

Pogoje za opravljanje storitve Glasovna pošta

1. Splošne določbe

- 1.1. S Pogoji za opravljanje storitve Glasovna pošta (v nadaljevanju: Pogoji) se ureja opravljanje telekomunikacijske storitve Glasovna pošta (v nadaljevanju: Glasovna pošta), zlasti pa:
 - obseg opravljanja in delovanje
 - pogoji vključitve
 - odpoved, izključitev
 - povračila zaradi neustreznosti storitev
 - način zaračunavanja,
 - vzdrževanje omrežja in kakovost storitev
 - prijava napak
 - sprememba pogojev
 - končne določbe.
- 1.2. V teh Pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:
 - »**Naročnik**« storitve Glasovna pošta je fizična ali pravna oseba, ki se mu na podlagi njegovega naročila vključi storitev Glasovna pošta (v nadaljevanju: naročnik).
 - »**Uporabnik**« storitve Glasovna pošta je fizična ali pravna oseba, ki na podlagi dogovora z naročnikom koristi storitev Glasovna pošta (v nadaljevanju: uporabnik).
 - »**Kličočki**« je uporabnik telekomunikacijskega omrežja, ki kliče naročnika ali uporabnika z vključeno storitvijo Glasovna pošta (v nadaljevanju: kličočki).
 - »**Sistem Glasovne pošte**« vključuje programsko in strojno opremo, potrebno za delovanje Glasovne pošte in je priključen na omrežje Telekom Slovenije (v nadaljevanju: sistem).
 - »**Sporočilo**« je govorno sporočilo v predalu Glasovne pošte.
 - »**Predal Glasovne pošte**« je sestavni del storitve Glasovna pošta, v katerem se sprejmejo, shranijo, poslušajo ali pošiljajo glasovna sporočila (v nadaljevanju: predal).
- 1.3. Ostali pojmi, uporabljeni v teh PP imajo enak pomen, kot je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah – ZEKom in Splošnih pogojih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.

2. Obseg opravljanja in delovanje

- 2.1. Glasovna pošta je storitev Telekom Slovenije, ki omogoča sprejemanje, pošiljanje, shranjevanje in poslušanje glasovnih sporočil. Glasovna pošta je na voljo v dveh paketih, Osnovnem in Poslovnem, ki sta opredeljena v Ceniku in se med seboj razlikujeta po obsegu funkcionalnosti in kapaciteti.
- 2.2. Glasovna pošta je vezana na telefonsko številko naročniškega priključka v fiksnem omrežju Telekom Slovenije in deluje le s tonskim izbiranjem - DTMF.
- 2.3. Glasovna pošta deluje tako, da se klic v primeru neodgovorenega klica ali ob zasedeni liniji preusmeri v predal Glasovne pošte na številko 19100, kjer lahko kličočki pusti sporočilo. Sistem obvešča naročnika ali uporabnika o prejetih sporočilih tako, da kliče številko naročnika Glasovne pošte v intervalih, ki jih določa Telekom Slovenije in ki so za vse naročnike ali uporabnike Glasovne pošte enaki. Način obveščanja je opredeljen v navodilih za uporabo Glasovne pošte.
- 2.4. Glasovna pošta vključuje predal Glasovne pošte in preusmeritev v predal na številko 19100 ob zasedeni liniji in ob neodgovornem klicu. Ob naročilu Glasovne pošte Telekom Slovenije vključi naročniku predal Glasovne pošte in realizira preusmeritev v predal pod pogoji, opredeljenimi v točkah 2.7.3.1 do 3.5. teh Pogojev.
- 2.5. Naročnik oziroma uporabnik Glasovne pošte lahko po vključitvi predala in preusmeritve Glasovne pošte sam deaktivira in ponovno aktivira preusmeritev klicev v predal Glasovne pošte, na osnovi pojasnil, ki jih dobi na številki 080 80 00.
- 2.6. Poslušanje sporočil, ki so jih kličočki naročniku ali uporabniku pustili v predalu Glasovne pošte, je omogočeno:
 - preko številke 19101 iz priključka s številko, na kateri je vključena Glasovna pošta in ki omogoča tonsko izbiranje - DTMF,
 - preko številke 19102 iz vseh ostalih priključkov, ki omogočajo tonsko izbiranje - DTMF (telefonski aparat) v fiksnem omrežju Telekom Slovenije in iz mobilnih omrežij v Republiki Sloveniji, v kolikor to omogočajo,
 - preko številke +3861 30 19102 iz tujine, iz priključkov, ki omogočajo tonsko izbiranje – DTMF (telefonski aparat), v kolikor fiksna oziroma mobilna omrežja to omogočajo.
- 2.7. Vstop v predal je zavarovan z geslom, sestavljenim iz štirih števk in znaka # (lojtra). Privzeto geslo, ki ga mora naročnik ali uporabnik

vnesti ob prvem vstopu v predal je 4444#. Če naročnik ali uporabnik ne spremeni privzetega gesla ob prvem vstopu v predal, Telekom ne prevzame odgovornosti za tajnost naročnikovih oziroma uporabnikovih sporočil. Ob izgubi gesla Telekom Slovenije naročniku, na njegovo zahtevo, ponovno nastavi privzeto geslo, katerega je naročnik oziroma uporabnik dolžan spremeniti. Naročnik oziroma uporabnik je odgovoren za tajnost svojega gesla.

3. Pogoji vključitve

- 3.1. Za vključitev Glasovne pošte na posamezni številki se zahteva od naročnika aktivno naročniško razmerje za priključek (PSTN, ISDN), ki podpira tonsko izbiranje - DTMF.
- 3.2. Za vključitev in uporabo Glasovne pošte morajo biti izpolnjeni pogoji poleg pogoja iz te poleg pogoja iz točke 3.1 še naslednji pogoji s strani naročnika: številka priključka mora biti del javnega številčenja, terminalska oprema mora zagotavljati preusmeritev na 19100, ki jo Telekom Slovenije vključi ob vključitvi Glasovne pošte.
- 3.3. V primeru, da je naročniška terminalska oprema s funkcionalnostjo DDI, mora terminalska oprema omogočati prenos številke kličočega in številke klicanega v sistem v ustreznem vrstnem redu tako, da sistem razpozna obe številki. Telekom Slovenije ne jamči možnosti vključitve in delovanja Glasovne pošte zaradi tehničnih omejitev naročnikove terminalske opreme.
- 3.4. V primeru naročila več kot trideset (30) paketov Glasovne pošte bo Telekom Slovenije poskušal uskladiti, sodelovanjem naročnika, delovanje naročniške terminalske naprave tako, da bo Glasovno pošto možno vključiti. Če v okviru testiranja, ki bo trajalo osem (8) delovnih ur, tovrstne uskladitve ne bo mogoče doseči se šteje, da za to terminalsko opremo Glasovne pošte, Telekom Slovenije ne more zagotoviti. Testiranje nad osem (8) delovnih ur se izvaja na posebno zahtevo naročnika in na njegove stroške, po postavki po veljavnem Ceniku.
- 3.5. V kolikor obstajajo druge tehnične omejitve storitve, ki so posledice omejitev na strani delovanja sistema Glasovna pošta ali terminalske naprave naročnika, si Telekom Slovenije pridržuje pravico, da naročniku ne zagotovi storitve Glasovna pošta.
- 3.6. Glasovno pošto je mogoče naročiti telefonsko oziroma pisno. Naročila se sprejemajo preko telefona na številki 080 80 00, za naročnike priključkov PSTN in ISDN-BA (brez dopolnilne storitve DDI in/ali hišne centrale). Naročilo preko telefona je možno samo iz telefonske številke, na kateri naročnik želi vključitev Glasovne pošte. Pisno naročanje je edini način naročanja za Centreks in Geocentreks priključke, ISDN-PA in DID priključke ter ISDN-BA priključke z dopolnilno storitvijo DDI in/ali hišno centralo. Pisno naročanje je omogočeno s obrazcem, ki je na voljo na spletnih straneh Telekom Slovenije (www.telekom.si). Obrazec pa se lahko naroči tudi na telefonski številki 080 80 00.
- 3.7. Naročniki, ki so storitev Glasovne pošte naročili preko telefona, imajo pravico v roku petnajst (15) dni po naročilu (brez tveganja in brez za njih škodljivih posledic) pisno ali preko telefona preklicati naročilo na Glasovno pošto. Odstopni rok prične teči prvi delovni dan po prejemu preklica naročila. Telekom Slovenije bo najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu preklica Glasovno pošto izključil. V primeru že izvršenega telefonskega naročila in koriščenja možnosti petnajstdnevnega (15) odstopa brez tveganja in brez škodljivih posledic, se ob ponovnem naročanju na Glasovno pošto zahteva pisno naročilo.
- 3.8. Rok za vključitev storitve je sedem (7) delovnih dni po prejemu naročila. Če zaradi tehničnih omejitev na strani naročnika iz točke 2.7; 3.1 do 3.5 teh Pogojev vključitev Glasovne pošte ni mogoča, bo naročnik o tem pisno obveščen, v roku petnajstih (15) delovnih dni.
- 3.9. Telekom Slovenije naročniku ali uporabniku ne posreduje nikakršnih podatkov o številu, vsebini, času in trajanju klicev ali sporočil, identitete kličočega ali kakršnih koli drugih podatkov vezanih na Glasovno pošto. Telekom Slovenije ne odgovarja za vsebino sporočil.

4. Način zaračunavanja

- 4.1. Naročnik za uporabo Glasovne pošte plačuje mesečno naročnino za izbrani paket, kot je opredeljeno v Ceniku.
- 4.2. Vstop v predal preko številke 19101 je vključen v mesečno naročnino za izbrani paket, opredeljeno v Ceniku.
- 4.3. Vstop v sistem preko številke 19102 iz fiksnega omrežja Telekom Slovenije se zaračunava po Ceniku. Vstop v sistem iz mobilnega omrežja operaterja v Sloveniji preko številke 19102 se zaračunava po

Ceniku mobilnega operaterja iz čigar omrežja je bil izveden klic in je predmet njegovega zaračunavanja. Vstop v sistem iz tujine preko številke +3861 30 19102 se zaračunava po Ceniku operaterja iz čigar omrežja je bil izveden klic in je predmet njegovega zaračunavanja.

5. Vzdrževanje omrežja , kakovost storitev, odpoved storitve

- 5.1. Telekom Slovenije sme prekiniti izvajanje storitve Glasovna pošta v času odprave napak ali drugih vzdrževalnih del na omrežju in napravah, ali v primeru naravne ali druge nesreče ali iz podobnih razlogov, če je to nujno.
- 5.2. Naročnik lahko Glasovno pošto odpove na enak način, kot jo je naročil. Odpovedni rok začne teči prvi delovni dan po prejemu odpovedi. Telekom Slovenije bo Glasovno pošto izključil najkasneje v petih (5) delovnih dneh od prejema odpovedi.

6. Končne določbe

- 6.1. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki sledijo iz NR so opredeljeni v SPU, ponudbi oz. pogodbi. Če so določbe Pogojev drugačne od določb SPU, se uporabljajo določbe iz Pogojev. Če pa so določbe Pogojev glede na določbe iz pogodbe urejene drugače, pa se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- 6.2. Pogoji pričnejo veljati 1.7.2011 za naročnike, ki naročijo to storitev po datumu.
- 6.3. Za obstoječe naročnike ti Pogoji veljajo od 1. 8. 2011. S tem datumom prenehajo veljati Pogoji za opravljanje storitve glasovna pošta z dne 11.1.2011.
- 6.4. Pogoji se objavijo na spletnih straneh Telekoma Slovenije, prodajnih mestih in v uradnem glasilu.

Ivica Kranjčević,
predsednik Uprave