

Direktor družbe je po proučitvi vseh pravnih, tehničnih in ekonomskih kriterijev, sprejel naslednje

## SPLOŠNE POGOJE izvedbe in uporabe priključka v omrežju operaterja ARIO

### 1. člen

SPLOŠNI POGOJI urejajo naročniško razmerje med naročnikom in operaterjem, zlasti medsebojne pravice in obveznosti, ki so določene v teh splošnih pogojih in s podpisom naročniške pogodbe, katere priloga so, pridobijo obveznostno pravni značaj. Naročniško razmerje poleg naročniške pogodbe in teh splošnih pogojev urejajo še vsakokrat veljavni cenik storitev, splošni in posebni pogoji posameznih storitev, zahtevki in navodila za uporabo, ki so dostopni na spletnem naslovu [www.ario.net](http://www.ario.net)

### 2. člen

Operater bo za naročnika v skladu s tehničnimi zmožnostmi in v roku najkasneje trideset (30) delovnih dni od podpisa naročniške pogodbe opravil izvedbo priključka v svoj telekomunikacijski sistem ter mu za v času trajanja naročniškega razmerja zagotovil ustrezen signal za vse naročene storitve. Rok se lahko podaljša, če naročnikov objekt v obstoječem stanju ni primeren za montažo opreme operaterja. Če je po podpisu naročniške pogodbe zaradi kakršnihkoli razlogov za priključitev potreben daljši čas od trideset delovnih (30) dni ali če naročnika zaradi nepredvidljivih tehničnih razlogov ni mogoče priključiti v omrežje, se operater obvezuje, da bo stranko o tem obvestil.

### 3. člen

Priključek v stanovanjskem ali poslovnem prostoru naročnika zajema eno priključno mesto in sicer namestitev sprejemno/oddajne parabolne antene in do 10 m nadometne koaksialne hišne instalacije. Naročnik lahko pri operaterju oz. njegovem pooblaščenem izvajalcu na svoje stroške naroči dodatna dela, dodatna priključna mesta pa le pod pogojem, da gre za skupno - enotno gospodinjstvo naročnika oz. en pravnih subjekt. Na eno naročniški priključek oz. eno gospodinjstvo je mogoče priključiti en kabelski modem, do dva telefonska aparata in do tri digitalne TV sprejemnike.

Naročnik se s podpisom naročniške pogodbe obvezuje operaterju omogočiti stalen dostop do objekta, napeljuje in/ali opreme za potrebe vzdrževanja in rekonstrukcije omrežja, odprave napak in/ali selitve ali odstranitve naročniškega priključka.

V kolikor je hišno instalacijo naročnika izvedel drugi izvajalec, si pred priključitvijo oz. ob sami priključitvi hišne instalacije v svoje omrežje operater pridružuje pravico do izvedbe meritve instalacije na stroške naročnika.

Hišna instalacija je v lasti naročnika in jo je le-ta dolžan vzdrževati in na svoje stroške po potrebi obnavljati. Naročnik se obvezuje pri izvedbi priključka zagotoviti električni priključek 220V za napajanje telekomunikacijske opreme, potrebne za zagotavljanje pogodbenih storitev.

Operater bo naročniku zagotavljal kvaliteto signala po veljavnih tehničnih standardih, pri čemer bo kvaliteta signala izmerjena po izvedeni montaži priključka na prvi vtičnici naročnika. Nastavljanje TV in RA sprejemnikov ne sodi v pogodbeno mesečno naročnino. V kolikor je hišno instalacijo izdelal operater ali njegov pooblaščen podizvajalec operaterja, se naročniku prizna enoletna garancija od dneva izvedbe priključka.

Operater bo vso opremo, ki je potrebna za zagotavljanje pogodbenih storitev, izročil naročniku v uporabo za čas trajanja naročniškega razmerja brez dodatnega plačila poleg dogovorjenega plačila za storitve. Naročnik se obvezuje z opremo ravnati kot dober gospodar in bo operaterju povrnil vso morebitno nastalo škodo, nastalo na opremi s strani naročnika ali tretje osebe. Naročnik je prav tako odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje vseh naprav pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Naročnik se izrecno obvezuje poskrbeti za ustrezno ozemljitev opreme, nameščene na zunanjih delih objekta (antena, drogovi, nosilci, kablji ipd.). Naročnik v primeru kakršne koli škode prevzema vso odgovornost, ki bi nastala zaradi neupoštevanja določil tega odstavka.

### 4. člen

Naročnik se obvezuje operaterju redno mesečno plačevati naročnino za pogodbene storitve. V primeru zamude plačila bo operater naročniku zaračunaval zakonite zamudne obresti.

Naročnik lahko prejeti račun za opravljene storitve ali drugo ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, reklamira z ugovorom. Ugovor ne zadrži obveznosti plačila nespornega dela računa. V primeru zamude plačila lahko operater izstavi opomin ter naročniku zaračuna zakonite zamudne obresti in stroške opomina v skladu z veljavnim cenikom.

Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od prejema računa oziroma odkar je izvedel za odločitev ali ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Ugovor se lahko vloži tudi s klicem na telefonsko številko operaterja, ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu Zakona o elektronskih komunikacijah. Pooblaščen oseba operaterja, ki sprejema telefonske klice v zvezi s prijavo napak, mora zabeležiti vse podatke, ki so pomembni za vložitev tovrstnega ugovora. Šteje se, da je operater prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja. Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko operater s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.

Operater mora v svoji odločitvi o ugovoru izrecno navesti, da gre za njegovo končno odločitev, in v pravnem pouku pojasniti možnost uvedbe postopka pred agencijo in za potrošnika tudi pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, če operater priznava takšno pristojnost izvajalcev za reševanje potrošniških sporov, ter navesti rok za vložitev tega predloga. V primeru, da operater ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, mora potrošnika na to v pravnem pouku posebej opozoriti. Odločitev glede ugovora mora operater poslati končnemu uporabniku na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev.

V primeru kasnejših sprememb podatkov iz naročniške pogodbe (naslov naročnika, plačnika ipd.), ki so navedeni v pogodbi, mora naročnik o tem pisno obvestiti operaterja najkasneje v 10. dneh po spremembi.

### 5. člen

Na podlagi pisnega zahtevka bo operater na zahtevo in stroške naročnika naročniško razmerje za priključek začasno zamrznil, vendar za minimalno dva (2) meseca in za največ šest (6) mesecev. V tem času naročniško razmerje miruje. Mirovanje naročniškega razmerja stopi v veljavo s prvim dnevom obračunskega obdobja. Med dvema začasnim 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. Da bi mirovanje naročniškega razmerja začelo veljati že z naslednjim obračunskim obdobjem, mora zahteva prispeti na sedež operaterja najmanj deset (10) dni pred koncem tekočega obračunskega obdobja. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale finančne obveznosti iz naročniškega razmerja. Strošek začasnega mirovanja priključka je opredeljen na ceniku operaterja.

## 6. člen

Operater lahko naročnika začasno izključi iz omrežja v naslednjih primerih:

- če naročnik povzroča tehnične motnje ali na drug način samovoljno posega v omrežje;
- če naročnik preneha zagotavljati ustrezne tehnične pogoje za uporabo priključka;
- če naročnik ne poravnava zapadlega dolga iz naročniškega razmerja po preteku plačilnega roka 1. opomina;
- če naročnik ne sporoči sprememb podatkov, v skladu s 4. točko teh pogojev;
- če naročnik zahteva mirovanje naročniškega razmerja (začasen odklop).

Naročniško razmerje lahko operater enostransko odpove brez odpovednega roka:

- če naročnik ne odpravi tehničnih motenj ali posega v omrežje v primernem roku, ki ga določi operater;
- če naročnik ne poravnava svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 30 dni od dneva, ko je bil začasno izključen iz omrežja;
- če prenehajo obstajati tehnične možnosti za kvalitetno zagotavljanje pogodbenih storitev;
- če naročnik nastopa z neresničnimi podatki;
- če naročnik katerikoli izmed storitev na kakršenkoli način brez pisnega soglasja operaterja posreduje katerikoli tretji osebi zunaj njegovega gospodinjstva ali podjetja.

Naročnik se izrecno strinja z dejstvom, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej pogodbi v javnih prostorih, če tega z operaterjem posebej ne dogovori. Naročnik se obvezuje, da bo storitve uporabljal izključno za lastne potrebe in da signala katere koli storitve, ki jo prejema po tej pogodbi, ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam zunaj njegovega gospodinjstva ali podjetja.

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 brez odpovednega roka izključen iz operaterjevega omrežja.

## 7. člen

Naročnik je dolžan pred oz. ob izselitvi pisno obvestiti operaterja in omogočiti odklop priključka. V kolikor tega ne stori, oz. ne omogoči odklopa, je dolžan še naprej plačevati naročnino.

Naročnik ima pravico znotraj tehničnih možnosti prenesti priključek na drugo lokacijo znotraj omrežja operaterja. Naročnik je v primeru prenosa priključka na novo lokacijo oproščen plačila priključnine, se pa obvezuje poravnati dejanske stroške, ki nastanejo s selitvijo priključka. Ob odtujitvi poslovnega ali stanovanjskega prostora, v katerem je bil izveden priključek v omrežje operaterja, se dosedanj naročnik lahko dogovori s pridobiteljem prostora o nadaljnji uporabi priključka, pod pogojem da o tem ustrezno obvestita operaterja v skladu s to točko in da operater temu iz utemeljenih razlogov ne nasprotuje (npr. če zapadla naročnina za nazaj ni poravnana).

V primeru, da naročnik odda stanovanjske ali poslovne prostore v najem, se naročnik in najemnik dogovorita, kdo bo plačnik naročnine in o tem pisno obvestita operaterja v roku 7 dni.

V primeru prenosa priključka na novega naročnika je dolžan dosedanj naročnik o spremembi operaterja obvestiti v skladu z zadnjim odstavkom 4. točke teh pogojev. Novi naročnik pa je dolžan v roku 7 dni skleniti z operaterjem novo naročniško pogodbo. V nasprotnem primeru ima operater pravico priključek izključiti iz omrežja.

## 8. člen

Čas delovanja omrežja je od 00.00 do 24.00 ure, sedem dni v tednu. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je zaradi narave delovanja brezžičnega omrežja MMDS v primeru nadpovprečno poslabšanih vremenskih razmer (hujše nevihte, močno sneženje, ipd.) delovanje omrežja lahko moteno. V primeru načrtovane prekinitve delovanja omrežja, daljše kot 2 uri, bo operater o tem obvestil naročnike najmanj 24 ur pred načrtovano prekinitvijo. V primeru, da je delovanje moteno ali prekinjeno zaradi višje sile, bo operater vzpostavil normalno delovanje v najkrajšem možnem času in o tem obveščal naročnike preko svojih spletnih strani ali elektronske pošte. Naročnik soglaša, da operater v nobenem primeru ne odgovarja za kakršno koli škodo, ki bi nastala zaradi motenega delovanja omrežja in/ali storitev. V primeru nenapovedanih prekinitev, daljših od dveh ur, oziroma napovedanih prekinitev, daljših od enega dneva, je naročnik upravičen do povračila sorazmernega dela naročnine, vendar ne več od zneska ene mesečne naročnine.

Naročnik izrecno potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko do motenj pri delovanju storitev po tej pogodbi pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika ali neposredni bližini naročnikovega objekta (mobilni in brezžični telefoni, števeci za odčitavanje elektrike, toplote, vode itd.), za kar operater ne odgovarja. Naročnik s tem tudi potrjuje, da mu je znano, da lahko takšne motnje vplivajo na delovanje posamezne ali vseh storitev po tej pogodbi. Tako so lahko dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov nižje od oglaševanih, saj so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naročnikovih naprav in njihovih nastavitvev (računalnik, ipd.) in drugih dejavnikov na prenosni poti. 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 izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

Naročnik je v skladu s tem dolžan vsako opaženo zmanjšanje kakovosti delovanja katere koli storitve po tej pogodbi po postopku opisanem v 8. točki teh splošnih pogojev prijaviti operaterju.

## 9. člen

Naročnik prijavi napako v delovanju storitev po e-pošti na naslov podpora@ario.net. oz. če to ni mogoče, na telefonsko številko 059 240 005. V primeru okvare opreme se naročnik obvezuje le-to dostaviti na sedež operaterja, ki bo ustrezno ukrepal.

## 10. člen

Naročnik lahko na lastno željo prekine naročniško razmerje kadarkoli. Prekinitev naročniškega razmerja naročnik poda v pisni obliki, s podpisom oz. žigom podjetja. Prekinitev naročniškega razmerja operater ni dolžan upoštevati, če je naročnik prekinitev poslal preko elektronske pošte ali ustno. Prekinitev naročniškega razmerja prične veljati s 1. dnem prihodnjega meseca, če je operater prejel odpoved najpozneje deset (10) delovnih dni pred koncem meseca. Naročnik se obvezuje, da bo do dneva prekinitve pogodbe poravnal vse neporavnane oz. neizpolnjene obveznosti do operaterja ter operaterju v brezhibni obliki vrnil vso telekomunikacijsko opremo, ki jo je od operaterja prejel zaradi zagotavljanja pogodbenih storitev. Naročnik se strinja, da ob prekinitvi naročniškega razmerja od operaterja ne bo zahteval povrnitve mesečne naročnine za tekoči mesec ter stroškov, ki jih je imel s priključitvijo v omrežje.

## 11. člen

Naročnik soglaša, da je operater upravičen do uporabe naročniških osebnih podatkov iz vprašalnika »Zahtevke« in naročniške pogodbe za potrebe upravljanja naročniškega razmerja in obveščanje o ponudbi operaterja.

## 12. člen

Operater lahko v skladu z veljavno zakonodajo ter predpisi in svojo poslovno politiko spremeni cene, splošne pogoje ali katerikoli parameter za uporabo storitev. O spremembi naročniške pogodbe, teh splošnih pogojev in/ali splošnih pogojev posameznih storitev ali cenika bo operater obvestil svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletnem mestu [www.ario.net](http://www.ario.net), na posebnem zavihku, dostopnim z glavne spletne strani operaterja, po elektronski pošti ter z objavo v svojih poslovalnicah. Do poteka 30 dnevnega roka bo obvestilo o spremembi posredoval kot prilogo k rednim mesečnim računom. Od objave obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, imajo naročniki-potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 129. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), v skladu z določili 2. odst. 129. člena ZEKom-1 pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja v last prejel opremo ali storitve po akcijski ali subvencionirani ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete opreme ali storitev in prejeto opremo obdržal, ali pa bo opremo vrnil v stanju, in kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe te opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Sorazmerni del celotne vrednosti prejete opreme ali storitev se izračuna po formuli: vrednost prejete opreme ali storitev / (deljeno) število mesecev vezave \* (krat) število preostalih mesecev do izteka vezave. Pravica do odstopa ne vpliva na neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.