

Splošni pogoji uporabe predplačniških mobilnih storitev MegaTel - za potrošnike (SPU PMP)

Mega M, informacijske tehnologije, d.o.o., Rudarska cesta 6, 3320 Velenje je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja telekomunikacijske storitve.

Veljavnost: 15.7.2019

Splošni pogoji uporabe mobilnih storitev MegaTel družbe Mega M d.o.o. (v nadaljevanju Mega M) za potrošnike urejajo razmerja med Mega M in naročnikom mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev MegaTel, ki je potrošnik. Razmerja med Mega M in naročnikom opredeljujejo naročniška pogodba, zadnja ponudba (v nadaljevanju ponudba), veljavni splošni pogoji Mega M, 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, zadnja 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. SPU PMP obravnava mobilne storitve, ki so internetne, komunikacijske, multimedijske in informacijske storitve, ki jih zagotavlja Mega M, (v nadaljevanju storitve).
- 1.2 »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- 1.3 SPU PMP veljajo za vse naročnike mobilnih storitev MegaTel, ki so potrošniki, če s posebnim dogovorom med Mega M in posameznim naročnikom ni izrecno drugače dogovorjeno.
- 1.4 »Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a« (v nadaljevanju mobilno omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000, LTE in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.
- 1.5 »Naročniška pogodba« (v nadaljevanju NP) je pogodba med Mega M in naročnikom, s katero se sklene naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) za dobavo storitev MegaTel. Naročnik zakupi izbrano količino storitev, ki jih plača pred dejansko porabo.
- 1.6 »Naročnik« je vsaka oseba, ki sklene z Mega M NP.
- 1.7 »Uporabnik storitev« je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Mega M-a.
- 1.8 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.
- 1.9 Mega M omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- 1.10 Vsak naročnik ima možnost uporabe storitev Mega M-a, če ima ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Mega M pa mu storitev nudi in omogoča.
- 1.11 Mega M bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavjal na svoji spletni strani ali z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).
- 1.12 »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.
- 1.13 »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.
- 1.14 Če cena storitve ali opreme ni določena v NP, SPU MS, ponudbi, pisnem

dogovoru ali ceniku (tudi kadar pisni dogovor napotuje na tak dokument), se storitev oz. oprema zaračuna po tržni ceni.

- 1.15 Cene so v dokumentih, ki jih pripravi Mega M za naročnika navedene z davkom na dodano vrednost.
 - 1.16 »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika.
 - 1.17 »Omrežna priključna točka« v mobilnem omrežju je mobilni aparat ali kartica SIM.
 - 1.18 »Mobilne elektronske komunikacijske storitve« ali »Mobilne storitve« so vzpostavljanje govornih zvez ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a ter jih Mega M nudi svojim naročnikom.
 - 1.19 »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Mega M sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom.
 - 1.20 »Gostovanje v Evropski Uniji (Rome like at home-RLAH)« je možnost uporabe reguliranih mobilnih elektronskih komunikacijskih maloprodajnih storitev gostovanja v omrežjih operaterjev oz. državah z EU tarifo, skladno z Uredbo EU o ukrepih za enotni evropski trg (Uredba št. 2015/2120 z dne 25.11.2015 – v nadaljevanju Uredba) in Izvedbeno Uredbo EU (Uredba št. 2016/2286 z dne 15.12.2016).
 - 1.21 »Mobilna telefonska številka« ali »MSISDN« je telefonska številka, ki jo naročniku za uporabo storitev mobilnega omrežja dodeli v uporabo Mega M.
 - 1.22 »IMEI-številka (v nadaljevanju tudi IMEI – International Mobile Equipment Identity)« je kombinacija števil, ki predstavlja identifikacijski podatek posameznega mobilnega telefona.
 - 1.23 »Priključitev« je postopek, s katerim Mega M naročniku omogoči dostop do storitev mobilnega komunikacijskega omrežja Mega M-a po NP.
 - 1.24 »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) so mobilni aparat (mobilni telefonski aparati ipd.) in druga oprema, ki jo uporabljajo naročniki zaradi izvajanja storitev Mega M.
 - 1.25 »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.
 - 1.26 »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavne 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.
 - 1.27 Preostali pojmi, uporabljeni v SPU PMP, imajo enak pomen, kot je določeno v relevantnih zavezujočih predpisih Republike Slovenije.
 - 1.28 Veljavni splošni pogoji, ceniki, podrobnejše informacije o storitvah in kontaktni podatki so javno objavljeni na spletni strani Mega M www.megaiot.global oz. www.megaiot.eu.
- ### 2. Sklenitev naročniškega razmerja
- 2.1 2.1 Naročniško razmerje med Mega M in naročnikom nastane ob sklenitvi NP. NP za storitev se sklene za enkratno dobavo storitev.
 - 2.2 NP se sklene pisno, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR in se dogovorijo pisno.
 - 2.3 Elektronske in pisne vloge so za potrebe NR enakovredne.
 - 2.4 Mega M začne posamezne storitve po NP opravljati v roku 30 dni od sklenitve naročniške pogodbe. 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.
 - 2.5 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.

2.6 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.

2.7 Z Mega M lahko sklene NR vsaka fizična oseba s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki izpolnjuje pogoje za sklenitev NP, določene z veljavnimi predpisi in SPU PMP.

2.8 Z Mega M lahko sklene NR 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 MS.

2.9 Naročnik mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke;
- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Mega M,
- 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.

2.10 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 PMP.

2.11 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 PMP ali če krši določila NP oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če je Mega M zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
- če ima naročnik nepravilne obveznosti do Mega M-a in jih ne poravnava v roku osmih dni od pisnega opozorila;
- 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 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.

2.12 Mega M lahko naročniško razmerje po lastni presoji sklene tudi z osebo, ki sicer ne izpolnjuje pogojev po SPU PMP.

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

2.14 Naročnik je dolžen Mega M-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov. Vse finančne in pravne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, so v breme naročnika.

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

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

2.17 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 poštene uporabe (v nadaljevanju PPU). Če naročnik katerikoli 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 ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te.

3.7 V izogib preobremenitvam lastnega mobilnega omrežja, lahko Mega M pri uporabi storitev prenosa podatkov v mobilnih omrežjih omejuje hitrost prenosa.

3.8 Mega M naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko.

3.9 Mega M bo naročniku nudil izbiro številke ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti, pri čemer si pridruže pravico storitev zaračunati.

3.10 Mega M ima na podlagi utemeljenih tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika predhodno obvestiti.

3.11 Mega M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre.

3.12 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).

3.13 Omejitve oziroma prekinitve izvajanja storitev Mega M traja čim krajši možni čas, upošteva vzrok za omejitve oziroma za prekinitve in tehnične možnosti Mega M-a za odpravo tega vzroka.

3.14 Omejitve oziroma prekinitve 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.

3.15 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, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

3.16 Mega M naročnika pred izvedbo omejitve oz. prekinitve 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, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

Tako omejitve oz. prekinitve lahko izvaja vsaj:

- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vložil zahteve za povečanje 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 oz. dokler po pozivu Mega M ne dokaže, da v danem primeru ne gre za zlorabo storitev;
- 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.

3.17 Mega M lahko s avtomatiziranimi sredstvi tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev.

3.18 Mega M sme začasno in na stroške naročnika takoj in brez predhodnega opozorila omejiti ali prekiniti dostop do nekaterih ali vseh storitev, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, 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 znana 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.

3.19 Po poteku enega (1) meseca od izključitve naročniške številke iz omrežja, lahko ponovna vključitev naročniške številke, ki je sicer dodeljena drugemu operaterju, tehnično ni več mogoča.

3.20 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, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, in sme obenem odstopiti od NP.

3.21 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.

3.22 Mega M ob izključitvi storitev naročniku zaračuna strošek izključitve.

3.23 Mega M ob ponovni vključitvi storitev naročniku zaračuna strošek vključitve.

3.24 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.

3.25 Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik naročnik, odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.

3.26 Naročnik naročnik je dolžen skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do storitev Mega M-a.

3.27 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.

3.28 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.

3.29 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 PMP, NP, posebnimi pisnimi dogovori ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

3.30 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.

3.31 Naročnik lahko v skladu s temi SPU PMP in v skladu s ponudbo Mega M-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

3.32 Naročnik se s sklenitvijo pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov za nakup/naročilo digitalne vsebine oz. o opravljanju storitev, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu podatkov, strinja, da se s potrditvijo naročila začne storitev opravljati takoj, ter da s tem nima pravice odstopa od naročila v odstopnem roku 14 dni, sicer sklenitev pogodbe ni mogoča.

4. Uporaba storitev v gostovanju

4.1 Mega M omogoča svojim naročnikom vzpostavitev zvez in uporabo drugih mobilnih storitev tudi v omrežjih operaterjev, ki so v pogodbenem razmerju z Mega M.

4.2 Naročniki Mega M-a lahko uporabljajo mobilna omrežja pogodbenih operaterjev pod pogoji, ki jih določa Mega M.

4.3 Mega M v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.

4.4 Naročniki Mega M-a, ki gostujejo v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so lahko bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od mobilne centrale Mega M-a do trenutne lokacije naročnika po veljavnem ceniku Mega M-a za mednarodne mobilne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.

4.5 Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

4.6 Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Mega M posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki pogodbenim operaterjem.

5. Uporaba storitev v gostovanju znotraj evropskega gospodarskega prostora

5.1 Regulirane storitve gostovanja v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji so govorni klici, sporočila SMS in prenos podatkov znotraj držav evropskega gospodarskega prostora z EU tarifo.

5.2 Seznam držav, v katerih velja EU tarifa, je naveden v ceniku na spletnih straneh www.mega.iot.global oz. www.mega.iot.eu.

5.3 Zakupljene količine prenosa podatkov posameznega naročniškega paketa se lahko uporabljajo v območju z EU tarifo v skladu s PPU glede na vsebino posameznega paketa v celoti oziroma do določene količine brez dodatnih stroškov. Uporaba nad zakupljeno količino prenosa podatkov v območju z EU tarifo ali nad zakupljeno količino prenosa podatkov v Sloveniji se obračuna po redni ceni določeni s cenikom.

5.4 Uporaba reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja po veljavnih domačih maloprodajnih cenah je namenjena uporabnikom, ki v obdobju zadnjih štirih mesecev manj kot polovico storitev uporabljajo v drugih omrežjih z EU tarifo ali so manj kot polovico obdobja zadnjih štirih mesecev prijavljeni v drugih omrežjih z EU tarifo. Za dan prijave v domače omrežje se šteje vsak dan, ko se je uporabnik gostovanja prijavil v domače omrežje.

5.5 Mega M lahko za namene preverjanja upravičene uporabe reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo, beleži in analizira omrežne podatke o opravljenih klicih, poslanih SMS sporočilih in prenosu podatkov v skladu s predpisi in politiko varstva osebnih podatkov.

5.6 V primeru ugotovljene uporabe storitev gostovanja za druge namene, kot so občasna potovanja v druge države z EU tarifo, Mega M naročniku ali uporabniku pošlje opozorilo o tem, da mu bo po datumu opozorila zaračunal pribitek na enoto porabe v skladu s cenikom, za vso nadaljnjo uporabo reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja z zadevno SIM kartico, če v

obdobju dveh tednov ne spremeni vzorca porabe, tako, da bo odražala prevladujočo domačo uporabo ali prisotnost.

5.7 Naročnik ima v skladu s SPU PMP pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje Mega M v zvezi z uporabo reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo.

6. Uporaba komunikacijske opreme

6.1 Za uporabo storitev Mega M-a mora naročnik razpolagati z ustrežno komunikacijsko opremo. V elektronskem komunikacijskem omrežju Mega M-a je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Mega M.

6.2 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.

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

6.4 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 nameščeni opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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)pooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU PMP oz. navodil Mega M-a ali proizvajalca.

6.8 5.13 Naročnik je dolžen skrbno varovati kartico SIM. Skrbno mora varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM.

6.9 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžen o tem nemudoma obvestiti Mega M na sales@megatel.si, v primeru kraje pa tudi policijsko postajo.

6.10 V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mega M onemogočil uporabo kartice SIM. Mega M bo to storil najkasneje v štiriindvajsetih (24) urah po prejetem obvestilu naročnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.

6.11 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mega M le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavni ceni izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

6.12 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.

6.13 Mega M ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika, ali zaradi uporabe neustrezne lastne opreme naročnika.

6.14 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.

7. E-poslovanje

7.1 E-poslovanje je način poslovanja Mega M preko spletne strani www.mega-m.si ali preko elektronske pošte. V ta namen je Mega M vzpostavil informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji blaga in storitev uporabnikom na daljavo. Lastnik in upravljalavec spletne strani je Mega M.

7.2 Mega M ni odgovoren za vsebino katerekoli zunanje ali druge strani, ki je na kakršenkoli način z njo povezana. Pri vseh povezavah z drugimi spletnimi stranmi ali mesti nosi celotno tveganje in odgovornost uporabnik sam.

7.3 Uporabnik na spletnem mestu Mega M izbere željene storitve in blago in odda naročilo. Na elektronski naslov prejme obvestilo o naročilu, ki ga mora potrditi, da bi bilo naročilo uspešno.

7.4 Naročilo o nakupu blaga ali storitev je praviloma sklenjeno, ko uporabnik izvede plačilo s kreditno kartico ter ob uspešni transakciji po elektronski pošti prejme pogodbo, če pogoji pri posamezni ponudbi izrecno ne opredeljujejo drugače.

7.5 Mega M shrani besedilo pogodbe sklenjene z uporabnikom.

7.6 V zvezi z nakupom blaga in storitev lahko uporabnik poda ugovore, pripombe, zahtevke in izjave, v rokih in na način, kot določa veljavna zakonodaja.

8. Skrb za naročnika

8.1 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 notraj 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.

8.2 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.

8.3 Mega M bo informacije o storitvah objavjal prek svojih informacijskih portalov ali z neposrednimi obvestili naročnikom.

8.4 Informacije, posebej namenjene končnim uporabnikom invalidom, so dostopne na telefonski številki 03 777 00 77. Mega M končnim uporabnikom invalidom zagotavlja dostop do storitev v sili za gluhe ali naglušne.

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

- stike z naročniki,
- podajo ugovorov.

8.6 Mega M zagotavlja delovanje službe, ki je pristojna za prijavo napak – tehnična pomoč (podpora), vsak delovni dan od 7. do 19. ure.

8.7 Prvih 5 minut pomoči s strani tehnične podpore Mega M mesečno na naročnika oz. 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.

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

8.8 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.

8.9 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.

8.10 Mega M naročnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 112 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki).

8.11 Mega M naročnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči naročnik oz. uporabnik ima možnost sam enostavno in brezplačno preprečiti prikaz identitete priključka s katerega kličče. Naročnik lahko preprečitev prikaza identitete priključka zahteva avtomatično in brezplačno za vse klice s svojih priključkov. Klicani naročnik oz. uporabnik ima enake možnosti glede prikaza identitete kličočega priključka za dohodne klice.

8.12 Mega M bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo v imeniku.

Mega M bo podatke naročnika objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika in bo podatke drugim institucijam posredoval le za sestavo in objavo telefonskih imenikov. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Mega M lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.

8.13 Mega M v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.

Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Mega M le-tega obvestil o identifikacijski oznaki (telefonski številki/IP naslov/...) kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Mega M posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem. O tem obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca.

8.14 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.

9. Kakovost storitev in odgovornost za škodo

9.1 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.

9.2 Mega M vzpostavi omrežje do omrežne priključne točke. Mega M vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Mega M-a. Mobilni aparat vzdržuje naročnik sam in Mega M ne odgovarja za okvare nastale na njem.

9.3 Omrežje kot celota nima več kot 5 % prometnih izgub (blokad) v glavni prometni uri.

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

9.5 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 PMP 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, ...).

9.6 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
- je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU PMP ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Mega M-u.

9.7 Če Mega M ne zagotovi ravni storitve v skladu z zavezujočimi predpisi, odločbami pristojnih organov ter določbami SPU PMP, lahko naročnik zahteva povračilo neposredno nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Mega M-u za storitve, na katero se nanaša zahtev, razen če drugače določa zakon.

9.8 Mega M v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, razen če drugačno obveznost določa zakon.

9.9 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje pri posameznih storitvah javljal preko elektronske pošte na naslov: support@megatel.si, pri čemer mora navesti, na katero priključno točko oziroma storitev se napaka ali motnja

nanaša. Oddelek podpore je dosegljiv tudi preko kanalov objavljenih na spletni strani Mega M: www.megaiot.global.oz, www.megaiot.eu.

9.10 V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU PMP, se ne šteje čas, v katerem Mega M-u za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke.

9.11 Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij:

- Oglaševana hitrost: hitrost prenosa podatkov, ki se uporablja pri oglaševanju storitev;
- Ocenjena maksimalna hitrost: je realno dosegljiva hitrost, ki jo uporabnik lahko doseže pri danem paketu. Praviloma je nižja od teoretične maksimalne hitrosti zaradi same narave mobilnega omrežja, deljenja razpoložljivih virov in hitrosti posamezne celice med vse uporabnike, ki se trenutno v celici nahajajo. Odvisna je od komunikacijske opreme in načina uporabe omrežja, trenutne obremenitve omrežja ter spremenljivih radijskih pogojev.

9.12 Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, naprave (modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.

10. Zaračunavanje storitev MegaTel

10.1 Naročnik je dolžen storitve MegaTel plačati ob naročilu oz. najkasneje v roku petih (5) dni od naročila.

10.2 Naročnik je dolžen poskrbeti za natančno izvedbo plačila.

10.3 Količine storitev so opredeljene v intervalih in naročniku se zaračuna število začetih časovnih intervalov.

10.4 Posebej se zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku, ne glede na točko 1.13.

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

10.6 Naročnik lahko naknadno zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ zadnjih treh (3) preteklih obračunskih obdobij. Zahteva za razčlenjeni račun se vloži pisno po elektronski pošti v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Mega M omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti obračuna storitev.

Mega M izda razčlenjeni račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.

Razčlenjeni račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
- številko kličočee številke za odhodni klic in številko klicane številke za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- ceno storitve.

Za izdajo razčlenjenega računa se naročniku zaračunajo dejanski stroški storitve.

10.7 Mega M praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrisejo zadnja tri mesta števil klicanega za odhodni klic in števil kličočega za dohodni klic, če ta številka ni dodeljena naročniku; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Mega M izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.

Mega M izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi in zakonskimi možnostmi:

- pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
- če je naročnik potrošnik ali
- če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik zahtevi za nezakriti razčlenjeni račun priložiti dokument, iz

katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Mega M bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, preden le-tega posreduje naročniku.

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

10.9 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@mega-m.si. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

10.10 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.

10.11 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 tretja oseba.

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

11. Ugovori zoper odločitve ali ravnanje Mega M-a

11.1 Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Mega M-a v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovih podlagi izdani predpisi, NP, SPU PMP ali posebni pisni dogovori med Mega M in naročnikom.

11.2 Naročnik ima pravico vložiti ugovor 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.

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

11.4 Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:

- pisno na naslov Mega M,
- na elektronski naslov za sprejem reklamacij sales@megatel.si.

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

11.6 V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko Mega M pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik izbral za ali navedel v svojem elektronskem ugovoru.

11.7 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.

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

11.9 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.

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

11.11 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.

11.12 Druge morebitne spore iz NR, za katere AKOS ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče Republike Slovenije.

11.13 Mega M ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

12. Prenehanje naročniškega razmerja

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

- poteka časa, za katerega je bila NP sklenjena,
- odstopa naročnika ali Mega M-a od NP,
- sporazuma med Mega M in naročnikom,
- izbrisa pravne osebe iz registra pravnih oseb,
- drugih razlogov v skladu z NP ali v skladu s SPU PMP ali v skladu z veljavnimi predpisi.

12.2 Naročnik mora ob prenehanju NR do Mega M-a poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z morebitnim stroškom prenosa številke.

12.3 Mega M sme odstopiti od NP brez povračila stroškov naročniku:

- če na strani naročnika storitev po NP nastopijo dejstva in okoliščine, katerih posledica, če bi te obstajale pred sklenitvijo NP, po SPU PMP 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 PMP ali v skladu z veljavnimi predpisi,
- če naročnik ne izpolnjuje pogojev ali svojih obveznosti ali drugače krši določila po NP ali s SPU PMP ali veljavnih predpisih in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Mega M-a v zahtevanem roku,
- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve, o čemer naročnika predhodno obvesti.

12.4 Lastnoročno podpisana izjava o odstopu od NP (s strani zakonitega zastopnika) se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti na naslov sales@megatel.si in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matično številko (za pravne osebe), davčno številko;
- telefonsko številko;
- natančen opis obsega odpovedi,
- želeni datum izključitve, sicer se storitve izključijo z naslednjim dnevom po prejemu odpovedi;
- kontaktne podatke naročnika;
- morebitne druge podatke, ki so nujno potrebni pri odpovedi posamezne storitve.

12.5 Ravnanje naročnika, ki Mega M onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Mega M, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo.

12.6 Mega M lahko v primernem roku po prekinitvi 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.

13. Avtorske in sorodne pravice, licenca za uporabo

13.1 Naročnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih naročnikom ponuja Mega M.

13.2 V primeru, da naročnik pri uporabi storitev Mega M-a uporablja tudi programsko opremo, ki jo naročniku da na voljo Mega M, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU PMP. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU PMP.

13.3 Mega M ali njegov licencodajalec naročniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Mega M-a ali ki je bila naročniku dobavljena s strani Mega M-a na prenosnem mediju. Storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt) naročnik ne sme kopirati ali spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, ne

sme ga dekompirirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.

13.4 Vsaka uporaba, ki pomeni kršenje licenčnih pogojev za uporabo programske opreme je razlog za odstop od NP.

13.5 Naročnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.

13.6 Naročnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Mega M-u. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova pravica do uporabe storitev preneha samodejno in brez obvestila s strani Mega M-a, če naročnik krši katerokoli določilo tega poglavja ali licence.

13.7 Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik licenco prejel, ali če naročnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik licenco prejel.

13.8 Imetniki avtorskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na ali v produktu so Mega M ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika je prenesena izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU PMP, kot je določena v tem poglavju.

13.9 Programska oprema in vsebina je dobavljena takšna, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Mega M v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Mega M-a ali dajalcev licence Mega M-u, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

13.10 Mega M ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno škodo, ki nastane obnaročnikovi uporabi storitev Mega M-a pri uporabi programske opreme.

14. Storitve ostalih ponudnikov

14.1 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.

14.2 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.
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta.

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

14.4 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.

14.5 Uporabnik storitev oz. vsebin, ki je sotritev oz. vsebine naročil preko Mega M, je dolžen te storitve oz. vsebine plačati na podlagi računa Mega M-a oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev oz. vsebin.

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

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

14.8 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.

14.9 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.

14.10 Nameščanje in uporaba programske opreme, ki bi pomenila kršitev avtorskih pravic, licenčnih ali drugih pogojev uporabe, ki jih je izdal proizvajalec programske opreme je nezakonita, kršitelj pa je za tako ravnanje kazensko in odškodninsko odgovoren. Mega M za nezakonito nameščanje in nezakonito uporabo programske opreme s strani naročnika ali tretjih oseb ne odgovarja. Mega M naročniku omogoča le uporabo strojne ali programske opreme

izrecno navedene v naročniški pogodbi.

15. Končne določbe

15.1 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.

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

Pri tem ima naročnik pravico v istem roku odstopiti od NP iz katere izhaja NR, ki se spreminja, če se s predlaganimi spremembami ne strinja, razen če je sprememba pogojev, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi.

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.

15.3 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.

15.4 SPU PMP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del NP.

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

15.6 Ti pogoji pričnejo veljati 15.7.2019.