

Splošni pogoji uporabe informacijsko komunikacijskih rešitev MegaTel (SPU IKR)

Mega M, informacijske tehnologije, d.o.o.

Veljavnost: od 1.1.2025

Splošni pogoji uporabe informacijsko komunikacijskih rešitev MegaTel družbe Mega M d.o.o. (v nadaljevanju Mega M) urejajo razmerja med Mega M-om in naročnikom informacijsko komunikacijskih rešitev MegaTel. Razmerja med Mega M in naročnikom opredeljujejo naročniška pogodba, ponudba, veljavni splošni pogoji Mega M, opredelitev osnovnega nivoja kakovosti storitev (SLA), veljavna politika varstva osebnih podatkov, veljavna politika poštene uporabe, ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom, navodila in relevantni zavezujoči predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: predpisi). Splošni pogoji, individualizirana ponudba, ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom in navodila so del naročniške pogodbe. Določbe splošnih pogojev veljajo, če jim določbe predpisov Republike Slovenije, določbe naročniške pogodbe ali ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom ne nasprotujejo.

1 Splošne določbe in opredelitev pojmov

1.1 MegaTel je znamka pod katero podjetje Mega M d.o.o. trži svoje storitve.

1.2 SPU IKR opredeljujejo pogoje zakupa:

- storitev povezljivosti - IP tranzita in interneta, ter
- prostora v strežniški omari v računalniškem centru MegaTel

(v nadaljevanju storitve).

1.3 SPU IKR veljajo za vse naročnike informacijsko komunikacijskih rešitev MegaTel, če s posebnim dogovorom med Mega M in posameznim naročnikom ni izrecno drugače dogovorjeno.

1.4 »Storitve povezljivosti« (v nadaljevanju: storitve) so javne storitve vzpostavljanja podatkovnih povezav preko elektronskega telekomunikacijskega omrežja, ki jih naročniku zagotavlja Mega M v skladu z naročniško pogodbo.

1.5 »Elektronsko komunikacijsko omrežje« (v nadaljevanju: omrežje) predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih z radijskimi valovi ali na drug način. Če iz konteksta ne izhaja kaj drugega, gre za omrežje Mega M.

1.6 »Naročniška pogodba« (v nadaljevanju NP) je pogodba med Mega M in naročnikom, s katero se sklene posamezno ali več naročniških razmerij (v nadaljevanju NR) za dobavo storitev MegaTel. Naročniško razmerje se nanaša na posamezno storitev MegaTel.

1.7 »Naročnik« je vsak samostojni podjetnik ali pravna oseba, ki sklene z Mega M NP.

1.8 »Uporabnik storitev« je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Mega M-a.

1.9 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.

1.10 Mega M omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

1.11 Vsak naročnik ima možnost uporabe storitev Mega M-a, ~~če ima naročnik ustrezno opremo~~, če je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Mega M pa mu storitev nudi in omogoča.

1.12 Mega M bo informacije o storitvah objavjal na svoji spletni strani ali z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).

1.13 »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje v zameno za zagotavljanje dostopa do storitev.

1.14 »Navodila« so navodila in napotki naročnikom ali uporabnikom storitev Mega M-a o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev za uporabo opreme/blaga.

1.15 »Ceniki« določajo redne cene posameznih storitev, opreme in višino s storitvami povezanih stroškov, ki jih je Mega M upravičen zaračunati naročniku zaradi dobave storitev/opreme ali zaradi kršitve naročnikovih obveznosti.

1.16 Če cena storitve ali opreme ni določena v NP, SPU IKR, ponudbi, pisnem dogovoru ali ceniku (tudi kadar pisni dogovor napotuje na tak dokument), se storitev oz. oprema zaračuna po tržni ceni.

1.17 Cene so v dokumentih, ki jih pripravi Mega M navedene brez davka na dodano vrednost, če ni posebej drugače določeno. Cenam se na računu pri zaračunavanju storitev prišteje veljaven davek na dodano vrednost.

1.18 »PP« je ponudnik povezljivosti v javno komunikacijsko omrežje.

1.19 »Omrežje Mega M« pomeni komunikacijsko pot VPN od uporabniške lokacije (UL) naročnika do Mega M-ovega podatkovnega centra.

1.20 »Podatkovni center« (PDC) je prostor za namestitve IT-opreme naročnika.

1.21 »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V fiksnem komunikacijskem omrežju je točka dostopa do omrežja Mega M-a v omari ali v dozi, praviloma na objektu naročnika. V omrežni priključni točki se javno dostopno telekomunikacijsko omrežje zaključi in se začne interna napeljava, ki ni v lasti Mega M-a.

1.22 »Interna napeljava« je napeljava od omrežne priključne točke na uvodu v objekt do opreme Mega M-a ali naročnikove komunikacijske opreme (strojna ali programska oprema).

1.23 »Priključitev« ali »Vzpostavitev« je postopek, s katerim Mega M naročniku omogoči dostop do storitev Mega M-a po NP.

1.24 »Strošek vzpostavitve storitev« je cena, ki se zaračuna naročniku za priključitev in aktiviranje uporabe storitev.

1.25 »Administrativni strošek prekinitve« je strošek, ki ga Mega M naročniku zaračuna ob odpovedi NR s strani naročnika, zaradi nujnih administrativnih opravil.

1.26 »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.

1.27 »Strošek vključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob ponovni aktivaciji storitve/priključka.

1.28 »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je oprema, ki jo uporabljajo naročniki zaradi izvajanja storitev Mega M.

1.29 »Ponudnik vsebin ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Mega M sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa končnim uporabnikom storitev do določenih vsebin ali storitev prek omrežja Mega M-a. Uporabniki le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine ali storitve.

1.30 »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Mega M-a ali storitve ponudnikov vsebin.

1.31 »xDSL« je digitalna naročniška linija prek bakrene zanke.

1.32 »FTTx« je optično vlakno do zadevne lokacije.

1.33 »Vloga«: pomeni pisno ali elektronsko Mega M-u posredovano zahtevo (preko e-pošte, uporabniškega vmesnika na strani www.megatel.si).

1.34 Preostali pojmi, uporabljeni v SPU IKR, imajo enak pomen, kot je določeno v relevantnih zavezujočih predpisih Republike Slovenije.

1.35 Veljavni splošni pogoji, politika varstva podatkov, ceniki, podrobnejše informacije o storitvah in kontaktni podatki so javno objavljeni na spletni strani Mega M www.megatel.si.

2 Sklenitev naročniškega razmerja

2.1 Naročniško razmerje med Mega M in naročnikom nastane ob sklenitvi NP.

2.2 NP za storitev se sklene za določen čas, ki je tudi čas trajanja obvezne pogodbene vezave. Veljavnost NP se samodejno podaljša za nedoločen čas, če naročnik pogodbe ne odpove pred prvim dnevom zadnjega meseca za katerega se naročnina v obdobju obvezne pogodbene vezave še v celoti obračuna.

2.3 NP se sklene pisno, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR in se dogovorijo pisno.

2.4 Elektronske in pisne vloge so za potrebe pogodbenega oziroma naročniškega razmerja enakovredne.

2.5 Mega M začne posamezne storitve po NP opravljati v rokih, določenih v NP

ali pisnem dogovoru. Rok za vzpostavitev storitev teče od dneva prejema podpisane NP s strani naročnika, če ni posebej drugače dogovorjeno. Rok za priključitev, določen z NP oz. pisnim dogovorom, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile, pa tudi zaradi pomankljivosti informacij, ki jih mora zaradi izvedbe del Mega M-u posredovati naročnik.

2.6 Mega M je v pogodbenem razmerju po NP izključno z naročnikom in to ne glede na to ali je uporabnik storitev naročnik ali druga oseba. Mega M mora obveznosti iz NR izpolnjevati izključno v razmerju do naročnika. Mega M uporabniku, ki ni naročnik, ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi uporabe njegovih storitev.

2.7 Če naročnik po NP in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik v razmerju do Mega M neposredno odgovarja za ravnanja uporabnika. V razmerju do Mega M se vedno šteje, da obveznosti v razmerju do Mega M izpolnjuje oz. ne izpolnjuje naročnik.

2.8 Z Mega M lahko sklene NR vsak samostojni podjetnik s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali pravna oseba, ki ima sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev NP, določene z veljavnimi predpisi in SPU IKR.

2.9 Naročnik mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je registrirana ali ima stalno prebivališče ali sedež oziroma registrirano predstavništvo na območju RS (ali če tega nima, lahko zanj jamči porok, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU IKR) in ima odprt račun pri eni od bank v RS;
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
- da pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Mega M-a;
- da samostojni podjetnik/pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Mega M-a iz predhodno sklenjenih NR, oziroma da Mega M poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
- nima z Mega M-om nobenih spornih razmerij;
- da zoper zainteresirano pravno osebo ni začel ali končan postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja dvom v njegovo sposobnost izpolnjevanja plačilnih obveznosti;
- da NR sklene zakoniti zastopnik, vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino s katero se identificira. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom, oziroma mora biti izdano in podpisano na poslovni listini (memorandumu).

2.10 Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Mega M poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.

2.11 Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe. Porok, ki je fizična oseba, mora imeti v RS tudi redno zaposlitev.

2.12 Mega M lahko zahteva predložitve nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.

2.13 Naročnik je dolžen pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v NP, na podlagi katerih lahko Mega M preveri njegovo identiteto in boniteto.

2.14 V primeru, da Mega M na podlagi ustreznih listin ali podatkov o plačilni zmožnosti naročnika ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplčila naročenih storitev, lahko Mega M zahteva ustrezeni instrument zavarovanja svojih terjatev. Za samostojne podjetnike sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

2.15 Mega M ni dolžen skleniti NP z zainteresirano osebo, če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev NP, določenih z veljavnimi predpisi in SPU IKR.

2.16 Mega M lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup

blaga ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU IKR ali če krši določila NP oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če ima naročnik neporavnane obveznosti do Mega M-a in jih ne poravnava v roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Mega M zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
- če je Mega M 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 se kot verjetno ugotovi, da naročnik storitve zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Mega M-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 roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če je naročnik namenoma poneveril podatke;
- če se ugotovi, da bo storitve Mega M-a dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.

2.17 Mega M lahko naročniško razmerje po lastni presoji sklene tudi s pravno osebo ali samostojnim podjetnikom, ki sicer ne izpolnjuje pogojev po SPU IKR.

2.18 Podatki, ki jih naročnik navaja v NP, morajo biti resnični, točni in popolni.

2.19 Naročnik je dolžen Mega M-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (npr.: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje, ...). Naročnik je dolžen predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Mega M začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne in pravne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, so v breme naročnika.

2.20 Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku ali statusnih spremembah naročnika lahko Mega M zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev nove NP.

2.21 Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Mega M-u, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.

2.22 Naročnik vnaprej privoljuje, da sme Mega M svoje obveznosti in pravice iz NP, v celoti ali delno, prenesti na tretjo osebo, ki bi bila njegov pravni naslednik.

3 Uporaba storitev MegaTel in omejitve

3.1 Mega M zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

3.2 Naročnik je dolžen uporabljati storitve Mega M v skladu:

- z NP,
- s splošnimi pogoji,
- z navodili Mega M,
- z veljavnimi predpisi,
- z aneksi oziroma s posebnimi dogovori z Mega M in
- na način in v vsebini v skladu z namenom, s katerim mu Mega M te storitve zagotavlja.

3.3 Naročnik je dolžen vse svoje pravice v razmerju do Mega M uveljavljati izključno na način in v obsegu, ki je v skladu z namenom zagotovljene pravice in v skladu s politiko pošteno uporabe (v nadaljevanju PPU). Če naročnik katerokoli svojo pravico uveljavlja drugače, gre za zlorabo te pravice s strani naročnika in kršitev obveznosti naročnika iz NR, kršitelj pa je Mega M-u in tretjim odgovoren za vso povzročeno škodo, vključno s stroški.

Za kršitev NP zaradi zlorabe gre, kadar iz Mega M-u dostopnih podatkov glede na strokovno oceno Mega M verjetno izhaja, da naročnik storitev ne uporablja za namen običajne komunikacije oz. jih ne uporablja na običajen način, razen če naročnik dokaže, da gre za takšno uporabo.

Če naročnik storitev Mega M zlorabi te storitve tako, da nedovoljeno posega v pravice tretjih (npr. z nadlegovalnimi klici, ...), Mega M za ravnanje naročnika ne odgovarja.

3.4 Naročnik je dolžen:

- vzdržati se vseh dejanj in posegov v MEGA M-ovo informacijsko infrastrukturo, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na infrastrukturo, procese in podatke MEGA M-a.

3.5 Naročnik je dolžen uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, če ni z NP drugače določeno.

3.6 Mega M si pridržuje pravico nadgrajevati, dodajati, spreminjati ali ukinjati dodatne, dopolnilne in druge storitve. Mega M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre.

3.7 Mega M sme začasno omejiti oziroma prekiniti izvajanje storitev:

- če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov tehnično ne more izvajati storitev ali
- če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževalnih del na omrežju ali
- če je to potrebno iz drugega utemeljenega razloga (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Mega M).

3.8 Omejitev oziroma prekinitev izvajanja storitev Mega M sme trajati čim krajši možni čas, upošteva vzrok za omejitev oziroma za prekinitev in tehnične možnosti Mega M-a za odpravo tega vzroka.

3.9 Omejitve oziroma prekinitev v izvajanju svojih storitev zaradi predvidljivih razlogov je dolžen Mega M najaviti na svoji spletni strani ali direktno naročniku vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestiti Agencijo za komunikacijska omrežja Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS). O večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak bo Mega M nemudoma obvestil naročnika in AKOS.

3.10 Mega M lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR, ali iz drugih utemeljenih razlogov omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev.

3.11 Mega M naročnika pred izvedbo omejitve oz. prekinitev načeloma opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko začasno in na stroške naročnika omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev.

Tako omejitev oz. prekinitev lahko izvaja vsaj:

- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR;
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejansku uporabi;
- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne prilagodi zmogljivosti priključitve;
- dokler uporablja komunikacijsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali dogovorom;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
- dokler ne preneha z zlorabo storitev ali nepošteno uporabo oz. dokler po pozivu Mega M ne dokaže, da v danem primeru ne gre za zlorabo storitev oz. nepošteno uporabo;
- dokler ne preneha s kršenjem licenčnih pogojev za uporabo programske opreme;
- dokler ne izpolni dogovorjenih obveznosti;
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
- dokler dopušča ali se okorišča z dajanjem storitev v uporabo tretjim osebam;
- dokler naročnik ne uskladi svojega ravnanja z veljavno zakonodajo,
- v drugih primerih, določenih z dogovorom.

3.12 Mega M sme začasno in na stroške naročnika takoj in brez predhodnega opozorila omejiti ali prekiniti dostop do nekaterih ali vseh storitev, in sicer:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Mega M-a in s tem priti do podatkov, za katerih obdelavo ni pooblaščen;
- če povzroča tehnične ali druge motnje;
- 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 komunikacijska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravn način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe Mega M-a (npr.: klic, SMS),

- če obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja.

3.13 Če naročnik krši NP ali splošne pogoje ali navodila ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, sme Mega M brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev in sme obenem odstopiti od NP.

3.14 Kadar je omejitev ali onemogočanje uporabe storitev posledica nedovoljenih ravnanj naročnika oz. kršitve NP s strani naročnika, ta ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po pogodbi.

3.15 Mega M ob izključitvi storitev naročniku zaračuna strošek izključitve.

3.16 Mega M ob ponovni vključitvi storitev naročniku zaračuna strošek vključitve v skladu s cenikom.

3.17 V primeru, da naročnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot tri (3) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Mega M uporabo te storitve naročniku začasno onemogoči.

3.18 Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi zlorabe, plača naročnik. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastale zaradi zlorabe storitev in njihove nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb. Naročnik mora v primeru kršitve ali zlorabe nemudoma obvestiti Mega M.

3.19 Naročnik je dolžen uporabljati geslo v skladu z navodili Mega M. Za posledice uporabe gesla, ki ni v skladu s navodili in za posledice morebitne zlorabe gesla s strani tretjih, Mega M ne odgovarja. Mega M sme geslo, dodeljeno naročniku, kadarkoli spremeniti, vendar pa je o tem dolžen pravočasno predhodno obvestiti naročnika.

3.20 Naročnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Mega M-u z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU IKR, NP, posebnimi pisnimi dogovori ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov priporočil ali navodil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

3.21 Naročnik odgovarja za vsebino storitev, ki jih ponuja, za zaščito zaupnih podatkov in za spoštovanje splošnih moralno-etičnih norm. Pri tem je zavezan upoštevati splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nudenja informacij ter storitev.

3.22 Naročnik lahko v skladu s temi SPU IKR in v skladu s tehničnimi zmoglostmi Mega M-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

4 Uporaba komunikacijske opreme

4.1 Za uporabo storitev Mega M-a mora naročnik razpolagati z ustrežno komunikacijsko opremo.

4.2 Naročnik lahko po dogovoru za uporabo storitev za čas trajanja NR najame opremo, ki je v lasti Mega M-a.

Ob prevzemu opreme jo je dolžen naročnik pregledati. Če naročnik ob pregledu opreme ugotovi, da je oprema nepopolna, pokvarjena ali kako drugače neustrezna, mora ob prevzemu oz. najkasneje v roku osmih (8) dni pisno podati reklamacijski zapisnik na Mega M, sicer se šteje, da je bila oprema ob prevzemu brez napak.

4.3 Naročnik je dolžen uporabljati komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Mega M-a ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko komunikacijsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

4.4 Naročnik je dolžen uporabljati vso opremo tako, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja.

4.5 Naročnik je dolžen z vso opremo, ki je last Mega M-a, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

4.6 Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je dolžen naročnik posredovati Mega M-u vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. Mega M sme v svojem omrežju preprečiti uporabo opreme, ki ni v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili oz. ki je naročnik ne uporablja na način v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili.

4.7 Če naročnik uporablja opremo, ki ni v skladu s splošnimi pogoji ali navodili, ali če uporablja opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnost so omejene, je lahko dostop do ponujenih storitev Mega M moten. Mega M v tem primeru ne odgovarja za moteno delovanje storitev in šteje se, da je izpolnil obveznost dobave storitev po NP v celoti.

4.8 Naročnik mora imeti delovanje svoje komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU IKR.

4.9 Mega M ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku zaradi zlorabe izvršene s strani tretje osebe.

4.10 Mega M ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika, ali zaradi uporabe neustrezne opreme, ki jo zagotavlja naročnik.

4.11 Mega M 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.

5 Skrb za naročnika

5.1 Mega M 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. Mega M aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

5.2 Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:

- na javno objavljenih telefonskih številkah Mega M-a,
- na spletnih straneh Mega M-a.

5.3 Mega M vsak delovni dan od 8. do 16. ure zagotavlja delovanje služb, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- podajo ugovorov.

5.4 Mega M zagotavlja neprekinjeno delovanje službe, ki je pristojna za prijavo napak – tehnična pomoč (podpora), v režimu 24/7.

5.5 Prvih 5 minut pomoči tehnične podpore Mega M mesečno na uporabnika ob prijavi napake je brezplačnih, nadalje se obračunava v minutnih intervalih.

V primeru, da se ugotovi vzrok za prijavljeno napako v tehničnih težavah na strani Mega M-a, se celotna podpora in odprava napake izvedeta brezplačno.

5.6 Podpora naročnikom velja le za storitve MegaTel IKR in ne za morebitne ostale aplikacije, ki jih naročnik uporablja. Za delovanje teh aplikacij odgovarjajo prodajalci aplikacij ali njihovi proizvajalci.

5.7 Tehnična pomoč, ki jo nudi Mega M se naročniku zaračuna tudi, če naročnik ali uporabnik v imenu naročnika zahteva posredovanje Mega M zaradi nedelovanja storitev, ki niso storitve Mega M ali če napako povzroči naročnik ali tretja oseba (npr. popravilo po nepooblaščenem posegu v komunikacijsko opremo Mega M, pomoč kadar je nedelovanje posledica uporabe neprimerne opreme, ki ni last Mega M ipd.). V takem primeru Mega M naročniku zaračuna tudi porabljeni material.

5.8 Plačljiva tehnična pomoč, ki jo nudi Mega M se naročniku zaračuna po vrednosti inženirske ure glede na porabljen čas razviden iz delovnega naloga ali internega sistema Mega M.

5.9 Mega M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku v primernem roku pred nameravano spremembo.

5.10 Mega M spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot varno in zasebno v najvišji možni meri kot jo omogočajo narava tehnologije in postopki v uporabi. Mega M zagotavlja tajnost vsebine komunikacij v skladu z veljavnimi predpisi.

5.11 V primeru prenehanja poslovanja družbe Mega M bo Mega M obvestil naročnika o prenehanju poslovanja s pričetkom likvidacijskega postopka oziroma najmanj tri mesece pred prenehanjem poslovanja. Po odpovedi bo Mega M zagotavljal uporabo storitev še najmanj tri mesece po obvestilu naročnika, naročnik mora v tem času prenesti opremo iz Mega M-ovega podatkovnega centra v drug podatkovni center. Odgovornost Mega M-a za morebitno uničenje opreme naročnika ugasne s potekom tri mesečnega

odpovednega roka.

6 Kakovost storitev in odgovornost za škodo

6.1 Mega M zagotavlja naročnikom svojih storitev takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost in kot jo omogoča nosilna komunikacijska infrastruktura do uporabnika.

6.2 Mega M vzpostavi omrežje do strežniške omare. Mega M vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Mega M.

6.3 Mega M ob normalnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

6.4 Naročnik je seznanjen in se strinja s tem, da:

- si Mega M pridržuje pravico, da v času med 19. in 7. uro, v času med petkom po 19. uri in ponedeljkom do 7. ure zjutraj, ter ob drugih dela prostih dnevih v Republiki Sloveniji, opravlja vzdrževalna dela, ob drugem času pa le po predhodnem dogovoru z naročnikom - ta vzdrževalna dela imajo lahko za posledico popolno ali delno nezmožnost uporabe storitev;

6.5 Mega M ne odgovarja naročnikom svojih storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev, če ni v NP, SPU IKR ali v posebnem pisnem dogovoru med strankama drugače določeno.

Mega M predvsem ne prevzema odgovornosti in naročniku ne odgovarja za posledice slabše kakovosti ali nedelovanja storitev, nastalo škodo in stroške:

- v primeru delnega ali popolnega izpada omrežij (pogodbenih operaterjev);
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih nepredvidljivih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Mega M ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napovedanih vzdrževalnih del ali
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi drugih utemeljenih razlogov (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Mega M).

6.6 Naročnik lahko zahteva sorazmerno zmanjšanje naročnine le v primeru nenapovedanega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko:

- iz razlogov na strani Mega M-a, ki niso posledica napovedanih vzdrževalnih del ali drugi utemeljeni razlogi, ni mogel uporabljati storitev oz. je bila dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in
- ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU IKR ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Mega M-u.

6.7 Če Mega M ne zagotovi ravni storitve v skladu z zavezujočimi predpisi, odločbami pristojnih organov, določbami SPU IKR ter morebitnimi drugimi pisnimi dogovori, lahko naročnik zahteva povračilo navadne škode največ v višini zadnje mesečne naročnine, ki jih je naročnik plačal Mega M-u za storitev, na katero se nanaša zahtevek, razen če drugačno obveznost določa zakon.

6.8 Mega M v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček ali okrnitev ugleda pravne osebe, razen če drugačno obveznost določa zakon.

6.9 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal preko elektronske pošte na naslov: podpora@megatel.si, pri čemer mora navesti, na katero storitev se napaka ali motnja nanaša. Oddelek podpore je dosegljiv tudi preko kanalov objavljenih na spletni strani www.megatel.si.

6.10 Mega M v zvezi z zagotavljanjem dostopa do odprtega interneta pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij zagotavlja sledeče hitrosti:

- Oglaševana hitrost: hitrost prenosa podatkov, ki se uporablja pri oglaševanju storitev,
- Maksimalna hitrost: teoretično najvišja hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik, ki jo lahko končni uporabnik doseže vsaj enkrat dnevno,
- Minimalna hitrost: najnižja dejanska hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvi dostopa do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali večjih motenj,
- Običajno razpoložljiva hitrost: hitrost prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri dostopu do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje večino časa v dnevu.

7 Zaračunavanje storitev MegaTel

7.1 Mega M naročniku v skladu z opravljenim obračunom storitev za posamezno obračunsko obdobje izstavlja račun za plačilo opravljenih storitev, nastalih stroškov ter ostalih obračunskih elementov.

7.2 Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem koledarskem mesecu.

7.3 Račun izdan s strani Mega M na podlagi NP ali drugih pisnih dogovorov je naročnik dolžen plačati v celoti in v skladu z vsebino pravilno izdanega računa.

7.4 Naročnik je dolžen redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pisno dogovorjene obveznosti, torej v roku, ki je naveden na računu.

7.5 Naročnik je Mega M-u dolžen v primeru nepravočasnega plačila poravnati zamudne obresti, stroške opominov in stroške izterjave. Če ni s pisnim dogovorom z naročnikom drugače določeno, bo Mega M zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena. Mega M bo naročniku obračunal zamudne obresti, ki so nastale v mesecu obračuna.

7.6 Naročnik je dolžen poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

7.7 Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžen obvestiti Mega M. Če tega ne stori se šteje, da je izdani račun prejel petindvajseti (25) dan po zaključku obračunskega obdobja.

Kadar vrednost terjatve na mesečnem računu ne dosega vrednosti 3,00 €, lahko Mega M naročniku izda le specifikacijo. Vrednost terjatve se naročniku v tem primeru zaračuna na naslednjem računu, na katerem skupna vrednost terjatev presega vrednost 3,00 € oz. v vsakem primeru po poteku 3 mesecev.

7.8 Spremembe storitev v okviru obstoječega NR z naročnikom bo Mega M, v odsotnosti drugega pisnega dogovora, izvedel in začel zaračunavati z začetkom obračunskega obdobja, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile te spremembe dogovorjene z naročnikom.

7.9 Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na izstavljenem računu se lahko z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz predhodnjega obračunskega obdobja v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.

7.10 Storitve, ki niso zajete v dogovorjenih naročninah se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

7.11 Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Mega M-a. Morebitna odstopanja evidence na podlagi internega sistema naročnika od evidence Mega M-a ne vplivajo na obračun.

7.12 Račun se izstavlja v elektronski obliki, na željo naročnika pa v papirnat obliki.

7.13 Če naročnik z Mega M sklene več NR, bo Mega M za vse storitve iz teh NR praviloma izstavil en račun za posamezno obračunsko obdobje

7.14 Mega M lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku, s tistim, kar naročnik terjaja od Mega M-a. Mega M lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

Če naročnik nima plačanih svojih zapadlih obveznosti do Mega M, na računu pa ima dobroimetje ali mu Mega M dolguje karkoli iz kateregakoli naslova, sme Mega M pobotati svoje terjatve do naročnika s terjatvami naročnika do sebe.

7.15 Mega M lahko terjatev, ki jo ima do naročnika, odstopi tretji osebi. Mega M lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika.

7.16 Mega M naročnika, ki računa ni plačal v roku, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

7.17 Mega M lahko naročniku pošlje opomin prek elektronskih komunikacijskih kanalov (npr.: prek SMS-a, elektronske pošte).

7.18 Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna po izteku dodatnega roka za izpolnitev navedenega v opominu, lahko Mega M v skladu s SPU IKR preneha zagotavljati storitve, kar ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po NP oz. pisnem dogovoru.

7.19 Mega M naročniku ob izključitvi/priključitvi zaračuna strošek izključitve/priključitve storitve/priključka.

7.20 Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžen plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

7.21 V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve naročnikove/uporabnikove/Mega M-ove komunikacijske opreme je naročnik dolžen poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Mega M prejel naročnikovo obvestilo na podpora@megatel.si. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

7.22 Mega M hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun storitev, do poteka zastaralnega roka za izterjavo poplačila storitev. S podatki o prometu Mega M ravna v skladu z zakonom, ki ureja varstvo podatkov.

7.23 Če ima naročnik do Mega M zapadle neporavnane obveznosti, lahko Mega M zoper naročnika uvede postopek izterjave, ki pa ga lahko za Mega M izvaja 3. oseba.

8 Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Mega M-a

8.1 Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Mega M-a v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz NP, SPU IKR ali posebnih pisnih dogovorov med Mega M in naročnikom.

8.2 Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

- zoper račun, ki je izstavljen s strani Mega M-a v roku petnajstih (15) dni od datuma seznanitve z računom,
- zoper odločitev ali ravnanje Mega M-a, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje;
- šteje se, 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.

8.3 Če naročnik v postavljenem roku ugovora ne vложи, se šteje, da se strinja z izdanim računom oz. ravnanjem Mega M.

8.4 Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:

- pisno na naslov Mega M;
- na elektronski naslov za sprejem reklamacije prodaja@megatel.si.

8.5 Mega M bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najpozneje v petnajstih (15) dneh.

8.6 Mega M lahko pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR ali na drug elektronski način.

8.7 Če Mega M ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Mega M-a vložil predlog za rešitev spora na AKOS.

8.8 Če Mega M o ugovoru naročnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vložil predlog za rešitev spora pred AKOS.

8.9 Naročnik lahko vložil predlog za rešitev spora na AKOS, tudi kadar Mega M ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vložil v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

8.10 Mega M sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred AKOS in rok za vložitev predloga.

8.11 Če naročnik na podlagi tega poglavja vložil ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred AKOS, Mega M do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve AKOS, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil NP, iz razloga, ki je predmet tega spora, če naročnik v roku poravna nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

8.12 Druge morebitne spore iz NR, za katere AKOS ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče Republike Slovenije v skladu z materialnim pravom Republike Slovenije.

9 Prenehanje naročniškega razmerja

9.1 NR nastalo med Mega M in naročnikom s sklenitvijo NP preneha zaradi:

- poteka časa, za katerega je bila NP sklenjena (če je bila NP izrecno sklenjena za določen čas),

- odpovedi ali odstopa naročnika ali Mega M-a od NP,
- izbrisa pravne osebe iz registra pravnih oseb,
- sporazuma med Mega M in naročnikom,
- drugih razlogov v skladu z NP ali v skladu s SPU IKR ali v skladu z veljavnimi predpisi.

9.2 Mega M sme odstopiti od NP brez odpovednega roka:

- če na strani naročnika storitev po NP (ki ni obenem tudi naročnik) nastopijo dejstva in okoliščine, katerih posledica, če bi te obstajale pred sklenitvijo NP, po SPU IKR bi bila, da Mega M ni dolžen skleniti NP,
- če na strani naročnika storitev po NP nastopijo dejstva in okoliščine, ki Mega M-u omogočajo odstop od NP v skladu z NP ali v skladu s SPU IKR ali v skladu z veljavnimi predpisi,
- če naročnik ne izpolnjuje pogojev ali svojih obveznosti ali drugače krši določila po NP ali s SPU IKR ali veljavnih predpisih in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Mega M-a v zahtevanem roku,
- v primeru sprememb na infrastrukturi ali omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve, o čemer naročnika predhodno obvesti.

9.3 Naročnik ali Mega M lahko po poteku obdobja obvezne pogodbenne vezave kadar koli odpove NP z odpovednim rokom, ki začne teči po zaključku obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana. NP preneha veljati z dnem po poteku odpovednega roka določenega v NP. Če odpovedni rok v NP ni določen, pogodba preneha s potekom obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana.

9.4 Odpoved oz. odstop od NP ne vpliva na zapadle obveznosti pogodbenih strank.

9.5 Če Mega M odstopi od pogodbe zaradi razlogov na strani naročnika, naročnik trpi vse posledice predčasne prekinitev NP, kot da bi od NP odstopil naročnik.

9.6 Naročnik mora ob prenehanju NR do Mega M-a poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR, vključno z administrativnim stroškom prekinitev.

9.7 Lastnoročno podpisano odpoved s strani zakonitega zastopnika se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti na naslov prodaja@megatel.si in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matično številko (za pravne osebe) in davčno številko;
- podatke o opremi, ki je naročnik ne želi veljajati, če se NP odpoveduje le delno;
- natančen opis obsega odpovedi;
- želeni datum izključitve;
- kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
- morebitne druge podatke, ki so nujno potrebni pri odpovedi posamezne storitve.

9.8 Ravnanje naročnika, ki Mega M onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Mega M, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo, če je ta sicer še veljavna, ker ni bila prekinjena v skladu z NP, SPU IKR in morebitnimi posebnimi dogovori med Mega M in naročnikom.

9.9 Naročnik lahko NP pred potekom obdobja obvezne pogodbenne vezave odpove le, če povelj vseh obveznosti nastalih do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z administrativnim stroškom prekinitev, do Mega M poravnata tudi vse obveznosti po tej točki – stroški zaradi predčasne prekinitev. NR preneha z dnem po poteku odpovednega roka, ki je enak kot v primeru odpovedi pogodbe po poteku obvezne pogodbenne vezave.

- V primeru predčasne prekinitev NR mora naročnik Mega M-u povrniti sorazmerni strošek vzpostavitve storitev, glede na delež pretečenega obdobja obvezne pogodbenne vezave.
- V primeru predčasne prekinitev NR mora naročnik do Mega M poravnati predvidene naročnine na storitve za preostale mesece obdobja obvezne pogodbenne vezave. Predvidena naročnina je enaka povprečni vrednosti naročin na storitve v pretečenem obdobju pogodbenne vezave.
- V primeru predčasne prekinitev NR mora naročnik do Mega M poravnati stroške mesečnega najema komunikacijske opreme za preostale mesece obdobja obvezne pogodbenne vezave. Če v NP oz. v ponudbi najemina za komunikacijsko opremo ni določena, mora naročnik v primeru predčasne prekinitev pogodbe, Mega M-u povrniti strošek v višini tržne vrednosti najete opreme ob

sklenitvi NP, zmanjšane za amortiziran delež. Amortiziran delež je razmerje med časom dejanske veljavnosti pogodbe in obdobjem obvezne pogodbenne vezave določen v NP, pomnoženo z navedeno vrednostjo opreme.

9.10 Če na podlagi NP ali drugega pisnega dogovora z Mega M pripadajo naročniku (ali na željo naročnika komurkoli tretjemu) ugodnosti, so te vedno pogojene z dogovorjenim obdobjem obvezne pogodbenne vezave in z veljavnostjo celotne pogodbe. Ugodnosti so vsi pogoji dobave blaga, ki so za naročnika ugodnejši od redne ponudbe MegaTel.

Če NP v celoti ali delno preneha veljati pred potekom obdobja obvezne pogodbenne vezave zaradi razlogov na strani naročnika, je dolžen naročnik Mega M-u vrniti prejete ugodnosti.

9.11 Naročnik lahko odpove posamezno storitev od več določenih v NP ali pisnih dogovorih. Če to stori pred potekom obvezne pogodbenne vezave, Mega M naročniku zaračuna tudi ustrezne stroške zaradi predčasne prekinitev.

9.12 Naročnik lahko predčasno odstopi od NP brez stroškov zaradi predčasne prekinitev NR, če je NP predčasno odpovedal ker Mega M storitev ni opravljal v skladu z NP, SPU IKR in zavezujočimi predpisi in neskladnosti ni odpravil niti v roku 30 dni od prejema pisnega opozorila, ki ga je naročnik poslal na podpora@megatel.si.

9.13 Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR po poteku obvezne pogodbenne vezave na zahtevo Mega M-a vrnil komunikacijsko opremo, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Mega M-a. Če naročnik v roku desetih (10) dni po prejemu zahteve ne vrne vse ali ustreznega dela najete opreme, se mu najem opreme nadalje zaračunava po rednih cenah. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema. Mega M bo naročniku v primeru prekinitev naročniškega razmerja dal na voljo 15 dni časa, da varno prenese/demontira svojo opremo podatkovnega centra MegaTel.

Če naročnik ne bo prenesel opreme najkasneje v 15 dneh po prekinitvi naročniške pogodbe, jo bo Mega M odstranil in uničil.

Mega M bo z osebnimi podatki ravnal skladno s politiko varovanja osebnih podatkov in SPU IKR.

9.14 Izpolnitev svojih obveznosti ob prenehanju pogodbe lahko Mega M pogojuje s popolnim poplačilom zapadlih obveznosti po NP.

9.15 Mega M lahko v primernem roku po odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in pobriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.

9.16 NR lahko na isti lokaciji prevzame pravni naslednik, ko z Mega M-om sklene NP. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku po rednih cenah, če ni posebej drugače dogovorjeno. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.

10 Varstvo osebnih podatkov in Mega M kot obdelovalec podatkov

10.1 Določbe tega poglavja veljajo kadar naročnik storitev (upravljavalec osebnih podatkov) in Mega M (obdelovalec osebnih podatkov) skleneta pogodbo, na podlagi katere Mega M za naročnika obdeluje osebne podatke o fizičnih osebah.

10.2 Mega M hrani in obdeluje podatke o naročnikih, v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov oz. zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov v Republiki Sloveniji, z uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju Splošna uredba o varstvu podatkov), Zakonom o elektronskih komunikacijah in ob upoštevanju smernic dobre prakse varovanja osebnih podatkov, ki veljajo na področju varstva osebnih podatkov in računalništva v oblaku. Izrazi v tem poglavju imajo enak pomen kot v Splošni uredbi o varstvu podatkov.

10.3 Podatke Mega M obdeluje za čas trajanja NR po pogodbi. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če Mega M podatke potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo Evropske unije (EU) ali pravo Republike Slovenije (RS) predpisuje shranjevanje osebnih podatkov.

10.4 Obdelava posredovanih osebnih podatkov, ki jo Mega M opravlja za naročnika, se izvaja za namene: namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, namen izpolnjevanja obveznosti po zavezujočem pravu EU in RS.

10.5 Obdelava zajema: beleženje prometa, hrambo.

10.6 Mega M za upravitelja obdeluje vse osebne podatke, ki jih naročnik

shranjuje na strojni opremo v podatkovnem centru MegaTel.

10.7 Mega M obdeluje navedene podatke o vseh osebah, o katerih naročnik shranjuje podatke na strojni opremi in gostovanju.

10.8 Mega M kot pogodbeni obdelovalec osebne podatke obdeluje samo po dokumentiranih navodilih upravitelja, razen in če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS. V slednjem primeru Mega M o tej pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti naročnika, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu. Medsebojne pravice in obveznosti so urejene v pogodbi med Mega M in naročnikom ter s temi splošnimi pogoji.

10.9 Mega M skrbi za varovanje osebnih podatkov naročnika z organizacijskimi in tehničnimi postopki in ukrepi, vendar le v obsegu, ki ga naročnik ne more zagotavljati sam. Mega M tako preprečuje nepooblaščen uničenje podatkov, njihovo spremembo ali izgubo ter nepooblaščen razkritje ter obdelavo teh podatkov na naslednje načine:

- z varovanjem prostorov, strojne opreme (računsko-pomnilniške infrastrukture, shranjevalne infrastrukture, ter omrežne infrastrukture) in systemske programske opreme podatkovnega centra;
- z varovanjem celovitosti aplikativne programske opreme, s katero se obdelujejo osebni podatki, če to programsko opremo pogodbeno vzdržuje Mega M;
- z zagotavljanjem učinkovitega načina uničenja oziroma izbrisa osebnih podatkov v primeru prekinitve pogodbe med Mega M in naročnikom ali v primeru pisne zahteve naročnika;
- z zagotavljanjem lokacijske sledljivosti.

10.10 Mega M z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovi ustrezno raven varnosti glede na tveganje, vključno med drugim z naslednjimi ukrepi, kadar je ustrezno:

- psevdonimizacijo in šifriranje osebnih podatkov;
- zmožnostjo zagotoviti stalno zaupnost, celovitost, dostopnost in odpornost sistemov in storitev za obdelavo;
- zmožnostjo pravočasno povrniti razpoložljivost in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta;
- postopkom rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnostni obdelave.

10.11 Mega M zagotovi, da so osebe, ki ukrepajo pod vodstvom obdelovalca in so pooblaščen za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.

10.12 Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom obdelovalca in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil upravitelja, ki jih prejme obdelovalec, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

10.13 Mega M zagotovi, da se fizične osebe pod njegovim vodstvom te obveznosti zavedajo in jo spoštujejo.

10.14 Naročnik zagotavlja, da ima za pogodbeno obdelavo podatkov, ki jih posreduje Mega M-u, veljavno pravno podlago po Splošni uredbi o varstvu podatkov.

10.15 Naročnik je odgovoren za zagotavljanje varstva pravic posameznikov, na katere se posredovani osebni podatki nanašajo.

10.16 Naročnik Mega M-u sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitve obdelave, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor.

10.17 Naročnik zagotavlja tudi, da izpolnjuje druge obveznosti upravitelja in naročnika zadevnih storitev po pravu EU in pravu RS, da lahko obdelava, ki jo izvaja Mega M, poteka na način skladen s pravom EU in RS.

Naročnik nosi dolžnost, da Mega M-u ob sklenitvi naročniške pogodbe ali tekom naročniškega razmerja sporoči, katere kategorije osebnih podatkov shranjuje na gostujoči strojni opremi. Slednje še posebej velja v primeru občutljivih osebnih podatkov. Mega M ne odgovarja za neustrezno zavarovanje občutljivih osebnih podatkov, če mu naročnik ne posreduje informacije pravočasno.

10.18 Mega M pomaga naročniku z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika. V primeru, da bi bila taka zahteva naslovljena na obdelovalca, bo Mega M posameznika obvestil, da naj se z zahtevo obrne na naročnika.

10.19 Mega M naročniku pomaga pri izpolnjevanju obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov glede varnosti obdelave podatkov, obveščanja o kršitvah varstva podatkov, opravljanju ocene učinka in predhodnega posvetovanja z nadzornim organom.

10.20 Mega M v skladu z odločitvijo naročnika izbriše ali vrne vse osebne podatke naročniku po zaključku storitev v zvezi z obdelavo ter uniči obstoječe kopije, razen če jih potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo EU ali pravo RS predpisuje shranjevanje teh osebnih podatkov.

10.21 Mega M da naročniku na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, ter naročniku ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti naročnik, omogoči izvajanje revizij in pregledov v nujno potreben obsegu, in pri njih sodeluje. Mega M nemudoma obvesti naročnika, če po njegovem mnenju tako navodilo krši pravo EU ali pravo RS o varstvu podatkov.

Revizija mora biti napovedana vsaj 30 dni vnaprej, poteka po med strankama vnaprej dogovorjenem postopku in ne ovira običajnega delovnega procesa Mega M. Izvedena je lahko največ enkrat na tri leta, razen če zavezujoče pravo EU ali RS zahtevata drugače.

10.22 Mega M zagotovi, da so osebe, ki ukrepajo pod njegovim vodstvom in so pooblaščen za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.

10.23 Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom Mega M-a in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil naročnika, ki jih prejme Mega M, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

10.24 Mega M zagotovi hitro preiskovanje varnostnega incidenta, preverjanje ali je ogrozil osebne podatke in ukrepanje za zavarovanje in sanacijo.

10.25 Mega M po seznanitvi s kršitvijo varstva osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja uradno obvesti izključno naročnika.

10.26 Uradno obvestilo vsebuje vsaj:

- opis vrste kršitve varstva osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- sporočilo o imenu in kontaktnih podatkih pooblaščen osebe za varstvo podatkov ali druge kontaktne točke, pri kateri je mogoče pridobiti več informacij;
- opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov;
- opis ukrepov, ki jih Mega M sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, pa tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

10.27 Kadar in kolikor informacij ni mogoče zagotoviti istočasno, se informacije lahko zagotovijo postopoma brez nepotrebnega dodatnega odlašanja.

10.28 Mega M ne bo angažiral drugega zunanjega obdelovalca brez predhodnega posebnega ali splošnega pisnega dovoljenja naročnika. V primeru splošnega pisnega dovoljenja Mega M naročnika obvesti o vseh nameranih spremembah glede angažiranja dodatnih obdelovalcev ali njihove zamenjave, s čimer se naročniku omogoči, da nasprotuje tem spremembam.

10.29 Kadar Mega M zadolži drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu naročnika, tega drugega obdelovalca na podlagi pogodbe ali drugega pravnega akta zaveže k enakim obveznostim varstva podatkov, kot so določene v tem poglavju, zlasti k zagotavljanju zadostnih jamstev za izvajanje ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov na tak način, da bo obdelava izpolnjevala zahteve iz Splošne uredbe o varstvu podatkov.

10.30 Kadar ta drugi obdelovalec ne izpolni obveznosti varstva podatkov, Mega M še naprej v celoti odgovarja naročniku za izpolnjevanje obveznosti drugega obdelovalca.

10.31 Mega M zagotavlja, da se podatki hranijo in obdelujejo v njegovih podatkovnih centrih znotraj območja Evropskega gospodarskega prostora (EGP). Hramba ali obdelava zunaj omenjenega območja je dovoljena le ob pisni privolitvi ali navodilu naročnika. V tem primeru bo Mega M izpolnjeval vse zahteve po zavezujočih pravnih pravilih za hrambo osebnih podatkov izven ozemlja EGP.

10.32 Če Mega M krši Splošno uredbo o varstvu podatkov s tem, ko samovoljno določi namene in sredstva obdelave, se Mega M šteje za

upravljavca v zvezi s to obdelavo.

10.33 Mega M je odgovoren za škodo, ki jo povzroči obdelava le, kadar ne izpolnjuje obveznosti iz tega poglavja, ali kadar je prekoračil zakonita navodila upravljavca ali ravnal v nasprotju z njimi.

10.34 Mega M je izvzet od odgovornosti, če dokaže, da v nobenem primeru ni odgovoren za dogodek, ki povzroči škodo.

10.35 Naročnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov, če ni posebej drugače dogovorjeno.

11 Storitve ostalih ponudnikov

11.1 Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Mega M samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Za uporabo teh storitev veljajo splošni pogoji poslovanja in uporabe ponudnikov vsake posamezne storitve in vsebin.

11.2 Naročnik se zaveda, da Mega M ne odgovarja za:

11.3 vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenašanih na spletu ali prek drugih oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev oz. vsebin.

11.4 Mega M ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih izvršijo ponudniki teh vsebin.

11.5 Mega M ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin oz. storitev.

11.6 Mega M 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.

11.7 Za vsebine, katere v okviru uporabe storitev Mega M oblikujejo sami uporabniki storitev in jih posredujejo drugim preko omrežja Mega M, in za njihovo kakovost, pogoje in skladnost s splošnimi pogoji in z veljavnimi predpisi, Mega M ne odgovarja.

- medijskih signalov ali programov;
- delovanje omrežja ali storitev, ki jih naročniku ne zagotavlja izključno Mega M;
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta;

11.8 Naročnik se zaveda, da Mega M ne odgovarja za vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenašanih na spletu ali prek drugih medijskih signalov ali programov.

11.9 Naročnik je dolžen uporabljati storitve in vsebine, ki jih Mega M posreduje, skladno z navodili Mega M-a oziroma ponudnika storitve in vsebine.

11.10 Mega M v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev oz. vsebin.

11.11 Uporabnik storitev oz. vsebin, ki je storitev oz. vsebine naročil preko Mega M, je dolžen te storitve oz. vsebine plačati na podlagi računa Mega M-a

12 Končne določbe

12.1 Splošne pogoje ali cene svojih storitev ali ponudbo svojih storitev ali vsebino svojih storitev ali navodila ali ostale pogoje v okviru izvajanja svojih storitev po NP ali drugi pogodbi sme Mega M kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi.

12.2 O spremembah pogojev določenih v NP, SPU IKR ali drugih pisnih dogovorih, bo Mega M naročnike obveščal z obvestili na svojih spletnih straneh in z elektronskim pisnim obvestilom vsaj 30 dni pred uveljavitvijo. Če je mogoče bo Mega M tako obvestilo naročniku poslal po elektronski pošti.

Pri tem ima naročnik pravico v roku 60 dni, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja oz. pod pogoji, ki jih predpisuje zakon, odstopiti od NP iz katere izhaja NR, ki se spreminja, če se s predlaganimi spremembami ne strinja, razen če je sprememba pogojev- izključno v korist končnega uporabnika ali je zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je sprememba potrebna zaradi uskladitve s tem zakonom oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.

Odstop od NP ne vpliva in ne posega v zapadle in še ne izpolnjene obveznosti naročnika.

Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.

Mega M lahko naročniku ponudi nadaljevanje pogodbenega razmerja pod dotlej veljavnimi pogoji med strankama.

12.3 V primeru, da je kateri koli del teh splošnih pogojev uporabe spoznan za neustreznega, nezakonitega ali neveljavnega, to ne vpliva na ostale dele, ki se uporabljajo še naprej in neodvisno od neustreznega dela.

12.4 Mega M si pridržuje pravico do popravkov očitnih napak in kontaktnih podatkov v SPU IKR, brez obveščanja naročnika. Popravki nimajo učinka spremembe SPU.

12.5 Ti pogoji ne veljajo za naročnike storitev MegaTel, ki so potrošniki.

12.6 Ti pogoji pričnejo veljati 1.1.2024. S tem dnem prenehajo veljati predhodno veljavni splošni pogoji, ki urejajo uporabo zadevnih storitev.