

Splošne določbe

1. člen

Družba Idalgo Telecom d.o.o. (v nadaljnjem besedilu: Idalgo Telecom ali operater) v okviru svoje gospodarske dejavnosti ustvarja, razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in opreme.

Splošni pogoji za opravljanje telekomunikacijskih storitev v omrežju Idalgo Telecoma (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pogoje za opravljanje in zagotavljanje tržnih telekomunikacijskih storitev v omrežju Idalgo Telecoma, (v nadaljnjem besedilu: storitve Idalgo Telecoma) in sicer:

- firmo in sedež operaterja,
- pogoje, postopke in roke za izgradnjo priključkov v omrežju Idalgo Telecom,
- pogoje, obseg in način opravljanja storitev Idalgo Telecoma,
- pogoje in postopke za priključitev terminalske opreme naročnika na omrežje Idalgo Telecoma,
- pogoje za sklenitev, spremembo, prekinitev naročniškega razmerja ter za mirovanje in izključitev (začasno/trajno) naročniškega priključka,
- način zaračunavanja in plačevanja storitev, reševanja ugovorov in reklamacij,
- pogoje za obdelavo podatkov,
- pogoje za spremembo pogodbe ter splošnih pogojev.

Idalgo Telecom opravlja storitve pod pogoji in na način kot je določen z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo in dogovori. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori. Splošni pogoji, posebni pogoji in dogovori glede uporabe posameznih storitev ter navodila smiselno veljajo tudi za uporabnike.

2. člen - storitve Idalgo Telecoma

Storitve Idalgo Telecoma so predvsem naslednje telekomunikacijske in informacijske storitve:

- širokopasovni dostop do interneta,
- javno dostopne brezžične storitve,
- distribucija signalov televizijskih in radijskih programov,
- navidezna zasebna omrežja,
- gostovanje aplikacij in strežnikov,
- vzdrževanje opreme v lasti Idalgo Telecoma v skladu s temi splošnimi pogoji,
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji,
- ostale telekomunikacijske, informacijske ter multimedijske storitve.

Idalgo Telecom lahko zaradi vključevanja novih storitev in/ali opuščanja oziroma spreminjanja starih storitev spremeni njihov nabor. O spremembah bo Idalgo Telecom obveščal naročnike na svojem spletnem naslovu in z drugimi komunikacijskimi sredstvi.

3. člen - uporabljeni izrazi

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- Omrežje Idalgo Telecoma je javno dostopno omrežje v lasti Idalgo Telecoma.
- Krajevna zanka je brezžični vod za povezavo omrežne priključne točke na objektu končnega uporabnika z oddajno točko Idalgo Telecoma.
- Terminalska oprema so naprave ali njihov ustrezen del, ki omogočajo uporabniku komuniciranje v omrežju Idalgo Telecoma in so namenjene za priključitev na vmesnike omrežja Idalgo Telecoma.
- Telekomunikacijska oprema je oprema v lasti Idalgo Telecoma, ki je nameščena v/na objektu naročnika in določa omrežni zaključek - standardiziran vmesnik, na katerega naročnik priključi terminalsko opremo.

- Omrežna priključna točka je točka na strani končnega uporabnika, kjer se stikata krajevna zanka in hišna napeljava.
- Hišna napeljava je vod znotraj objekta uporabnika, ki je namenjen povezavi omrežne priključne točke do komunikacijske opreme, in vod, ki omogoča priključitev terminalske opreme na omrežni zaključek.
- Omrežni zaključek predstavlja standardiziran vmesnik na komunikacijski opremi Idalgo Telecoma na katerega naročnik priključi svojo terminalsko opremo.
- Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z Idalgo Telecomom sklene pogodbo za uporabo storitev Idalgo Telecoma, oziroma pogodbo za njihovo zagotavljanje s strani Idalgo Telecoma.
- Naročniška pogodba skupaj s splošnimi pogoji in morebitnimi pisnimi dogovori ureja razmerje med Idalgo Telecomom in naročnikom za uporabo storitev Idalgo Telecom.
- Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve Idalgo Telecoma kot končni uporabnik ter fizična ali pravna oseba, ki je z Idalgo Telecomom ter naročnikom sklenila aneks za uporabniško naročniško razmerje.
- Cenik pomeni Cenik telekomunikacijskih in informacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu omrežja Idalgo Telecoma.

Ostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 13/07 z vsemi spremembami in dopolnitvami – v nadaljnjem besedilu: (ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih predpisih ter ostala veljavna zakonodaja.

4. člen

Firma operaterja storitev se glasi:

Idalgo Telecom – Ponudnik internetnih storitev, d.o.o. Ljubljana,

skrajšana firma se glasi: Idalgo Telecom d.o.o. Ljubljana.
Poslovni naslov: Ljubljana, Barjanska cesta 070, 1000 Ljubljana

5. člen - pogoji

Idalgo Telecom nastopa v Sloveniji in tujini kot ponudnik telekomunikacijskih storitev s področja elektronskih komunikacij, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. Idalgo Telecom bo sklenil naročniško pogodbo z vsako polnoletno fizično ali pravno osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti, in če ne bo upravičenih komercialnih ali finančnih zadržkov.

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in potrebne priloge. Če v pogodbi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo Idalgo Telecom vrne naročniku v dopolnitev. Pogodba je sklenjena in začne veljati z dnem, ko je podpisana s strani naročnika in s strani Idalgo Telecom.

6. člen - komunikacijska oprema

Naročnik mora zagotoviti prostor z ustreznimi klimatskimi pogoji za namestitev komunikacijske opreme in ustrezno število napajalnih virov 230V/50Hz ter ustrezno hišno napeljavo. Namestitev telekomunikacijske opreme lahko opravi naročnik sam na podlagi navodil Idalgo Telecoma ali jo naroči pri Idalgo Telecomu. Naročnik mora zagotoviti Idalgo Telecomu ali njegovemu pooblaščenemu izvajalcu nemoten dostop do mesta namestitve telekomunikacijske opreme. Naročnik mora pridobiti pisno soglasje lastnika oziroma lastnikov objekta za postavitve telekomunikacijske opreme.

Telekomunikacijska oprema je last Idalgo Telecoma, ki je upravičen z njo upravljati. Naročnik se zavezuje, da bo s telekomunikacijsko opremo ravnal kot dober gospodar. Naročnik je dolžan poravnati škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi. Naročnik je dolžan poravnati tudi škodo ki nastane na opremi v času, ko je v njegovi uporabi, če primeru višje sile ne ravna s potrebno skrbnostjo (npr. v času nevarnosti udara strele

ne izključi opreme iz elektrike; če v času grozeče naravne nevarnosti ne zavaruje opreme ipd.). Zaradi fizikalne omejitve tehnologije in tehničnih standardov Institute for Electrical and Electronic Engineers (IEEE) z oznako IEEE 802.11a/b/g/n, Idalgo Telecom ne more zagotavljati kvalitete storitve do posameznega naročnika, temveč samo do oddajne točke Idalgo Telecoma.

Pogoj, da lahko uporabnik začne uporabljati storitve Idalgo Telecoma, je izvedba dostopa do omrežne priključne točke, ki jo izvrši lastnik krajevne zanke, in vključitev naročnika na strani Idalgo Telecoma po prejemu podatkov o omrežni priključni točki. Idalgo Telecom bo pričel obračunavati uporabo storitev z dnem vklopa in neglede na to, kdaj je naročnik aktiviral uporabo storitev.

Idalgo Telecom naročniku zagotavlja maksimalno možno vrsto in kvaliteto naročenih storitev, upoštevajoč parametre linije ter tehnične in fizikalne omejitve. V kolikor preko naročnikove linije ni mogoče zagotavljati storitev, ki jih naročnik naroči, Idalgo Telecom na pisno zahtevo naročnika prekine naročniško razmerje. Če naročnik navedene zahteve ne poda se šteje, da je pogodba sklenjena s spremenjenimi parametri.

6a. člen - vračilo komunikacijske opreme

Po prekinitvi naročniškega razmerja ali posamezne storitve je naročnik dolžan opremo, ki jo je v uporabo (reverz ali najem) prejel za čas trajanja naročniškega razmerja ali za čas trajanja posamezne storitve, v roku osmih dni od preklica naročniškega razmerja ali posamezne storitve, vrniti. Idalgo Telecom bo najprej poskušal opremo pri naročniku prevzeti sam, in sicer po predhodnem dogovoru za prevzem z naročnikom. V kolikor Idalgo Telecom opreme ne prevzame iz razlogov na strani naročnika, kot so npr. nedosegljivost naročnika ali napačna kontaktna številka, je naročnik dolžan opremo vrniti sam na svoje stroške. Naročnik je dolžan vrniti nepoškodovano in delujočo opremo. V primeru nevrčila opreme oz. vračila poškodovane ali nedelujoče opreme se le-ta naročniku po veljavnem ceniku zaračuna.

7. člen - informacije o storitvah

Idalgo Telecom zagotavlja na svojih spletnih straneh <http://www.idalgo.si> informacije o:

- možnostih, vrstah in načinih uporabe storitev Idalgo Telecoma,
- cenah storitev Idalgo Telecoma in o morebitnih popustih,
- cenah dodatnih storitev,
- vseh podatkih potrebnih za sklenitev naročniškega razmerja z Idalgo Telecomom,
- tehničnih parametrov potrebne terminalske opreme
- cenah vzdrževanja in
- spremembah pogodbenih pogojev.

Spremembe cen pričnejo veljati skladno s postopkom opisanim v 31. členu teh splošnih pogojev.

Idalgo Telecom lahko komunicira z naročnikom storitev s sporočili, poslanimi naročniku v obliki SMS sporočil, preko navadne, elektronske pošte in/ali na drug zanesljiv način. Naročnik komunicira z Idalgo Telecomom pisno, na vsako pisno vlogo se mora tudi podpisati, drugače mu jo Idalgo Telecom pošlje v dopolnitev. Način komunikacije v primeru ugovora je določen v 27. in 27a. členu teh splošnih pogojev.

8. člen - spremembe nastavitvev

Idalgo Telecom lahko spremeni naročnikove nastavitve ali druge parametre na opremi v lasti Idalgo Telecoma na lokaciji uporabnika.

9. člen - vključitev storitev

Idalgo Telecom je dolžan opraviti vključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev Idalgo Telecoma najkasneje v roku petnajst (15) dni po podpisu naročniške

pogodbe s strani obeh pogodbenih strank, oziroma po priklopu krajevne zanke v omrežje Idalgo Telecoma, v primeru da se storitve opravljajo preko optičnega omrežja pa v roku trideset (30) dni od dneva sklenitve pogodbe.

V primeru ovir, ki onemogočajo vključitev v dogovorjenem roku, je Idalgo Telecom dolžan naročniku sporočiti razlog zakaj je do zamude prišlo.

Če Idalgo Telecomu uspe vzpostaviti povezavo do naročnika, vendar krajevna zanka in/ali hišna napeljava ne zagotavljata zahtevanih parametrov za priključitev oz. z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev, Idalgo Telecom naročniku ponudi priključitev z dejansko možnimi parametri. Dejansko možne parametre lahko Idalgo Telecom naročniku sporoči tudi v postopku odprave prijavljene napake. Če se naročnik s ponujenimi parametri strinja, mora o navedenem pisno obvestiti Idalgo Telecom, saj spremenjeni parametri pomenijo spremembo naročniške pogodbe. Če naročnik ne sprejme priključitve oz. izvajanja naročniške pogodbe z dejansko možnimi parametri, ima pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo oz. posamezno naročeno storitev. Kolikor Idalgo Telecom ne prejme pisne odpovedi naročniške pogodbe oz. posamezne naročene storitve se šteje, da se naročnik s parametri kot jih prejema, ne glede na kakovost delovanja strinja, Idalgo Telecom pa mu jih lahko skladno z opredelitvijo v naročniški pogodbi tudi zaračunava.

10. člen - odstop od pogodbe

Če naročnik brez utemeljenega razloga odstopi od pogodbe pred priključitvijo oziroma v roku sedmih (7) dni po priključitvi, je dolžan Idalgo Telecomu povrniti dejanske stroške za opravljeno delo.

11. člen - dolžnosti Idalgo Telecoma

Idalgo Telecom je dolžan:

- zagotavljati storitve Idalgo Telecoma v najboljši možni kakovosti, upoštevajoč fizične omejitve linije ter zunanje vplive
- preprečiti izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske možnosti,
- **objavljati cene svojih storitev in njihove spremembe na predpisan način, in sicer na spletni strani Idalgo Telecoma tako, da se ima vsakdo možnost seznaniti z njihovo vsebino,**
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času, pri čemer mora začeti z njihovim odpravljanjem v dnevu prijave motnje,
- na zahtevo naročnika in na njegove stroške izvesti vključitev terminalske opreme, pri čemer mora le-ta ustrezati pogojem iz 20. člena teh pogojev.

Idalgo Telecom je upravičen:

- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter vse ostale storitve Idalgo Telecoma po veljavnem ceniku,
- po predhodnem opozorilu od naročnika zahtevati takojšen umik informacij, servisov in storitev, ali omejiti dostop do njih, če so v nasprotju s prisilnimi predpisi ali dobrimi poslovnimi običaji,
- po predhodnem opozorilu v primeru zaznane možnosti zlorabe začasno preprečiti dostop do nekaterih ali do vseh storitev,
- po predhodnem opozorilu preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev, če naročnik moti funkcionalnost omrežja Idalgo Telecoma,
- brez predhodnega obvestila izključiti naročnikov priključek, če kršitve naročniške pogodbe ki jih izvaja naročnik pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave
- opraviti začasen ali trajni izklop naročnikovega priključka skladno z 24. 28., 29. členom teh splošnih pogojev

- ob pisnem soglasju naročnika brezplačno objaviti njegove podatke v imeniku in jih posredovati tretjim osebam zaradi sestave in tiska imenikov,
- prekiniti dobavo storitev Idalgo Telecoma oziroma odpovedati pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi splošnimi pogoji.

Idalgo Telecom ni odgovoren za:

- prekinitve in napake oziroma delni ali popolni izpad omrežja, če je le-to posledica nujnih vzdrževalnih del, naključja ali dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo oziroma na katere ne more vplivati,
- nepravilnosti nastale zaradi uporabe neustrezne telekomunikacijske opreme ali ravnanja naročnika,
- škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe telekomunikacijske opreme,
- vsebino in obliko informacij, ki jih tretje osebe objavljajo na internetu,
- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko njegovega omrežja,
- napake, motnje ter prekinitve v delovanju storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev linije ter kakršnih koli zunanjih vplivov
- motnje, nedelovanje storitev ter škodo povzročeno tretjim osebam ali naročniku, če naročnik ne uporablja opreme skladno s 20. členom teh splošnih pogojev,
- posredno škodo, izgubljeni dobiček, nepremoženjsko škodo,
- primere, ki so izrecno opisani v drugih določilih teh splošnih pogojev.

12. člen - preprečevanje morebitnih zlorab

Zaradi zagotavljanja varne uporabe in preprečevanja morebitnih zlorab, ima Idalgo Telecom pravico spremljati uporabo storitev. V primeru bistvenega odstopanja porabe naročnika od njegove povprečne porabe, lahko Idalgo Telecom naročnika opozori na

povišano porabo. V kolikor se naročnik ne odzove, lahko Idalgo Telecom naročniku začasno onemogoči uporabo storitev .

Idalgo Telecom ni dolžan spremljati uporabe storitev in obveščati naročnika, razen v primerih, ko je to izrecno navedeno v teh splošnih pogojih ali veljavni predpisi.

13. člen - dolžnosti naročnika

Naročnik je upravičen uporabljati storitve Idalgo Telecoma v dogovorjenem obsegu in kakovosti.

Naročnik je dolžan:

- pravočasno poravnati svoje obveznosti do Idalgo Telecoma po izdanih računih,
- skrbeti za izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel,
- preprečiti tretjim osebam nedopustne posege preko omrežnega zaključka v omrežje Idalgo Telecoma ali druga omrežja
- vzdržati se vseh dejanj in posegov v omrežje Idalgo Telecoma, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- skrbeti za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih,
- pri uporabi omrežja Idalgo Telecoma upoštevati predpise v zvezi z avtorskopравnim varstvom,
- **prijaviti napako v delovanju storitev** po elektronski pošti help@idalgo.si.

14. člen - razpoložljivost storitev

Čas razpoložljivosti storitev Idalgo Telecoma je od 00.00 do 24.00, sedem dni v tednu, vse dni v letu.

15. člen - načrtovane prekinitve

V primeru načrtovane prekinitve daljše od dveh ur bo Idalgo Telecom najmanj sedem dni pred tem na svojem spletnem naslovu ali po elektronski pošti obvestil naročnika.

16. člen - distribucija radijskih in televizijskih signalov

Idalgo Telecom nudi naročnikom distribucijo signalov radijskih in televizijskih programov v skladu z veljavnimi standardi in priporočili. Idalgo Telecom ne odgovarja za slabo kvaliteto signalov radijskih in televizijskih programov, če so vzroki na strani njihovih producentov. O programski shemi radijskih in televizijskih programov v omrežju Idalgo Telcoma odločata Idalgo Telecom in programski svet.

Idalgo Telecom ima pravico zatemniti oz. prenehati z radiodifuzno retransmisijo katerega koli televizijskega programa, v kolikor ga imetniki pravico pozovejo h zatemnitvi. Ker zatemnitev pomeni izvrševanje zakonitih pravic imetnikov ter je skladna s pogodbenimi razmerji, ki jih Idalgo Telecom za namene predvajanja programov sklepa, Idalgo Telecom za zatemnitev ne odgovarja. Naročnik je seznanjen, da zaradi zatemnitev ni upravičen do dobropisov za storitev televizije pri izdaji mesečnih računov. Idalgo Telecom naročnika o zatemnitvah obvešča na svoji spletni strani takoj, ko je to mogoče.

17. člen - spremembe obstoječih storitev

Če bo Idalgo Telecom načrtoval uporabo novih ali spremembo obstoječih storitev, bo o tem obvestil naročnika na svojem spletnem naslovu <http://www.idalgo.si/> najmanj 30 dni pred uveljavitvijo spremembe oz. novosti. Če se naročnik s spremembo ne strinja, ima pravico v roku 30 dni od dneva objave predvidene spremembe naročniško pogodbo oz. posamezno spremenjeno storitev pisno odpovedati, sicer se šteje, da z njo soglaša.

18. člen - osnovna storitev

Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je širokopasovni dostop do interneta osnovna storitev in zagotavlja uporabo javno dostopnih storitev distribucije signalov televizijskih in radijskih programov.

19. člen - terminalska oprema

Naročnik mora za priključitev terminalske opreme v omrežje Idalgo Telecoma zagotoviti tehnično ustrezno in brezhibno hišno napeljavo in sme uporabljati terminalsko opremo, ki ustreza zahtevam Pravilnika o radijski in terminalski opremi (Ur. l. RS št. 17/2009 z dne 6. 3. 2009, z vsemi spremembami in dopolnitvami) ter Pravilnika o elektromagnetni združljivosti (Uradni list RS, št. 132/06, z vsemi spremembami in dopolnitvami), ter jo mora vzdrževati v ustreznem stanju, ki ne povzroča motenj v omrežju Idalgo Telecoma, oziroma nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja in ne ogroža delovanja omrežja Idalgo Telecoma.

Naročnik na javno komunikacijsko omrežje ne sme priključiti radijske ali terminalske opreme, ki ne ustreza zahtevam iz predpisov, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo. Oprema ki jo naročnik uporablja mora biti skladna s standardi, katerih uporaba ustvari domnevo o skladnosti proizvodov z zahtevami veljavnega Pravilnika o elektromagnetni združljivosti in standardi, katerih uporaba ustvari domnevo o skladnosti proizvodov z zahtevami veljavnega Pravilnika ki ureja radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo.

20. člen - meritev, montaža in priklop

Pred priključitvijo v omrežje je obvezna meritev na lokaciji. Ob meritvi mora biti navzoč bodoči naročnik. Prva meritev je brezplačna. V kolikor z zelene lokacije ni vidne oddajne točke Idalgo Telecoma, se lahko opravi dodatna brezplačna meritev o kateri odloča Idalgo Telecom. Vse nadaljnje meritve na željo naročnika se obračunajo po ceniku servisnih ur.

Za ureditev hišne napeljave na priključku lahko naročnik, po predhodnem dogovoru, kot izvajalca izbere tudi Idalgo Telecom.

Dodatna dela in material se obračunajo po ceniku in morajo biti predhodno dogovorjena (ob meritvi).

Varen dostop do telekomunikacijske opreme na objektu mora na lastne stroške zagotoviti naročnik (t.j. ob montaži, servisih in demontaži).

21. člen - spremembe podatkov

Če pride do spremembe podatkov, navedenih v naročniški pogodbi, ali podatkov v zvezi z računi, prek katerih naročnik posluje, ali spremembe drugih podatkov in pogojev, ki vplivajo na naročniško razmerje, je naročnik dolžan o tem pisno obvestiti Idalgo Telecom najkasneje v roku 15 dni po nastanku spremembe. Naročnik je dolžan vsako želeno spremembo naročniške pogodbe s pisnim dopisom sporočiti Idalgo Telecomu. Dopis mora biti lastnoročno podpisan ali pa mora biti podpisan s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, s strani naročnika, v primeru pravne osebe pa s strani zakonitega zastopnika pravne osebe. Sprememba, kolikor je le-ta mogoča, bo izvedena najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oz. v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu, najkasneje do desetega (10) dne naslednjega meseca. Naročnik lahko naroči spremembo naročniške pogodbe tudi preko servisnih spletnih strani. V kolikor je sprememba podana na takšen način, se šteje, da jo je naročil naročnik oz. zakoniti zastopnik ali pooblaščen oseba naročnika, saj je naročnik sam dolžan poskrbeti za varnost podatkov za dostop do servisnih spletnih strani. V primeru, da želena sprememba ni mogoča, bo Idalgo Telecom o navedenem naročnika obvestil.

21a. člen - trajanje naročniške pogodbe

Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, naročnik jo lahko kadarkoli pisno odpove, pri čemer odpoved učinkuje najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana . Naročnik mora dopis s katerim Idalgo Telecom obvesti o želeni prekinitvi naročniškega razmerja lastnoročno podpisati in poslati s priporočeno pošto ter v njem jasno in nedvoumno izraziti svojo voljo. V primeru nejasno izražene volje naročnika se šteje, da prekinitev naročniškega razmerja ni bila zahtevana. Idalgo

Telecom naročniku zaračuna strošek izvedbe preklica naročniške pogodbe skladno s cenikom.

Če naročniška pogodba določa posebni dogovor, zavezo za ohranitev naročniške pogodbe v veljavi še določen čas od dneva sklenitve navedeno pomeni, da je naročniška pogodba sklenjena za določen čas. Naročnik ima naročniško pogodbo pravico odpovedati pred potekom določenega časa (vezave), vendar je v tem primeru dolžan poravnati tudi pogodbeno kazen kot je določena v naročniški pogodbi ter strošek izvedbe preklica pogodbe. Odstop od naročniške pogodbe se poda pisno in prične učinkovati šele z dnem plačila pogodbene kazni, sicer je odstop ničen. Po poteku časa, za katerega je pogodba sklenjena se le ta spremeni v pogodbo za nedoločen čas, naročnik pa jo ima pravico kadarkoli pisno odpovedati po postopku, kot je naveden v predhodnem odstavku.

21b. člen - odpoved razmerja s strani Idalgo Telecoma

Idalgo Telecom lahko ob predhodnem opozorilu odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik kljub opozorilu še naprej krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov. Idalgo Telecom lahko naročniško pogodbo odpove tudi v primeru osebnega stečaja, stečaja, prisilne poravnave ali likvidacije naročnika. O okoliščinah ki bi lahko vodile do uvedbe tovrstnih postopkov, je naročnik dolžan obvestiti Idalgo Telecom ter nosi vse posledice nepravočasne obvestitve.

Idalgo Telecom lahko odpove naročniško pogodbo z odpovednim rokom štirinajstih (14) dni v primeru, če se zaradi komercialnih razlogov odloči za ukinitve oddajne točke, ki je vezana na naročnikov priključek.

22. člen - izključitev naročniškega priključka

Idalgo Telecom je dolžan naročnika o razlogih za začasno izključitev **zaradi neplačila** predhodno pisno obvestiti ter mu določiti osem (8) dnevni rok za odpravo kršitev. Če naročnik v navedenem roku ne odpravi kršitev, ima Idalgo Telecom pravico kadarkoli po tem roku (in ne nujno nemudoma po preteku osmih

dni od opozorila) začasno izključiti naročnikov priključek. Z istim obvestilom Idalgo Telecom naročnika obvesti tudi o posledicah, ki nastanejo če naročnik niti po tridesetih (30) dneh od dneva začasne izključitve ne odpravi kršitev. V tem primeru lahko Idalgo Telecom kadarkoli po poteku tega roka (in ne nujno nemudoma po preteku tridesetih dni od opozorila) opravi trajno izključitev priključka, s čimer naročniška pogodba preneha.

Idalgo Telecom bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času, naročnik ni upravičen do dobropisa niti odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa. Idalgo Telecom naročniku po veljavnem ceniku zaračuna strošek ponovnega vklopa.

V primeru začasne ali trajne izključitve naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine, ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel.

23. člen - računi

Idalgo telecom izdaja svojim naročnikom za uporabo storitev Idalgo Telecoma mesečne račune. Za obračun storitev Idalgo Telecom se uporabljajo podatki družbe Idalgo Telecom. Cene storitve Idalgo Telecoma so določene v ceniku. Informacije o cenah in spletnih straneh družbe Idalgo Telecom <http://www.idalgo.si>.

Naročnina se obračuna in plačuje za **naslednje** obračunsko obdobje. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja. Idalgo Telecom lahko naročnino zaračuna tudi za čas, ko je naročnik začasno izklopljen.

Če naročnik v 15 dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec), ne prejme računa, je o tem dolžan nemudoma pisno obvestiti Idalgo Telecom, sicer se šteje, da je račun prejel 15. dan v mesecu za **naslednji** mesec.

Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku desetih (10) dni od datuma izstavitve računa. Naročnik je dolžan

poravnati tudi vse stroške, ki so nastali zaradi nepooblaščne rabe njegovega gesla ali opreme.

Naročnik je Idalgo Telecom dolžan poravnati tudi stroške opomina.

24. člen - podaja ugovora

Vsak naročnik ali končni uporabnik, imata pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Idalgo Telecoma v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem, po opisanem postopku. Zaradi varstva osebnih podatkov se odgovor na ugovor, ki ga vloži končni uporabnik, pošlje neposredno naročniku. Rok za vložitev ugovora je petnajst (15) dni od dneva, ko je naročnik oz. končni uporabnik izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje Idalgo Telecoma. Ugovor mora biti obrazložen in podpisan s strani naročnika ali končnega uporabnika. Idalgo Telecom bo na vsak pisni ugovor pisno odgovoril v roku 15 dni. Idalgo Telecom ima pravico rok za odgovor iz utemeljenih razlogov podaljšati, s čimer naročnik oz. uporabnik izrecno soglaša. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Naročnik lahko poda ugovor pisno po navadni pošti na naslov operaterja, s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov info@idalgo.si.

Če Idalgo Telecom ne ugotovi naročnikovemu ugovoru, ali če o njem ne odloči v 15 dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vloži pritožbo na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, Stegne 7, Ljubljana. Če naročnik vloži ugovor na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS), je o navedenem dolžan nemudoma pisno obvestiti Idalgo Telecom.

Idalgo Telecom se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do pravnomočnega zaključka postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja Idalgo Telecoma oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitve, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter Idalgo Telecom na dan vložitve ugovora pri AKOS-u o navedenem pisno obvestil. Določila tega odstavka

ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe s strani naročnika, ki izhaja iz obveznosti za katere naročnik ni vložil ugovora, oz. ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

Idalgo Telecom ne odgovarja za izključitev priključka, če naročnik ni vložil ugovora na opomin pred izključitvijo, vendar pa se po izključitvi priključka na podlagi naročnikovega ugovora ugotovi, da je bil izklop opravljen zaradi opravičljive napake na strani Idalgo Telecoma (npr. sistemska napaka). Enako velja za primer, če naročnik račun poravnava, pa pri tem navedene napačen sklic in plačilo ni pravilno knjiženo.

25. člen - reševanje ugovora

Naročnik je upravičen do priznanja dobropisa za zaračunane storitve, kolikor Idalgo Telecom v reklamacijskem oz. ugovornem postopku ugotovi, da le-te niso bile izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, če so izpolnjeni sledeči pogoji. **Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev telefonsko prijaviti nemudoma ob zaznavi.** Naročnik je dolžan v roku petnajstih (15) dni od dneva, ko je prejel račun vložiti ugovor skladno s predhodnim členom.

V primeru utemeljenosti naročnikovega ugovora, bo Idalgo Telecom za obdobje nedelovanja ali motenega delovanja storitve, naročniku v odgovoru na reklamacijo računa priznal dobropis, v sorazmernem delu naročnine za posamezno nedelujočo storitev oz. v sorazmernem delu naročnine za posamezno moteno storitev. Najvišji možni znesek dobropisa za obdobje za katerega je naročnik podal ugovor, pomeni dobropis celotne naročnine za nedelujočo storitev v tem obdobju, najnižji možno znesek pa 1 €. Idalgo Telecom ne prizna dobropisa za opravljene telefonske pogovore in morebitne druge opravljene storitve. Naročniku se ne povrne škode niti izgubljenega dobička, ki bi mu zaradi nedelovanja ali motenega delovanja storitve nastala, razen če je bilo nedelovanje ali moteno delovanje posledica naklepnega ravnanja Idalgo Telecoma.

Če naročnik ne reklamira računa oz. ne ugovarja v navedenem roku in ne prijavi napake v delovanju storitev oz. nedelovanja storitev ob njeni zaznavi, ni upravičen do dobropisa za zaračunanane storitve.

Idalgo Telecom ima pravico zavrnuti reklamacijo računa oz. ugovor, ali jo/ga zavreči skladno s splošnimi pogoji, o delovanju oz. motenem delovanju storitev pa presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove linije. Idalgo Telecom v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno ter nepremoženjsko škodo.

26. člen - začasna izključitev

Idalgo Telecom lahko naročnikov priključek **začasno izključi** v naslednjih primerih:

- če v omrežju Idalgo Telecoma povzroča tehnične motnje,
- če s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom,
- če poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Idalgo Telecoma ali kateregakoli drugega sistema,
- če poskuša priti do podatkov, za katere ni pooblaščen,
- če kršitve naročniške pogodbe ki jih izvaja naročnik pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave, tudi brez predhodnega opozorila,
- če ne poravna svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v roku osmih (8) dni po izdaji opomina,
- če naročnik, ki trži storitve v omrežju Idalgo Telecoma, kljub opozorilu ne upošteva splošnih pogojev in odredb Idalgo Telecoma, dobrih poslovnih običajev ali veljavnih predpisov,
- če naročnik brez soglasja Idalgo Telecoma proti plačilu nudi storitve Idalgo Telecoma drugim uporabnikom,
- če ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 10. členom teh splošnih pogojev,

- če pri uporabi premijskih storitev (090, 080 ipd.) po lastni presoji Idalgo Telecom naročnik oz. uporabnik občutno preseže porabo povprečnega uporabnika.
- v drugih primerih kršitev naročniške pogodbe s strani naročnika.

27. člen - trajna izključitev oz. prenehanje pogodbe

Idalgo Telecom lahko naročnikov priključek **trajno izključi** v naslednjih primerih:

- če kljub pisnem opozorilu ali kljub začasem izklopu kot določeno v predhodnem členu, ponovno izvaja kršitve,
- če v roku trideset (30) dni po začasni izključitvi ali kadarkoli po tem roku oz. če kljub opominu v 30 dneh po začasni izključitvi ne poravnava svojih obveznosti,
- če izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki.

Naročniška pogodba s trajno izključitvijo preneha.

28. člen - obdelava osebnih podatkov

Obdelava osebnih podatkov s strani Idalgo Telecoma kot upravljavca poteka v skladu s Splošnimi pogoji obdelave osebnih podatkov v družbi Idalgo Telecom d.o.o. Ljubljana.

29. člen - sprememba splošnih pogojev

Idalgo Telecom lahko v skladu s svojo poslovno politiko spremeni te splošne pogoje ter pogoje naročniške pogodbe, o navedenem pa mora seznaniti naročnika z objavo na uradni spletni strani <http://www.idalgo.si/> ter ob prejemu računov za storitve, oziroma na drug primeren način.

Sprememba mora biti objavljena trideset (30) dni pred pričetkom veljavnosti le-te na uradni spletni strani <http://www.idalgo.si/>. Razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1, ima naročnik pravico v

istem roku (30 dni) odstopiti od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, če se s predlaganimi spremembami ne strinja.

Ta pravica ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov. Če naročnik pogodbe oziroma posamezne storitve ne odpove pisno v roku trideset (30) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša. Izjema od navedenega postopka je določena v 7. členu teh splošnih pogojev.

30. člen - reševanje sporov

Pogodbene stranke soglašajo, da bodo vse morebitne spore, ki bi nastali v zvezi z izvajanjem te pogodbe, reševali sporazumno. V primeru, da spor ni možno rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Kopru.

Ljubljana, 10.12.2019

Idalgo Telecom d.o.o.

Direktor: Alexander Prutskov