

Ostale informacije pred sklenitvijo pogodbe

Informacije pred sklenitvijo pogodbe in ostale navedene dokumente si prenesite za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Možnosti in načini pridobivanja najnovjših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovjših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na spletnem mestu www.telekom.si, v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času ter na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije (080 8000, 041 700 700).

Preglednost računov za opravljene storitve

Telekom Slovenije enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev, razrede priključkov, klicne opcije, opravljene klice ipd. Račun se izstavlja v elektronski obliki, tudi v primeru pošiljanja računov izven Republike Slovenije, razen če naročnik zahteva račun v papirni obliki. Če naročnik želi spremeniti način prejemanja računov, lahko to uredi v Mojem Telekomu, na prodajnih mestih Telekoma Slovenije ali pokliče brezplačno številko 080 8000. Račun vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi. Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh preteklih obračunskih obdobj. Zahteva za razčlenjeni račun se vloži pisno ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini v omrežjih tujih operaterjev, Telekom Slovenije omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev. Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa. V primeru, da naročnik sklene več naročniških razmerij (v nadaljevanju NR) za posamezno storitev, Telekom Slovenije za vsa ta NR praviloma izstavi zbirni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.

Nadomestila v primeru zamude pri prenosu številke ali zlorabe zamenjave

V primeru zamud in zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, mora Telekom Slovenije uporabniku za vsak dan zamude izplačati 10 evrov, in sicer:

1. pri prenosu posamezne telefonske številke ali
2. med postopkom zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta.

Nadomestilo v primeru nespoštovanja obveznosti oziroma v primeru zlorabe znaša 100 evrov.

Uporabnik ni upravičen do nadomestila za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost uporabnika na pozive s strani prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve v zvezi s prenosom telefonske številke (neodzivnost na elektronska sporočila v roku 24 ur oz. na klice v roku 30 minut, nezagotovitev dostopa do lokacije priključka).

Če se ugotovi, da je odgovornost za zamudo prenosa številke nespoštovanje obveznosti oziroma zloraba pri drugem izvajalcu, Telekom Slovenije končnega uporabnika napoti, naj zahtevke za nadomestilo uveljavlja pri tem izvajalcu.

Reševanje sporov/ reklamacij

Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekoma Slovenije v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki izvirajo iz naročniške pogodbe. Ugovor mora naročnik podati v roku petnajstih dni od datuma prejema računa (oz. razčlenjenega računa, če je tega zahteval) oz. v roku petnajstih dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora. Postopek reševanja sporov ter postopek pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije sta podrobneje opredeljena v 7. poglavju Splošnih pogojev uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju SPU).



Omejitev interventnih storitev in lokacija

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega elektronskega komunikacijskega omrežja na številke za komunikacijo v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob komunikaciji na številke za komunikacijo v sili se centru za sprejem komunikacije v sili takoj in brezplačno v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki posreduje informacije o številki in lokaciji kličočega. Naročnik/uporabnik si lahko komunikacijo zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje.

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice na številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.

Varnost

V Telekomu Slovenije se zavedamo svoje odgovornosti do naših uporabnikov, pri tem pa je ključna varnost. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo ali v primeru groženj ali ranljivosti omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji. Telekom Slovenije s stalnim spremljanjem groženj in ranljivosti ter sprotim izvajanjem ukrepov za zmanjševanje njihovega vpliva skrbi za zmanjševanje verjetnosti nastanka incidenta v zvezi z varnostjo. Če do njega vseeno pride, Telekom Slovenije izvede obveščanje, kot ga določa vsakokrat veljavni Zakon o elektronskih komunikacijah, ter sprejme vse ukrepe za odpravo incidenta in njegovo ponovitev. O varnostnih grožnjah ali ranljivostih ter o sprejetih ukrepih na strani Telekoma Slovenije uporabnike obveščamo na naših spletnih mestih, po potrebi pa tudi prek drugih komunikacijskih kanalov. Varnost ni samo v naši domeni, zato naročnikom na naših spletnih mestih tudi svetujemo, na kakšen način lahko zaščitijo svoje naprave ter kako lahko učinkovito in hkrati varno uporabljajo naše omrežje, storitve in naprave.

Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev. V izogib nenamernemu gostovanju in visokemu računu svetujemo ročno izbiro operaterja.

Priporočamo tudi seznanitev z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki je dostopna na spletnem mestu Telekoma Slovenije oz. na <https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/priporocila-agencije>.

Telekom Slovenije pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost.

Informacije o kakovosti storitev

Telekom Slovenije v normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja delovanje mobilnega omrežja in storitev skladno z odločbami o dodelitvi radijskih frekvenc. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve mobilnega omrežja 24 ur na dan in 7 dni v tednu. 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. Telekom Slovenije poskuša po najboljših tehničnih zmožnostih zagotoviti vsem uporabnikom prenosa podatkov v mobilnem omrežju enako kakovostno uporabo in enak dostop do mobilnega omrežja, zato si pridržuje pravico uveljavljanja principa pravične uporabe storitev. Princip pravične uporabe storitev določa pravično raven uporabe podatkovnih storitev v obliki dnevnih ali mesečnih kvot količine prenesenih podatkov, ki so sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev. Ko uporabnik doseže pravično raven količine prometa, ima Telekom Slovenije pravico kontrole prometa v smislu omejevanja hitrosti prenosa podatkov. Telekom Slovenije zagotavlja, da bo uporabnik o doseganju dnevne/mesečne pravične ravni količine podatkov opozorjen z SMS-sporočilom ali elektronskim sporočilom. V vsakem primeru Telekom Slovenije uporabniku, ki je presegel pravično raven, ne bo omejeval hitrosti prenosa podatkov na manj kot 64 Kbit/s oziroma kot je določeno v posamezni prodajni ponudbi.

Nadomestila in povračila v primeru neizpolnitve ravni kakovosti storitev

Telekom Slovenije je v primeru nedelovanja javne komunikacijske storitve ali njenega slabšega delovanja naročniku dolžan povrniti nadomestilo, pri čemer mora uporabnik aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih Telekoma Slovenije.

Za nedelovanje oziroma slabše delovanje televizijske storitve ne gre v primerih, kadar je vzrok nedelovanja oziroma slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV-signalov, ki ga Telekom Slovenije prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.

Za storitve, ki se zagotavljajo prek javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev itd.), se višina minimalnega nadomestila določi, kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 120 ur	100 % mesečne naročnine

Za storitve, ki se zagotavljajo prek javnega mobilnega komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, tekstovna sporočila (SMS), dostop do interneta itd.), se višina minimalnega nadomestila določi, kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 14 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	25 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine

Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 19. uro in 7. uro, čas trajanja napake teče od 7. ure.

V primeru paketnih storitev se končnemu uporabniku povrne sorazmerni del naročnine v razmerju, ki ga predstavlja posamezna storitev v paketu (npr. v paketu, ki vključuje 3 storitve, v primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja ene storitve izvajalec povrne 1/3 naročnine). Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS-sporočil in prenosa podatkov).

Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta

Pri uporabi internetnih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva zakasnitev paketov, izguba paketov in trepetanje paketov. Ti pojavi so prisotni v vseh komunikacijskih omrežjih in so odvisni od tipa uporabljenega omrežja (mobilno, fiksno), dostopovne tehnologije, ki je uporabljena v različnih omrežjih (npr.: 4G, 5G, xDSL ...), optične ali kabelske povezave ter razdalje med uporabnikom in storitvijo, ki jo uporabnik uporablja. Povečane vrednosti zakasnitev, trepetanja ali izgube paketov se pri uporabniku lahko odražajo kot zmanjšanje prenosne hitrosti, počasnejše nalaganje strani, neodzivnost pri igranju iger na spletu, slabša kakovost videa, prekinjanje videa ali pogovora ob uporabi oblčnih storitev.

Čas vzpostavljanja začetne povezave, verjetnosti napake in zakasnitev klicne signalizacije

Pri vzpostavljanju začetne povezave si prizadevamo vzpostaviti priključek v čim krajšem času, kar je odvisno predvsem od stanja omrežja na lokaciji uporabnika. V času povečanega števila napak v omrežju zaradi vpliva naravnih pojavov (kot so neurja, strele, žled itd.) pa se ta čas lahko podaljša zaradi zasedenosti ekip na terenu. Verjetnost napak je sorazmerno majhna in je odvisna od danih tehničnih razmer in lastnosti omrežja ter od vrste opreme pri uporabniku. Verjetnost napak se poveča ob različnih naravnih pojavih in ob sistemskih napakah. Pri uporabi javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva daljši čas vzpostavitve klica, sporočila oz. seje. Povečane vrednosti se lahko odražajo kot motnje pri vzpostavljanju klicev ter zamude pri dostavi SMS-/MMS-sporočil.

Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom

Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov. Ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v

tednu. Telekom Slovenije svoje uporabnike obvešča o morebitnem začasem nedelovanju določenih storitev. Obvestila o vzdrževalnih delih in delovanju so objavljena na spletnem mestu www.telekom.si, v sklopu Pomoč in podpora, Obvestila o delovanju storitev. Vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah lahko naročnik vedno javi s klicem na telefonsko številko (080 1000 ali 041 700 700) in prek drugih komunikacijskih kanalov (e-naslova tehnicka.pomoc@telekom.si, spletnega mesta, mobilne aplikacije Moj Telekom ali digitalnega svetovalca Maksa ...), in sicer 24 ur na dan in 7 dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša.

Obdelava osebnih podatkov

Telekom Slovenije pri sklepanju pogodb ter pri izvajanju elektronskih komunikacijskih storitev obdeluje podatke o naročnikih oziroma uporabnikih, o porokih, o uporabi in obračunu storitev ter tudi prometne podatke. Katere podatke obdeluje, je opisano v SPU in posebnih pogojih za posamezno storitev oziroma v prodajni ponudbi posamezne storitve, več informacij o obdelavi osebnih podatkov pa je na voljo v Politiki zasebnosti.

Končni uporabniki invalidi

Končni uporabniki invalidi lahko informacije o storitvah, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobijo v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih Telekoma Slovenije in na brezplačni telefonski številki 080 8000.

Objava v imeniku

Naročnik se lahko odloči, da svoje podatke vključi v imenik. Podatki, ki se vpišejo v imenik, so ime/naziv naročnika/uporabnika, njegov naslov in telefonska številka. Drugi podatki, ki se lahko vpišejo v imenik, ter informacije o objavah in uporabi teh podatkov so navedeni v SPU.

Razno

S podpisom pogodbe postanejo vse informacije pred sklenitvijo pogodbe sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.