

SPLOŠNI POGOJI za izvajanje in uporabo storitev DETELFONE

Z izbiro in potrditvijo opcije »Seznanjen sem in strinjam se s splošnimi pogoji uporabe storitve DetelFone« se uporabnik seznanja in sprejema te splošne pogoje ter vse spremembe pogojev.

1. OPREDELITEV POJMOV

- 1.1 Splošni pogoji poslovanja za izvajanje storitev DetelFone opredeljujejo pogoje, obseg in način izvajanja storitev ter osnovna pravila medsebojnih odnosov med **ponudnikom storitve Detel Global, d.d. (v nadaljevanju operater)**, ki je lastnik in razvijalec programske opreme DetelFone in naročniki oziroma uporabniki storitev.
- 1.2 **Storitev DetelFone** vključuje storitve, programsko opremo, podporo, vsebino in druge medije, posodobitve ali nadgradnje v zvezi z vzpostavljanjem govornih zvez in pošiljanjem podatkov iz spletnega mesta na druga spletna mesta ter v stacionarna in mobilna telefonska omrežja v notranjem in mednarodnem prometu. Za vse naštetu se v teh splošnih pogojih nanaša izraz »storitev«. Posamezne storitve DetelFone so lahko brezplačne ali odplačne. Storitve DetelFone-a lahko uporabljate tudi za opravljanje poslovne dejavnosti.
- 1.3 **Storitev DetelFone** lahko uporabljate na dva načina:
- predplačniško; brez formalno sklenjene materializirane pogodbe in brez naročnine. Uporabnik mora imeti na svojem DetelFone računu zadosti sredstev za opravljanje klicev. V primeru, da je uporabnik DetelFone račun prazen, ni možno opravljati klicev. Obračun klicev je na čas oz. minutni (vzpostavitev klica je ena minuta, nato se obračuna vsaka naslednja pričeta minuta).
 - poplačniško; uporabnik sklene pogodbo z operaterjem ter plačuje mesečno naročnino. Obračun klicev je na čas (vzpostavitev klica se obračuna kot 30 sekund, nato se obračuna vsaka nadaljna sekunda).

2. PREDMET STORITEV TER MEDSEBOJNE PRAVICE IN OBVEZNOSTI

- 2.1 Operater podeljuje pravico uporabniku, da s spletnega mesta, kjer se nahajajo storitve DetelFone-a brezplačno naloži, shrani, namesti in osebno uporablja storitve DetelFone-a. Storitve DetelFone-a omogočajo uporabniku uporabo internetne telefonije (VoIP) in sicer:
- dohodni in odhodni klici v omrežju DetelFone,
 - dohodni in odhodni klici v omrežja nacionalnih in tujih operaterjev,
 - dohodni in odhodni klici v omrežja mobilnih operaterjev,
 - druge dodatne storitve (pošiljanje datotek, konferenčni klic, internetni pogovori - chat).

Storitev DetelFone ne omogoča dostopa do številke nujnih služb 112 in 113. Predlagamo, da v primeru klica v sili uporabite klasični stacionarni telefon oziroma mobilni telefon preko mobilnega (GSM) omrežja.

Pogoji uporabe storitve DetelFone:

- z enim e-mail naslovom se lahko registrira samo en nov DetelFone uporabnik,
 - z eno mobilno številko se lahko registrira samo en nov DetelFone uporabnik.
- 2.2 Operater ne podeljuje pravice uporabniku, da slednji proda, prenese, posodi, odda, distribuira ali na kakšen drug način posreduje pravice iz prejšnjega odstavka tretjim osebam. Operater lahko prenese to razmerje na tretjo osebo.
- Operater ne podeljuje pravice uporabniku, da slednji spremeni, prevede, predružači, izvede posego v programsko kodo in povratno inženirstvo ali kako drugače poseže v storitve DetelFone-a.
- 2.3 Uporabnik se strinja, da se storitve DetelFone-a vključijo v storitve, programsko opremo in druge tehnologije tretjih oseb. Vsaka taka storitev, programska oprema in druga tehnologija tretjih oseb, s tem postane podvržena ureditvi v teh splošnih pogojih. Uporabnik bo samostojno in ločeno od teh splošnih pogojev sprejel storitve, programsko opremo in tehnologije tretjih oseb, ki bo posredovana skupaj s storitvami DetelFone-a in bo za uporabo teh storitev sklenil samostojen sporazum s tretjo osebo ter ne bo uveljavljal nikakršnih zahtevkov iz sporazuma s tretjo osebo do operaterja.
- 2.4 Operater lahko spreminja te pogoje uporabe storitve DetelFone. Operater se zavezuje, da bo ob vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh pogojev uporabe obvestil uporabnika na naslovu www.detelfone.eu. Uporabnik se zavezuje, da bo redno spremljal spletno stran ponudnika storitev DetelFone na naslovu www.detelfone.eu ter sledil aktualnim različicam storitve DetelFone in teh splošnih pogojev.
- 2.5 Uporabnik se strinja, da se lahko storitve DetelFone-a kadarkoli spremenijo in nadgradijo. Uporabnik se strinja, da bo za uporabo spremenjenih storitev DetelFone-a moral sprejeti ter namestiti spremenjene storitve DetelFone-a.
- 2.6 Uporabnik se strinja, da lahko operater omeji ali prekine uporabniku izvajanje in uporabo storitev DetelFone-a, brez soglasja uporabnika, zaradi poprave, nadgraditve ali posodobitve storitev DetelFone-a ali iz kakšnihkoli drugih tehničnih, operativnih ali pravnih vzrokov, ki preprečujejo izvajanje storitev, kakor tudi v primeru, če operater meni, da uporabnik huje krši določila teh splošnih pogojev ali kako drugače zlorablja storitve DetelFone-a. Operater ne sprejema odgovornosti zaradi neposredne ali posredne škode, ki bi lahko nastala zaradi izvajanja spremenjenih storitev DetelFone-a oziroma zaradi prekinitve izvajanja storitev DetelFone-a.
- Operater se obvezuje, da bo po svojih najboljših močeh zagotavljal nemoteno delovanje storitve in svojega elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavlja njune absolutne zanesljivosti. Z navedenim dejstvom se uporabnik izrecno strinja in se z uporabo storitve odpoveduje vsem zahtevkom v zvezi s tem. V primeru popolnega ali delnega izpada ter drugih prekinitev omrežja in/ali storitve ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in storitve), si bo operater prizadeval zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče.
- 2.7 Uporabnik se strinja, da bo storitev uporabljal na način, ki je v skladu s temi splošnimi pogoji in tako, da bo zagotovil skladnost z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.
- 2.8 Storitve zagotavljanja in prejemanja klicev med DetelFone uporabniki je brezplačna (klici v Detel omrežju).
- 2.9 Operater uporabniku na njegovo zahtevo dodeli telefonsko številko iz nacionalnega številskega prostora, ki omogoča zagotavljanje in prejemanje klicev v in iz javno dostopnega telefonskega omrežja (klici iz omrežja). Storitve zagotavljanja klicev iz DetelFone-a v javno

dostopna telefonska omrežja na fiksni lokaciji in v mobilna omrežja se zaračunajo po ceniku, ki je objavljen na strani www.detelfone.eu.

- 2.10 Uporabnik predplačniškega sistema, s telefonsko številko nacionalnega številskega prostora, je dolžan plačevati zakupnino za to številko. Postopek plačila je enak kot za polnjenje DetelFone računa. V kolikor zakupnina za telefonsko številko nacionalnega številskega prostora ni poravnana, se uporabniku le-ta izklopi in se mu dodeli navidezno telefonsko številko. V roku enega meseca od izklopa 'nacionalne številke' uporabnik lahko pridobi isto telefonsko številko, ob pogoju plačila zakupnine. Po poteku tega roka lahko uporabnik pridobi drugo telefonsko številko nacionalnega številskega prostora. Operater bo uporabnika preko elektronske pošte obveščal o poteku obdobja zakupa.
- 2.11 Uporabnik plačuje storitve klicev iz omrežja po predplačniškem sistemu, tako da s plačilom s kreditno kartico napolni svoj DetelFone račun. Uporabnik lahko z operaterjem sklene posebno naročniško pogodbo ter svoje storitve plačuje po poplačniškem sistemu. V primeru, da uporabnik sklene naročniško pogodbo je dolžan plačevati račune v roku, ki je določen v pogodbi. V primeru zamude pri plačilu ima operater pravico, da da onemogoči uporabo storitev, dokler niso poravnane vse obveznosti oziroma dokler operater ne prekine naročniške pogodbe, v tem primeru dolžnost plačevanja naročnine ne ugasne. Operater si pridržuje pravico, da uporabniku zaračuna storitve, ki so bile opravljene v preteklih obračunskih obdobjih, če še niso bile zaračunane na rednem mesečnem računu. V primeru prekinitve pogodbe je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti za uporabljene storitve, vključno z naročnino do konca naročniškega obdobja, v katerem je bilo prekinjeno naročniško razmerje.
- 2.12 Uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje operaterja v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Operater bo reševal izključno pisne ugovore, ki se nanašajo na motene ali prekinjene zveze, ne pa reklamacije, ki bi se nanašale na kakovost vsebine ali storitve dostopa do interneta.
- 2.13 Pisni ugovor se vložijo na sedež podjetja. Ugovor mora uporabnik vložiti v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v devetdesetih (90) dneh od odločitve ali ravnanja. Prepozna ugovora operater ni dolžan obravnavati.
- 2.14 Stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za sodni postopek krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

3. OMEJITVE STORITEV, RAZPOLAGANJA IN ODGOVORNOSTI

- 3.1 Uporabnik se seznanja in sprejema, da:
- se prenos številke v okviru storitev DetelFone-a zaračunava po veljavnem ceniku,
 - storitev ne omogoča dostopa do številk nujnih služb 112 in 113,
 - lahko uporabnik pridobi številko za uporabo storitev DetelFone-a zgolj, če uporablja storitve s slovenskega IP naslova,
 - se strinja s pogoji akcije podeljevanja brezplačnih telefonskih števil, po katerih lahko operater kadarkoli tako brezplačno telefonsko številko uporabniku odvzame,
 - ima operater pravico do spreminjanja cen v veljavnem ceniku storitev.
- 3.2 Uporabnik ne sme samostojno distribuirati storitev DetelFone-a ter se mora za distribucijo posebej dogovoriti z operaterjem.
- 3.3 Uporabniku je prepovedano storitev DetelFone uporabljati za samodejno klicanje, stalno posredovanje klicev, telemarketing, masovno pošiljanje faksov ali za druge dejavnosti, ki niso v skladu z običajnimi vzorci uporabe za gospodinjstva ali mala podjetja. Uporabnik je dolžan vso opremo DetelFone-a, ki jih operater priskrbi za izvajanje storitev DetelFone, uporabljati skladno z licenčnimi in drugimi pogoji za uporabo take opreme. V primeru uporabe v nasprotju s tem odstavkom operater ni odgovoren za delno ali popolno nedelovanje storitve DetelFone, uporabnik pa odgovarja za vse posledice in škodo, ki bi zaradi takšne neprimerne uporabe nastale. Uporabnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe storitve, v primeru hujše kršitve pa si operater pridržuje pravico prekiniti ali omejiti storitve DetelFone-a brez vnaprejšnjega opozorila.
- 3.4 Uporabnik se zavezuje uporabljati storitve DetelFone-a na svojo odgovornost. Operater ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi izvajanja storitev DetelFone-a. Operater ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru storitev DetelFone-a. Operater ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi prekinitve izvajanja storitev DetelFone-a.
- 3.5 S sprejetjem splošnih pogojev uporabnik soglaša, da operater obdeluje in hrani zbrane osebne podatke za namen ugotavljanja uporabe storitev, prilaganje ponudbe in segmentacije, za raziskavo trga, obveščanje o ponudbah, novostih in ugodnostih ter za pošiljanje drugega marketinškega gradiva. Posredovani podatki se lahko obdelujejo do pisnega preklica. Posameznik ima možnost kadarkoli pisno zahtevati, da operater v roku 15 dni trajno ali začasno preneha uporabljati njegove osebne podatke za namen neposrednega trženja in sicer tako, da pošlje pisni zahtevek po elektronski pošti na naslov: marketing@inlife.si. Operater bo o prenehanju uporabe osebnih podatkov pisno ali po elektronski pošti obvestil posameznika, ki je to zahteval. Operater se zavezuje, da elektronskega naslova in mobilne številke ne bo posredoval, posodil ali prodal tretji osebi, brez predhodnega obvestila in pridobitve pisnega soglasja posameznika. Informacije o posamezniku bo operater obdeloval zgolj v okviru zgoraj naštetih namenov zbiranja. Povratna SMS sporočila so za uporabnika brezplačna. SMS poslan s strani uporabnika se zaračuna po ceniku operaterja.

4. ZASEBNOST IN VARNOST

- 4.1 Operater za izvajanje storitev DetelFone-a uporablja tudi javno omrežje interneta in omrežja pod nadzorom tretjih strank za prenos in posredovanje podatkov. Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da je seznanjen s to značilnostjo in posledicami, ki lahko pomenijo okrnitev zasebnosti. Operater se zavezuje spoštovati zasebnost in v nobenem primeru brez predhodnega dovoljenja ne bo razkrival nobenih podatkov, zasebnih ali drugačnih, tretjim osebam, razen kadar bi to bilo potrebno na podlagi veljavne zakonodaje in predpisov Republike Slovenije.
- 4.2 DetelFone omogoča, da uporabnik sam, z enostavnimi sredstvi in brezplačno prepreči prikaz identitete priključka s katerega kliče in identitete priključka v zvezi.

5. AVTORSKE PRAVICE IN PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

- 5.1 Storitve DetelFone predstavljajo predmet varstva avtorskega prava in pravic intelektualne lastnine. Uporabnik se seznanja in izrecno sprejema, da so vse storitve DetelFone last operaterja. Kakršnakoli zloraba storitev DetelFone-a na področju avtorskega prava in prava intelektualne lastnine predstavlja kršitev veljavne zakonodaje.

6. DOSTOP DO INFORMACIJ

- 6.1 Operater zagotavlja pravnim in fizičnim osebam informacije o možnostih in načinih uporabe storitev DetelFone:
- na sedežu operaterja,
 - na javno objavljeni telefonski številki (0)5920 1000,

- na spletni strani www.detelfone.eu,
- na elektronskem naslovu help@de-tel.com,
- preko svojih zastopnikov.

7 OMEJITEV DOSTOPNOSTI STORITEV

7.1 Operater lahko začasno in na stroške naročnika omeji odhodne klice, če naročnik:

- ne poravna enega ali več zapadlih računov,
- ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
- uporablja storitev v nasprotju z naročniško pogodbo in/ali Splošnimi pogoji,
- s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
- ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
- v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Operater naročnika pisno opozori, da so nastopili razlogi za začasno omejitev. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu v 5 dneh od izdaje opozorila, mu Operater omeji odhodne klice. Omejitev sme trajati toliko časa, dokler trajajo razlogi za omejitev.

7.2 Ne glede na določbe prejšnjega odstavka sme Operater začasno in na stroške naročnika **brez predhodnega obvestila** nemudoma omejiti odhodne klice:

- če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
- če naročnik poskuša vdreti v zaščitne sisteme omrežja in s tem priti od podatkov, za katerih posedovanje ni pooblaščen,
- če naročnik ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- zaradi zaščite naročnikov interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih takoj, ko je zaznana možnost zlorabe,
- v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

7.3 Operater lahko glede na razlog omejitve prav tako odstopi od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.

Operater naročnika o izvedbi ukrepa najprej obvesti preko telefona, če je to izvedljivo ter nato še preko elektronske ali navadne pošte.

Ponovna vključitev odhodnih klicev se naročniku, ki krši pogodbo oz. splošne pogoje zaračuna po veljavnem ceniku. Dolžnost plačevanja naročnine v primeru omejitve odhodnih klicev ne ugasne.

8 PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA OZ. IZVAJANJE STORITEV/

8.1 Operater lahko prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka in/ali v celoti preneha zagotavljati storitev, če naročnik:

- ne poravna dveh ali več zapadlih računov,
- če se začasne omejitve odhodnih klicev ponovijo več kot dvakrat letno,
- s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali drugače moti druge naročnike,
- ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,
- ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje,
- če huje krši določila naročniške pogodbe in /ali Splošnih pogojev,
- uporablja storitev v nasprotju z naročniško pogodbo in/ali Splošnimi pogoji,
- če se nad naročnikom prične stečajni postopek, postopek prisilne poravnave ali kateri drugi postopek skladno z Zakonom o finančnem poslovanju, postopkih zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju,
- v drugih primerih, ki jih določajo Splošni pogoji.

Pred nastopom razloga za prenehanje naročniškega razmerja pošlje operater naročniku opozorilo, v katerem ga pozove, da v roku 8 dni od izdaje opozorila preneha s kršitvami ali poravna svoje obveznosti. Z dnem izdaje opozorila operater naročniku omeji odhodne klice do dneva, ko naročnik poravna svoje obveznosti oziroma preneha s kršitvami.

Operater lahko prav tako prekine naročniško razmerje brez odpovednega roka in predhodnega obvestila iz prejšnjega odstavka ter v celoti preneha zagotavljati storitev, v primerih ko naročnik ne uporablja storitve več kot šest mesecev.

8.2 Preostalo dobroimetje na uporabniškem računu se ob prekinitvi uporabe storitve DetelFon-a ne vrača, niti ga uporabnik ne more koristiti ob prehodu na drugo storitev.

8.3 V primeru prekinive razmerja ali prenehanja zagotavljanja storitve je naročnik dolžan v celoti poravnati svoje obveznosti in odstraniti aplikacijo DetelFon-a s svojih tehnoloških medijev.

Ti splošni pogoji pričnejo veljati 24.1.2012.