa dneva izven vršnih ur in predstavlja vsaj 80% maksimalne hitrosti, s čimer operater polno zadosti priporočilu AKOS;

- Minimalne hitrosti ni mogoče ustrezno opredeliti, ker operater nima na razpolago možnosti za zagotavljanje ali merjenje minimalne hitrosti povezave. Delo operaterja je usmerjeno predvsem v zagotavljanje razpoložljivosti maksimalne možne hitrosti in ustreznih prenosnih kapacitet omrežja. Ta dva parametra imata neposreden vpliv na višjo minimalno hitrost povezave. Navedeno nima nikakršnega vpliva na zasebnost končnih uporabnikov ali varstvo njihovih podatkov.

2. Vršne ure so ure, ko je omrežje najbolj obremenjeno. Za fizične osebe so vršne ure vsak dan v obdobju med 18. in 21. uro, za pravne osebe pa ob delavnikih med 9. in 10. uro ter med 14. in 15. uro. Čas vršnih ur se spreminja +/- 1 uro zaradi različnih letnih časov, vremena, dela prostih dni/praznikov, ipd.

3. Naročnik ima možnost dostopa do mehanizma spremljanja pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta. Za mehanizem izvedbe meritev hitrosti operater določa izvedbo ločenih meritev za hitrosti do 100 Mbit/s ter hitrosti nad 100 Mbit/s.

4. Za meritve hitrosti do 100 Mbit/s naj se uporablja informativen pokazatelj hitrosti, ki je na voljo preko povezave <http://speedtest.softnet.si/>. Za izvedbo teh meritev morajo biti pri naročniku/uporabniku obvezno izpolnjeni vsaj sledeči pogoji:

- dovolj zmogljiv računalnik, brez virusov in aplikacij, ki ga po nepotrebnem obremenjujejo;

- računalnik mora biti povezan preko UTP kable neposredno na komunikacijsko opremo (kabelski modem, optični komunikator) z izključeno brezžično povezavo (če je na voljo) in mora biti edini priklop na komunikacijsko opremo;

- storitev KabelVoIP in storitev ogleda televizije z zamikom ni v uporabi.

5. Za meritve hitrosti nad 100 Mbit/s se testi izvajajo individualno s pomočjo usposobljenih tehnikov in uporabo profesionalne merilne opreme.

6. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da na hitrost storitve dostopa do interneta vplivajo tudi storitve, ki niso storitve dostopa do interneta (t.i. specializirane storitve), ki jih uporablja naročnik (OTT storitve, VoD, ipd.). Specializirane storitve znižajo razpoložljivo hitrost dostopa do interneta. Od tovrstnih storitev operater ponuja le storitev ogleda televizije z zamikom, ki zniža prenosno hitrost do 4 Mbit/s.

7. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da se analogna in digitalna televizija prenašata po ločeni pasovni širini in nimata nobenega vpliva na hitrost dostopa do omrežja internet. Na omrežju se ne ponuja IP televizija, ki ima znaten vpliv na hitrost dostopa do interneta. Pri IP televiziji programi v SD (standarna ločljivost) porabijo do 3 Mbit/s, programi v HD (visoka ločljivost) pa do 7 Mbit/s.

8. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da se storitev KabelVoIP prenaša preko ločenih podatkovnih tokov od storitve dostopa do omrežja internet in neposredno nima vpliva na znižanje hitrosti internetne povezave.

9. Naročnik se s temi Splošnimi pogoji seznanja, da ima hitrost delovanja interneta na strani naročnika/uporabnika lahko več pojasnjevalnih okoliščin, kjer razlog ni na strani ponudnika internetnih storitev:

- naročnikova strojna oprema, kjer so omejitve pri zmogljivosti mrežnih kartic ter strojne in programske opreme (zmogljivosti trdih diskov, zmogljivosti procesorjev, zmogljivosti pomnilnika, zmogljivosti omrežnih kablov in vse do programskih nastavitev v strojni opremi);

- strojna oprema za brezžično omrežje (WiFi) od usmerjevalnika do odjemalcev, uporabljena tehnologija brezžičnega prenosa, oddaljenost od oddajnika, število brezžičnih odjemalcev, ovire v prostoru, gradbeni dejavniki in nenazadnje nepooblaščen uporaba brezžične povezave; • število uporabnikov, ki dostopajo sočasno preko istega internetnega dostopa;

- neželena programska oprema, virusi, ki generirajo poizvedbe in promet; • programska oprema (predvsem vsi tisti programi, ki delujejo v ozadju, oblačne storitve, antivirusni programi, ipd.);

- hitrost spletnih strani ali storitev kjer je naročnik aktiven ter

- še množica drugih nepovezanih dejavnikov. Ocena zahtevane hitrosti dostopa oz. zmanjšanje hitrosti dostopa do interneta ob uporabi nekaterih internetnih storitev:

- prenašanje pretočnih video vsebin v SD kvaliteti: od cca. 2 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- prenašanje pretočnih video vsebin v HD kvaliteti: od cca. 5 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- prenašanje pretočnih video vsebin v 4K kvaliteti: od cca. 20 Mbit/s (primer Youtube, Netflix, HBO Go, ipd.);
- uporaba IP telefonije: cca. 100 kbit/s (od in k naročniku);
- igranje spletnih iger: od cca. 5 Mbit/s;
- videoklici: od cca. 4 Mbit/s;
- torrent in njemu podobni protokoli: brez omejitev tudi do maksimalnih hitrosti v obeh smereh. Upoštevana je uporaba pri neomejeni količini podatkov.

10. V primeru ugotovljenega razhajanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta za 20% ali več, ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo, če ga je možno zagotoviti, ali odstopi od naročniške pogodbe brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja oz. pogodbene kazni. Pravica do odstopa od naročniške pogodbe ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

11. Operater pri dostopu do omrežja internet ne uporablja mehanizmov ali ukrepov za upravljanje prometa, ki bi lahko vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, na zasebnost naročnikov in na varstvo osebnih podatkov naročnikov.

16. Izvajanje VoIP telefonije Za VoIP telefonijo veljajo splošni pogoji objavljeni na spletni strani <http://www.ansat.si>.

17. Prijava napak storitev operaterja

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

- Pisno na naslov operaterja: Ansat, d. o. o. , Cesta krških žrtev 47, 8270 Krško
- V elektronski obliki na elektronski naslov operaterja: info@ansat.si
- Telefonsko je podpora na voljo na tel. št. 07 4901 690 in sicer v delovnem času od 7 do 10.30 ter od 11.30 do 15. ure, izven delovnega časa med 15 in 21 uro pa je dosegljiva dežurna tehnična telefonska številka 051 618 056 vse dni v tednu.

18. Končne določbe

Operater lahko v skladu s predpisi in svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni na spletni strani operaterja. Naročnik lahko v tem roku naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcij, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, pri čemer se pri morebitnih spremembah cen storitev šteje, da so pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja bistveno spremenjene, če sprememba cen storitev operaterja presega zgolj uskladitev cen z rastjo življenjskih stroškov.

19. Druga določila

Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud. Splošni pogoji veljajo od 1. 1. 2019 dalje in s tem dnem prenehajo veljati splošni pogoji, ki so urejali zagotavljanje posameznih storitev operaterja do tega dne.

Krško, 1. 1. 2019