

## Splošni pogoji poslovanja mobilne telefonije Novatel mobil

Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah ZEKom – UPB1 (Uradni list RS, št. 13/2007) in Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij (Uradni list RS, št. 96/2004) objavlja KaTe Nova Gorica:

### Splošne določbe

KaTe Nova Gorica je posrednik oz. prodajni zastopnik mobilno virtualnega operaterja Novatel d.o.o., Bukovžlak 101, 3000 Celje v fizičnem omrežju Telekoma Slovenije.

Naročnik je seznanjen, da dostop do mobilnega omrežja Novatel Mobil in storitev mobilne telefonije Novatel mobil, ki so predmet naročniške pogodbe operaterja zagotavlja družba Novatel d.o.o., Bukovžlak 101, 3000 Celje (v nadaljevanju Novatel). Operater pa odgovarja za vzpostavitev, nadzor ter zagotovitev razpoložljivosti omrežja in dostopa za izvajanje teh storitev. Družbi imata sklenjeno pogodbo o medsebojnem sodelovanju. Novatel d.o.o. kot ponudnik storitev Novatel mobil skrbi za strokovno in kakovostno izvajanje le-teh. Prav tako odgovarja za posredovanje informacije ustreznim organom o številki in lokaciji kličočega ob klicu na številko za klice v sili »112« in številko policije »113«, dodeljuje nove številke, izvaja prenose števil, poskrbi za vključitev naročnika v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo.

Naročnik s podpisom naročniške pogodbe sklene naročniško razmerje z operaterjem Kabelska Televizija Nova

Gorica, katera mu mesečno izstavlja račune za opravljene storitve ter tudi prejema plačila in je naslov za prijavo napak, reklamacijo računov ter reševanje sporov v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Prav tako operater naročniku zagotavlja kakršnekoli informacije ter odgovarja za namestitve in vzdrževanje dane opreme in obveščanje uporabnikov o spremembah, omejitvah in prekinitvah delovanja storitev.

S Splošnimi pogoji poslovanja za opravljanje mobilnih storitev Novatel mobil (v nadaljevanju SP-mobilna) se ureja opravljanje in zagotavljanje mobilnih storitev Novatel mobil (v nadaljevanju storitev). Med drugim vsebujejo naslednje določbe:

- naziv in sedež operaterja storitev,
- obseg opravljanja storitve,
- sklenitev naročniškega razmerja,
- obveznosti in pravice naročnika,
- odgovornost,
- obveznosti in pravice KaTe Nova Gorica,
- obračunavanje,
- omejitve,
- prenehanje naročniškega razmerja,
- objava v telefonskem imeniku,
- reklamacije in nivo zagotavljenih storitev,
- prenos naročniškega razmerja
- splošna določila.

SP-mobilna urejajo razmerje med operaterjem KaTe Nova Gorica in naročnikom. Razmerje med operaterjem KaTe Nova Gorica in naročnikom poleg teh SP-mobilna ureja še naročniška pogodba, cenik storitev mobilne telefonije (v nadaljevanju tudi: »Cenik- mobilna«), Pogoji varovanja osebnih podatkov, Opis nivoja storitev ter morebitni drugi posebni dogovori med KaTe Nova Gorica in naročnikom. Naročnik s podpisom pogodbe potrjuje, da je seznanjen z vsebino SP-mobilna, da soglašja z omenjenimi splošnimi pogoji in vsakokrat veljavnim Cenikom- mobilna, ter sprejema vse obveznosti iz tega naslova.

SP-mobilna dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama v isti pogodbi in praviloma zavezujejo tako kot ti. Če SP-mobilna in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

### V teh splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- Naročnik** je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki ima sklenjeno pogodbo s KaTe Nova Gorica za uporabo mobilnih storitev Novatel mobil po tej pogodbi.
- Elektronske komunikacijske storitve** so storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve, ki jih omogoča javno dostopno mobilno omrežje, ter jih nudi KaTe Nova Gorica svojim naročnikom v skladu s temi splošnimi pogoji, Cenikom- mobilna in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju: storitve). Obseg in lastnosti storitev so odvisne od posameznega paketa, zmogljivosti omrežja, izbire naročnika in ponudbe KaTe Nova Gorica.
- Elektronsko komunikacijsko omrežje** Novatel Mobil (v nadaljevanju: mobilno omrežje) je javno dostopno mobilno telekomunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije d.d. in predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih, z radijskimi valovi in/ali na drug način.
- Naročniška pogodba** določa razmerje med KaTe Nova Gorica naročnikom za uporabo mobilnih storitev po tej pogodbi.
- Naročniško razmerje** je odnos med KaTe Nova Gorica naročnikom, ki sklene s KaTe Nova Gorica naročniško pogodbo.
- Razpoložljivost storitev** je čas, v katerem lahko naročnik uporablja storitve.
- Kartica SIM** (Subscriber Identity Module) je kartica z vpisano kodo, ki omogoča priključitev na mobilno omrežje, identifikacijo naročnika, vsebuje PIN in PUK kodo ter serijsko številko.
- Mobilno omrežje Novatel Mobil** je mobilno omrežje virtualnega mobilnega operaterja, ki deluje na fizičnem mobilnem

omrežju Telekoma Slovenije.

- i) **Aparat** je prenosna radijska terminalna oprema oz. mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja Novatel Mobil in izpolnjuje evropske standarde kvalitete. Naročnik je odgovoren, da v mobilnem omrežju podjetja Novatel Mobil uporablja izključno tisto opremo, ki je primerna za uporabo v tem mobilnem omrežju. Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je naročnik dolžan KaTe Nova Gorica na njihovo zahtevo posredovati vse podatke v zvezi z aparatom, ki ga uporablja.
- j) **Tretja oseba** je pravna ali fizična oseba, ki nima sklenjenega naročniškega razmerja s KaTe Nova Gorica
- k) **Roaming/Gostovanje v drugem omrežju** je možnost uporabe storitev mobilnih omrežij drugih mobilnih operaterjev, s katerimi ima Novatel d.o.o. sklenjene pogodbe o gostovanju.
- l) **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)
- m) **Uporabnik** je pravna ali fizična oseba, ki uporablja mobilne storitve KaTe Nova Gorica kot končni uporabnik.
- n) **Cenik- mobilna** pomeni cenik KaTe Nova Gorica mobilnih komunikacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu
- o) **Priključnina/priključna taksa:** je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- p) **Strošek Izključitve:** je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka
- q) **Navodila za uporabo** so navodila, s katerimi uporabniki storitev Novatel Mobil dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.
- r) **Vsebin** pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Novatel Mobil ali storitve ponudnikov vsebin.

## 1. Naziv in sedež operaterja storitev

Naziv operaterja storitev: Kabelska Televizija Nova Gorica

Skrajšani naziv operaterja storitev: KaTe Nova Gorica

Sedež operaterja storitev: Erjavčeva ulica 2, 5000 Nova Gorica

## 2. Obseg upravljanja storitve

- a) KaTe Nova Gorica nudi v okviru tehničnih možnosti nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Če storitev to omogoča, tudi dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.
- b) Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Novatel Mobil-a, če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, Novatel Mobil pa jo nudi in omogoča.
- c) Storitve, ki jih urejajo ti SP-mobilna in naročniška pogodba obsegajo zlasti storitve govorne mobilne telefonije, prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil, prenos podatkov z dostopom do interneta in prenos vsebin v omrežju KaTe Nova Gorica.
- d) KaTe Nova Gorica zagotavlja (ob običajnih pogojih) storitve 24 ur na dan, 7 dni v tednu, vse dni v letu. Pri prenosu podatkov so dosežene hitrosti nižje od teoretičnih in so odvisne od različnih dejavnikov, zlasti kakovosti radijskega signala, gostote uporabnikov na določeni lokaciji, zmožnosti terminalne naprave in drugih dejavnikov na prenosni poti.
- e) KaTe Nova Gorica omogoča dostop do števil 112 in 113 z omejenimi informacijami o lokacijah kličočega.
- f) Obvestilo uporabnikom o omejitvah storitve klika na enotno evropsko številko za klice v sili "112" in številko policije "113": *V času izpada ali motenega delovanja električnega omrežja, komunikacijskega omrežja, vzdrževalnih delih na omrežju ali okvari terminalne opreme, storitve klika na številki "112" in "113" nista dostopni.*
- g) Dodatne oziroma dopolnilne storitve lahko naročnik zahteva v okviru tehničnih možnosti na podlagi pisne vloge oziroma na način, ki je določen v ponudbi posamezne storitve.
- h) Osnovne, dodatne in dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenikom, ki je objavljen na spletnih straneh KaTe Nova Gorica in je dostopen na sedežu operaterja KaTe Nova Gorica.
- i) Operater KaTe Nova Gorica lahko po predhodni najavi spreminja nabor storitev, ki jih omogoča naročnikom KaTe Nova Gorica.
- j) Storitve Novatel Mobil je mogoče uporabljati tudi v tujih javnih mobilnih omrežjih s katerimi ima operater posredno preko Novatel d.o.o. sklenjene pogodbe o gostovanju. Veljavni seznam držav v katerih je mogoče gostovanje in cenik, se nahaja na spletni strani.
- k) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih operaterjev. Kvaliteta pogovorov v omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljenega zveze glasovne komunikacije, podatkovnih zvez ali drugih elektronskih komunikacijskih storitev je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.
- l) Zaračunavanje storitev se izvaja na podlagi veljavnega cenika storitev in blaga. Cenik- mobilna je objavljen na spletni strani [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si) in je na voljo v vseh prodajnih enotah KaTe Nova Gorica. KaTe Nova Gorica bo spremembe cen objavila v predpisanih rokih in na predpisan način, skladno z veljavno zakonodajo.
- m) Na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti bo KaTe Nova Gorica nudil naročniku izbiro osebne telefonske številke.
- n) Na podlagi veljavnega cenika, bo KaTe Nova Gorica naročniku nudil spremembo osebne telefonske številke.
- o) SIM kartica je last Novatel d.o.o. SIM kartica varuje naročnika s PIN identifikacijsko kodo. S trikratnim napačnim vnosom PIN kode se začasno sproži zapora v omrežju. Zaporo lahko naročnik razveljavi z vnosom ustrezne PUK kode. Če naročnik 10- krat zapored vnese napačno PUK kodo, se SIM kartica uniči in je ni možno več obnoviti.
- p) Če se kartica SIM uporablja v mobilnem telefonu oziroma napravi, ki je ukradena ali tehnično predelana, da ne ustreza standardom uporabe v mobilnem omrežju ali povzroča poslovno škodo operaterju, lahko KaTe Nova Gorica nemudoma prepreči nadaljnjo uporabo aparata ali storitve, ki se izvajajo v nasprotju s temi SP-mobilna ali v nasprotju z zakonodajo.

- q) Pogoje delovanja elektronsko komunikacijskega omrežja in nujenja storitev določa Novatel Mobil v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.
- r) Določila SP-mobilna veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih Novatel Mobil-a.
- s) 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.
- t) Novatel Mobil ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Novatel Mobil ne more vplivati.
- u) V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Novatel Mobil uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.
- v) Novatel Mobil lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Novatel Mobil bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo. Prekinitve sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.
- w) O spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo KaTe Nova Gorica naročnike/uporabnike obveščala najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je KaTe Nova Gorica to obveznost izpolnila, če je pisno obvestilo posredovala skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.
- x) O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v istem roku, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi, odstop od naročniške pogodbe pa v tem primeru ne vpliva in ne posega v zadržane in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Če naročnik ne zahteva prekinitve naročniškega razmerja v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.
- y) KaTe Nova Gorica bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljala prek svojih informacijskih portalov, na prodajnih mestih, v prodajno-informativni literaturi in z neposrednimi obvestili naročnikom (preko rednih računov ali drugimi obvestili).
- z) Novatel Mobil lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.

### 3. Uporaba storitev v omrežjih operaterjev z EU tarifo

- a) Regulirane storitve gostovanja v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji so govorni klici, sporočila SMS in prenos podatkov znotraj držav z EU tarifo.
- b) Na podlagi evropske direktive v območju Evropske Unije je v izbranem paketu na voljo 2\*(cena paketa brez DDV/regulirana cena brez DDV) GB podatkov v območju Evropske Unije. Preostanek do porabe paketa se pri gostovanju v EU obračuna po regulirani ceni + DDV na prenešen GB podatkov. Po porabi paketa se podatki znotraj Evropske Unije obračunavajo po ceni in reguliranem pribitku.
- c) Zakupljene količine prenosa podatkov posameznega paketa se v skladu z zgoraj navedenima Uredbama lahko uporabljajo v območju z EU tarifo v celoti oziroma do določene količine (politika poštene uporabe, v nadaljevanju: PPU) brez dodatnih stroškov. Za uporabo nad s PPU določeno količino prenosa podatkov do porabe vseh zakupljenih količin se obračuna pribitek v višini 0,0092 EUR na 1 MB (cena z DDV). Po porabi celotne zakupljene količine se prenos podatkov obračuna po ceni 0,014 EUR na 1 MB (cena z DDV).
- d) Seznam držav, v katerih velja EU tarifa, je naveden v »Obvestilu direktiva EU mobilno«, ki je dostopen na spletnih straneh [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si) in na sedežu KaTe Nova Gorica, Erjavčeva 2, 5000 Nova Gorica.
- e) 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 in 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.
- f) Novatel Mobil 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 z določili Uredbe, v obdobju zadnjih štirih mesecev. Omrežni podatki ne vsebujejo podatkov o posamezni zvezi, vsebujejo pa kumulativne podatke po posamezni storitvi po dnevih uporabe.
- g) V primeru ugotovljene uporabe storitev gostovanja za druge namene, kot so občasna potovanja v druge države z EU tarifo, Novatel Mobil uporabniku pošlje opozorilo o tem, da mu bo po datumu opozorila zaračunal pribitek 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 in prisotnost.
- h) Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje Novatel Mobil v zvezi z uporabo reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo. Postopki z ugovori potekajo skladno z določili SP-mobilna.

### 3. Sklenitev naročniškega razmerja

- a) Naročniško razmerje med naročnikom in KaTe Nova Gorica se začne s sklenitvijo naročniške pogodbe. Naročniška pogodba ter spremembe in/ali dopolnitve naročniške pogodbe veljajo, če so sklenjene v pisni obliki.

- b) Naročniško razmerje je sklenjeno za nedoločen čas, a največ do izteka veljavnosti dovoljenj izdanih družbi Novatel d.o.o. za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo.
- c) V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene. KaTe Nova Gorica v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh KaTe Nova Gorica
- d) Naročnik je lahko:
- vsaka fizična ali pravna oseba s stalnim prebivališčem oz. sedežem v Republiki Sloveniji in ki izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe s KaTe Nova Gorica, določene z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji.
- e) Naročnik (fizična oseba) lahko sklene naročniško razmerje s KaTe Nova Gorica:
- če je polnoletna,
  - če ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
  - če KaTe Nova Gorica zagotovi vse podatke glede svoje istovetnosti in ostale podatke, na podlagi katerih lahko KaTe Nova Gorica ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe,
  - če predloži ustrezne dokumente oz. priloge, na podlagi katerih je mogoča potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
  - če je plačilno sposobna in to svojo plačilno sposobnost lahko KaTe Nova Gorici dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s potrdilom o zaposlitvi in višini osebnih prejemkov; ),
  - če do KaTe Nova Gorica ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
  - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja,
  - da ob prvi sklenitvi naročniškega razmerja, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno naročniškega razmerja za posamezno storitev;
  - da lahko naročniško razmerje za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerim se identificira.
  - če s KaTe Nova Gorica ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- f) Naročnik (pravna oseba) lahko sklene naročniško razmerje s KaTe Nova Gorica:
- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
  - če KaTe Nova Gorica zagotovi vse podatke glede svojega statusa in ostale podatke, na podlagi katerih lahko KaTe Nova Gorica ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja,
  - če predloži ustrezne dokumente oz. priloge, na podlagi katerih je mogoča potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
  - če je plačilno sposobna in to lahko podjetju KaTe Nova Gorica dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu ali na drug način v skladu z zahtevami KaTe Nova Gorica),
  - če naročniško pogodbo v njenem imenu sklene zakoniti zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru, v mejah svojih pooblastil,
  - če do KaTe Nova Gorica ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
  - če s KaTe Nova Gorica ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- g) KaTe Nova Gorica lahko sklene naročniško pogodbo tudi z osebo, ki ne izpolnjuje SP-mobilna, če ta oseba, po lastni presoji operaterja KaTe Nova Gorica, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do KaTe Nova Gorica iz naslova naročniške pogodbe.
- h) KaTe Nova Gorica lahko zavrne sklenitev naročniškega razmerja, podaljšanje le-tega, ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje ali naročilo blaga s stranko v primeru:
- če ugotavlja, da zainteresirana stranka ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniškega razmerja, določenih z veljavnimi predpisi in SP-mobilna,
  - če ugotavlja, da uporabnik njegovih storitev ne bo zainteresirana stranka, ampak tretja oseba, ki pa ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniškega razmerja, določenih z veljavnimi predpisi in SP-mobilna,
  - če ugotavlja, da je zoper zainteresirano stranko uveden stečajni ali likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali je v kakšnem drugem postopku, ki v splošnih poslovnih praksah velja za tveganega naročniškega partnerja,
  - če ugotavlja, da bo zainteresirana stranka zlorabila svoje pravice iz naročniške pogodbe, npr. bo sebi ali drugemu pridobila pravice, ki jih po SP-mobilna ali naročniški pogodbi ne pripadajo,
  - če za zainteresirano stranko, na podlagi javno dostopnih podatkov iz preteklih naročniških razmerij, ugotavlja da svojih obveznosti do KaTe Nova Gorica ne bo poravnala ali da obstaja povečano tveganje za kršitev določil teh SP-mobilna.
  - če je KaTe Nova Gorica zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinila prejšnje naročniškega razmerja,
  - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti,
  - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Novatel Mobil ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe,
  - če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku,
  - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih KaTe Nova Gorica ni dolžna skleniti naročniškega razmerja.
- i) KaTe Nova Gorica aktivira SIM kartico najkasneje v petih delovnih dneh od datuma sklenitve naročniške pogodbe
- j) Vsak naročnik-fizična oseba lahko na eno naročniško razmerje pridobi maksimalno 2 SIM kartici.

#### 4. Obveznosti in pravice naročnika

- a) Naročnik lahko uporablja storitve v obsegu in na način, ki je določen z naročniško pogodbo, navodili KaTe Nova Gorica in navodili proizvajalcev aparatov in je v skladu s temi SP-mobilna in z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.
- b) Naročnikova dolžnost je, da varuje kartico SIM, številki PIN in PUK pred tretjimi osebami tako, da je onemogočena nepooblaščen zloraba ali raba SIM kartice, aparatov ali uporaba storitev.
- c) Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SP-mobilna.
- d) Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko KaTe Nova Gorica naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitev protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Novatel Mobil ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.
- e) Naročnik je dolžan zaklepati SIM s PIN kodo.
- f) Če naročnik SIM kartico izgubi, uniči ali je ta ukradena, je to dolžan nemudoma sporočiti KaTe Nova Gorica pisno. KaTe Nova Gorica si prizadeva, da v roku 24 ur od prejete sporočila prepreči nadaljnjo uporabo te SIM kartice v Telekomovem omrežju in da o tem obvesti Novatel d.o.o. Če je bila SIM kartica ukradena, mora naročnik o tem obvestiti tudi policijo.
- g) Kakršnikoli stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa SIM kartice bremenijo naročnika.
- h) Če je bila SIM kartica uničena, izgubljena ali ukradena, bo KaTe Nova Gorica na podlagi pisnega zahtevka naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo SIM kartico z isto ali drugo naročniško številko.
- i) V primeru spremembe prebivališča, zaposlitve, spremembe v zvezi z računi, prek katerih posluje ali spremembe kakršnihkoli drugih podatkov, ki bi vplivali na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja, mora naročnik o tem obvestiti KaTe Nova Gorica. Naročnik je dolžan o spremembah obvestiti KaTe Nova Gorica najkasneje v 8 dneh od spremembe. Če naročnik KaTe Nova Gorica obvesti prepozno, vse (finančne in druge) posledice nosi naročnik. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi naročniške pogodbe, štejejo za sprejeta. V primeru, da naročnik spremembe ne sporoči, lahko KaTe Nova Gorica odpove naročniško razmerje.
- j) Sprememba fizične ali pravne osebe, ki je naročnik, se ne šteje za spremembo, ki je v skladu s prejšnjo točko in je brez soglasja KaTe Nova Gorica prepovedana.
- k) Naročnik lahko prehaja med ponujenimi paketi oziroma plani. Nov paket oziroma tarifni plan KaTe Nova Gorica praviloma vklopi s prvim dnevom naslednjega meseca, ko je naročnik podal zahtevo za spremembo, ki jo KaTe Nova Gorica lahko izvede v skladu s svojo ponudbo. Sprememba paketa je vezana na sklenitev novega naročniškega razmerja / nova naročniška pogodba oz. aneks. Omejitve v zvezi s prehajanjem lahko določata naročniška pogodba ali aneks so opisane v tej točki.
- l) Naročnik ima možnost zahtevati začasno mirovanje naročniškega razmerja, vendar največ enkrat letno za največ šest (6) mesecev v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zamrznitve naročnik ne more zahtevati pred potekom šest (6) mesecev od dne sklenitve naročniškega razmerja, za katerega je podana zahteva za mirovanje. Stroški mirovanja so določeni v ceniku. KaTe Nova Gorica bo mirovanje izvedel najkasneje v petih delovnih dneh od prejete popolne zahteve naročnika za začasno mirovanje naročniškega razmerja. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do KaTe Nova Gorica. Kakršnekoli omejitve v zvezi z mirovanjem naročniškega razmerja lahko določa tudi naročniška pogodba ali aneks.
- m) KaTe Nova Gorica se zavezuje, da bo varoval naročnikovo zasebnost in osebne podatke v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so priloga in sestavni del teh SP-mobilna.

#### 5. Odgovornost

- a) Kvaliteta storitev, ki jih nudi operater, je opisana v teh SP-mobilna in povezanih dokumentih, zlasti v opisu nivoja storitev. Z zahtevkom, ki je v skladu z opisom nivoja storitev, je naročniku omogočena pravica do povračil za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z dogovorjeno kvaliteto. Naročnik se strinja in razume, da v zvezi z nudenimi storitvami, na katere se nanaša opis nivoja storitev, ne bo imel nobenih in nikakršnih dodatnih, ločenih ali samostojnih zahtevkov, ne glede na morebiten pojav kakršnekoli oblike škode.
- b) Za morebitni izgubljeni dobiček ali dejansko škodo (v teh SP-mobilna: škoda), ki bi nastala v primeru izvajanja Novatelovih storitev v nasprotju z zagotovljeno kakovostjo ali zaradi drugega razloga na strani ponudnika storitev, KaTe Nova Gorica odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi ter določili opisa nivoja storitev. Ne glede na ostala določila teh SP-mobilna pa razen v primeru velike malomarnosti ali naklepa KaTe Nova Gorica v nobenem primeru ne odgovarja za povzročeno škodo, ki presega zneske povračil, opisanih v opisu nivoja storitev. Če nastala škoda ni posledica dogodkov, opisanih v opisu nivoja storitev, je odgovornost KaTe Nova Gorica omejena na vsoto zadnjih treh plačanih računov, ki jih je naročnik plačal KaTe Nova Gorica za uporabo njegovih storitev.
- c) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za morebitno nastalo škodo ali stroške, ki jih utрпи naročnik zaradi ponudnika vsebin izven nadzora KaTe Nova Gorica.
- d) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za škodo, ki bi nastala zaradi neavtoriziranega posega na SIM kartici ali morebitno škodo nastalo v primeru odtujitve, izgube ali uničene SIM kartice ali uporabe mobilnih aparatov oziroma druge terminalske opreme, ki ni predvidena za uporabo v okviru storitev, ki jih v skladu z naročniško pogodbo nudi KaTe Nova Gorica.
- e) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za morebitno škodo ali stroške, ki nastanejo kot posledica višje sile ali odločbe pristojnega organa. Pogodbeni stranki za višjo silo štejeta vse tiste nepredvidene in neizogibne dogodke, ki preprečujejo izvajanje pogodbenih obveznosti in jih za višjo silo priznava tudi sodna praksa. KaTe Nova Gorica prav tako ni odgovoren za kakršnokoli škodo, ki bi naročniku nastala zaradi sprememb pozitivne zakonodaje, spoštovanja odločitve kateregakoli pristojnega organa ali drugih razlogov, ki jih izvajalec ni mogel predvideti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

- f) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za kakršnokoli poškodovanje, izgubo, odtujitev ali spremembo podatkov, ki jih naročnik sprejema, pošilja, posreduje ali hrani v okviru mobilnega omrežja KaTe Nova Gorica ali terminalske ter druge opreme povezane s tem mobilnim omrežjem ali mobilnim omrežjem v katerem naročnik gostuje.
- g) Naročnik je v skladu s splošnimi pravili odškodninske odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči KaTe Nova Gorica z ravnanji, ki so v nasprotju s temi SP-mobilna, navodili KaTe Nova Gorica ali proizvajalci aparatov ali veljavno zakonodajo oziroma predpisi. Odškodninska odgovornost lahko nastane tudi na podlagi ravnanja, ko se ne upoštevajo tehnični standardi ali priporočila za ravnanja v zvezi s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- h) KaTe Nova Gorica ni odgovoren za varnost podatkov v primeru, da jih je naročnik posredoval za dostop do aplikacij ponudnikov internetnih storitev, ki niso pod nadzorom KaTe Nova Gorica.
- i) KaTe Nova Gorica ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada omrežja operaterja ali omrežij pogodbenih partnerjev, v primerih, ko je izpad posledica vzrokov, na katere KaTe Nova Gorica ne more vplivati.

## 6. Obveznosti in pravice KaTe Nova Gorica

- a) KaTe Nova Gorica nudi naročnikom storitve na način in v obsegu, opredeljenem s temi SP-mobilna, vsakokrat veljavnim cenikom, veljavnimi predpisi in komercialnimi pogoji.
- b) KaTe Nova Gorica nudi naročnikom nove storitve v skladu s temi pogoji in posebnimi pogoji za uporabo posamezne storitve. O pogojih in uvedbi novih storitev bo KaTe Nova Gorica predhodno obvestila svoje naročnike.
- c) Naročnik se strinja in razume, da KaTe Nova Gorica lahko naročnikom brez njihovega soglasja vključi možnost uporabe novih storitev,
- d) KaTe Nova Gorica ima izjemoma pravico spremeniti mobilno telefonsko številko naročnika po predhodnem obvestilu naročnika. Za menjavo mora imeti utemeljen vzrok.
- e) KaTe Nova Gorica zagotavlja naročnikom brezplačne klice na številke za klic v sili 112 in številko policije 113. V primeru klica na številko 112 bo KaTe Nova Gorica v okviru tehničnih zmožnosti prekinil morebitno preprečitev prikaza identitete kličočega priključka.
- f) KaTe Nova Gorica zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči ima možnost, da sam, z enostavnimi sredstvi in brezplačno prepreči prikaz identitete priključka, s katerega kliče.
- g) KaTe Nova Gorica nudi pomoč uporabnikom 24 ur na dan, vse dni v letu, na številki klicnega centra za pomoč uporabnikom 082 800 800.

## 7. Obračunavanje

- a) KaTe Nova Gorica izda naročniku račun, ki vsebuje najmanj naslednje elemente:
  - Obračunsko obdobje,
  - Priključnina, ki se zaračuna ob sklenitvi naročniškega razmerja,
  - Znesek in vrsta vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun
  - Naročnina,
  - Znesek in vrsta vseh drugih morebitnih drugih mesečnih plačil,
  - Število obračunskih enot, ločeno za: notranje klice, mednarodne klice, klice v mobilna komunikacijska omrežja, klice premijskih storitev in storitve opravljene v času gostovanja v tujih mobilnih omrežjih,
  - Znesek in vrsta za druge opravljene storitve,
  - Skupni znesek za plačilo.
- b) KaTe Nova Gorica bo naročniku praviloma 1-krat mesečno izstavljal račun za naročnino, opravljene storitve mobilnega omrežja KaTe Nova Gorica in prispele obveznosti za storitve opravljene v omrežjih pogodbenih operaterjev. Naročnina se obračunava na naslednji način:
  - Naročnina se plačuje za zadnje obračunsko obdobje, ki se je izteklo pred izdajo računa,
  - Na prvem redno izstavljenem računu se naročnina obračuna za del naročnine iz tistega obračunskega obdobja, v katerem je bila aktivirana SIM kartica. Ta del naročnine je obračunan od dneva vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.
- c) Naročnina se lahko naročniku obračuna tudi za čas, ko je SIM kartica začasno izklopljena iz omrežja.
- d) Cenam KaTe Nova Gorica doda davek na dodano vrednost (DDV). Davek na dodano vrednost po tej pogodbi bremeni naročnika. Cene se spremenijo, če se spremeni Cenik- mobilna, njegove spremembe pa se objavljajo na spletnih straneh [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si)
- e) Storitve se obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.
- f) Cena klica je odvisna od:
  - vrste storitve (kot na primer: klici/SMS/prenos podatkov v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, klici za dostop do informacij o številkah naročniških telefonov, klici za dostop do ponudnikov internetnih storitev itd.),
  - izbranega naročniškega paketa,
  - obdobja opravljanja klica,
  - trajanja vzpostavljenе zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začelih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku- mobilna. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začelih časovnih intervalov,
  - za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Novatel Mobil. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Novatel Mobil ne vplivajo na obračun.
- g) Storitve opravljene pri pogodbenih operaterjih se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih KaTe Nova Gorica prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna. To pomeni, da je lahko storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti zaračunana izven KaTe Nova Gorica obračunskega obdobja.

- h) Račun bo KaTe Nova Gorica izstavil zbirno po skupinah storitev.
- i) Če je naročnik nosilec naročniškega razmerja z več naročniškimi številkami, lahko KaTe Nova Gorica za vse naročniške številke izstavi zbirni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah za vsako telefonsko številko posebej.
- j) Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobj. Zahteva za razčlenjeni račun se mora vložiti pisno ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, KaTe Nova Gorica omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- k) Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.
- l) KaTe Nova Gorica izda razčlenjeni račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.
- m) Razčlenjeni račun vsebuje: datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve; čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve; trajanje posameznega klica/zveze/storitve; številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna; skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve; plačilo za storitev.
- n) KaTe Nova Gorica praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta števil; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Novatel Mobil izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.
- o) KaTe Nova Gorica izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi 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. KaTe Nova Gorica bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, predno le-tega posreduje naročniku.
- p) Naročnik je dolžan plačati stroške za opravljeno razčlenitev skladno z veljavnim cenikom KaTe Nova Gorica, podatki pa se posredujejo v pisni obliki izključno naročniku.
- q) Pri storitvah opravljenih v tujini, KaTe Nova Gorica omogoča izpis le tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- r) Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, KaTe Nova Gorica zato ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo.
- s) Račun mora naročnik plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi oziroma do dne, označenega na računu, razen če to ne določa drugače zakonski predpis ali poseben dogovor med KaTe Nova Gorica in naročnikom. Naročnik mora poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude plačila bo KaTe Nova Gorica naročniku obračunal zakonite zamudne obresti in stroške opomina po veljavnem ceniku. Naročnik se strinja in razume, da različni ponudniki storitev plačilnega prometa različno obračunavajo stroške izvedbe plačila, o čemer se naročnik informira pri svojem ponudniku storitev plačilnega prometa.
- t) V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti v določenem roku, lahko KaTe Nova Gorica omeji ali prekine izvajanje storitev do prejetega plačila. KaTe Nova Gorica lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu; nadaljuje s porabo kljub prepovedi; se ne odzove na ukrepe KaTe Nova Gorica (na primer: klic, SMS). V takšnem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo. KaTe Nova Gorica naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.
- u) V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti ali kako drugače krši določila naročniškega razmerja, mu KaTe Nova Gorica na zanesljiv način (SMS sporočilo ali pisno sporočilo na naročnikov naslov ali sporočilo po elektronski pošti) pošlje opomin, v katerem ga opozori, da s kršitvami preneha oziroma poravnava zapadle obveznosti do roka, ki je naveden na opominu.
- v) Če naročnik ne poravnava svojih obveznosti do KaTe Nova Gorica do izteka roka na opominu, lahko KaTe Nova Gorica preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev ali celo prekine naročniško razmerje. O prekinitvi zagotavljanja storitev, prekinitvi naročniškega razmerja ali omejitvi zagotavljanja odhodnih storitev in storitev v gostovanju, KaTe Nova Gorica naročnika lahko obvesti preko SMS sporočila ali na drug primeren način.
- w) Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.
- x) Če KaTe Nova Gorica pri naročniku zazna pomembnejša odstopanja (100% povečanje števila, trajanje ali stroškov klicev oz. uporabe storitev) od siceršnjih vzorcev uporabe, lahko o povečani uporabi oziroma o odstopanjih obvesti naročnika. Poleg obvestila o povečani uporabi, lahko KaTe Nova Gorica pozove naročnika na plačilo nastalih obveznosti do KaTe Nova Gorica v roku dveh (2) dni od izdaje računa ali predračuna za predvidene storitve, če meni da ravnanje naročnika predstavlja povečano poslovno tveganje na strani KaTe Nova Gorica glede plačila naročnikovih obveznosti do KaTe Nova Gorica. Dokler naročnik ne poravnava računa ali predračuna ali se ne odziva na pozive KaTe Nova Gorica, lahko KaTe Nova Gorica omeji ali prekine zagotavljanje storitev do naročnika.
- y) Naročnik je odgovoren za uporabo storitev, ki se opravijo preko dodeljene SIM kartice in je dolžan plačati vse stroške za opravljene storitve. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi naročniškega razmerja, štejejo za sprejeta.
- z) KaTe Nova Gorica lahko naročniku obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, vključno s sodnimi stroški, stroški izvršbe in zavarovanja, stroški pooblaščenih oseb ali organizacij, ki jih KaTe Nova Gorica pooblasti za uveljavljanje pravice KaTe Nova Gorica do izpolnitve obveznosti plačila izdanih računov oziroma drugih izpolnitvenih obveznosti s strani naročnika oziroma drugega zavezanca za plačilo.

## 8. Omejitve

- a) KaTe Nova Gorica lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti

iz naročniškega razmerja, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.

- b) KaTe Nova Gorica lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v elektronskem komunikacijskem omrežju, razen klicev na številke za klice v sili.
- c) KaTe Nova Gorica naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja;
  - dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;
  - dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
  - dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;
  - dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Novatel Mobil ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
  - dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
  - dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
  - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniškega razmerja;
  - dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;
  - če naročnik, ki trži storitve v omrežju Novatel Mobil, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,
  - v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.
- KaTe Nova Gorica sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v elektronskem komunikacijskem omrežju:
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Novatel Mobil in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;
  - če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
  - 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 zaznana možnost zlorabe;
  - če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljen ali odtujena na protipravni način;
  - če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
  - se ne odzove na ukrepe Novatel Mobil (na primer: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja; če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu naročniškega razmerja, če naročnik ne izpolni zahteve KaTe Nova Gorica.
- d) KaTe Nova Gorica lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS sporočilom ali elektronsko pošto.
- e) Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko KaTe Nova Gorica skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- f) Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči KaTe Nova Gorica z ravnanji, ki so v nasprotju s SP-mobilna 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.
- g) KaTe Nova Gorica ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da KaTe Nova Gorica ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SP-mobilna izrecno strinja, da bo KaTe Nova Gorica povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.
- h) Naročnik lahko v skladu s temi SP-mobilna in v skladu s ponudbo KaTe Nova Gorica zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.
- i) KaTe Nova Gorica si pridržuje pravico, da brez soglasja naročnikov začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, zaradi potreb dograditev, posodobitev, vzdrževanja ter v primeru napak ali okvar na omrežju.
- a) V primeru omejitev ali prekinitev vnaprej predvidenih posodobitev, nadgraditev ali vzdrževanja, mora KaTe Nova Gorica o tem obvestiti svoje naročnike vsaj en dan vnaprej. V obvestilu navede predviden rok za odpravo okvar ali napak. Obvestilo o omejitvah ali prekinitvah KaTe Nova Gorica objavi najmanj na svoji spletni strani .
- b) Prekinitev oziroma omejitev lahko trajajo le toliko časa kot je potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma za odpravo napake ali okvare.
- c) Novatelovih SIM kartic ni dovoljeno uporabljati v vmesnikih za posredovanje mednarodnega prometa. Uporaba vmesnikov za potrebe klicev iz fiksnih omrežij v omrežje Novatel je prepovedana, razen ob izdanem pisnem soglasju KaTe Nova Gorica in Novatel-a. Nedovoljena uporaba SIM kartic se spremlja s strani operaterja. Če se na SIM kartici v določenem obdobju vzpostavljajo izključno odhodni klici in poraba presega mesečno porabo, lahko operater sumi, da gre za nedovoljeno uporabo SIM kartice Novatela.
- d) Če s strani KaTe Nova Gorica obstaja sum, da se SIM kartica uporablja kot vmesnik ali se uporablja v okviru funkcionalno podobne naprave, ima KaTe Nova Gorica pravico preveriti način uporabe SIM kartice. Če KaTe Nova Gorica ugotovi, da se SIM kartica uporablja v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ima KaTe Nova Gorica po predhodnem opozorilu pravico onemogočiti njeno delovanje. S sprejetjem teh SP-mobilna se naročnik izrecno strinja s povrnitvijo nastale škode KaTe Nova Gorica vključno s stroški preiskave in izgubljenim dobičkom glede na povprečen dobiček ob podobni količini prometa, ki bi jo KaTe Nova Gorica utrpel zaradi ravnanja naročnika v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ali škodo, povzročeno z dejanji, ki pomenijo zlorabo storitev, omrežja ali kateregakoli drugega elementa omrežja ali storitev.

## 9. Prenehanje naročniškega razmerja

- a) Naročnik ima pravico kadarkoli pisno odpovedati naročniško razmerje. Odpoved naročniškega razmerja, ki jo KaTe Nova Gorica prejme do zadnjega dne v tekočem mesecu, prične veljati s prvim dnevom naslednjega meseca. Kadar gre za prenos naročniške številke v skladu s predpisi o prenosljivosti, se za datum prenehanja naročniškega razmerja upošteva dan izklopa iz omrežja operaterja donorja, če je naročnik zahteval prekinitev naročniškega razmerja.
- b) V primeru prenehanja naročniškega razmerja, mora naročnik poravnati vse obveznosti do KaTe Nova Gorica, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja.
- c) Naročnik je na zahtevo KaTe Nova Gorica dolžan takoj vrniti SIM kartico.
- d) Če KaTe Nova Gorica ugotovi, da naročnik krši določila teh SP-mobilna, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov oziroma nastopijo okoliščine, na podlagi katerih bi KaTe Nova Gorica v skladu s temi SP-mobilna zavrnil sklenitev naročniškega razmerja, lahko odpove naročniško razmerje z naročnikom. KaTe Nova Gorica ima pravico odpovedati naročniško razmerje tudi v primeru, da se je nad naročnikom ali porokom začel postopek prisilne poravnave ali katerikoli izmed stečajnih postopkov ali postopek prisilnega prenehanja.
- e) Naročniško razmerje se preneha tudi s prenehanjem oziroma smrtjo naročnika.

## 10. Objava v telefonskem imeniku

- a) Na podlagi zahteve naročnika in na podlagi podatkov, ki jih naročnik, ki objavo dovoljuje oziroma zahteva, posreduje, KaTe Nova Gorica v telefonskem imeniku objavi osebno ime oziroma podjetje naročnika in njeno organizacijsko obliko, naslov naročnika, naročniško številko, na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih podatkov, kot so e-naslov, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo.
- b) Posredovani podatki se objavijo tudi v naslednjih izdajah telefonskega imenika, razen če naročnik izrecno v pisni obliki ne izjavi, da ne želi nadaljnjih objav.
- c) Naročnik lahko prepreči uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo raziskovalni ali komercialni namen. Naročnik ima možnost prepovedi uporabe svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadarkoli kasneje pri izdajatelju imenika.

## 11. Reklamacije in nivo zagotovljenih storitev

- a) Zoper odločitev ali ravnanje KaTe Nova Gorica v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem, ima naročnik pravico do ugovora. Posamezne pravice, zagotovljeni nivoji storitev in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi KaTe Nova Gorica so opredeljeni v opisu nivoja storitev, ki so priloga in sestavni del teh SP-mobilna. Za storitve in vsebine oziroma njihovo kakovost, ki jih prek KaTe Nova Gorica posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Za reklamacije glede cen, vsebine in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih KaTe Nova Gorica le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.
- b) Vprašanja in reklamacije v zvezi s ponudbo in uporabo storitev KaTe Nova Gorica obravnava naročniška služba KaTe Nova Gorica, ki je za naročnike dosegljiva pisno na naslovu KaTe Nova Gorica, Erjavčeva ulica 2, 5000 Nova Gorica, na elektronski naslov [info@kate-wing.si](mailto:info@kate-wing.si) ali na številko za pomoč uporabnikom na **082 800 800**.
- c) Vsaka podana reklamacija oziroma vprašanje mora vsebovati podatke o naročniku, ki omogočajo nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo, vprašanje ali pritožbo, kontaktno telefonsko številko in izčrpen in karseda natančen opis reklamacije. Za razjasnitev okoliščin lahko KaTe Nova Gorica zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru ugotovitve, da je naročnikov ugovor utemeljen, bo KaTe Nova Gorica naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oziroma priznal povračilo v skladu z dokumentom opis nivoja storitev. Morebitno izplačilo se naročniku praviloma opravi kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.
- d) Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen na zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. V primeru, da se rok izteče na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.
- e) V primeru, da je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko KaTe Nova Gorica s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.
- f) V primeru, da KaTe Nova Gorica v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugotovi, lahko naročnik najkasneje v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo.
- g) V primeru, da KaTe Nova Gorica v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vloži predlog za rešitev spora najkasneje v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.
- h) Tudi kadar KaTe Nova Gorica ugotovi ugovoru naročnika, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve, lahko naročnik vloži predlog za rešitev spora na agencijo. V tem primeru lahko naročnik vloži predlog za rešitev spora najkasneje v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- i) Kadar v zvezi s posameznim ugovorom teče spor pred agencijo, do končne odločitve oziroma končne rešitve agencije, KaTe Nova Gorica zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ali prekinil naročniške pogodbe, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.
- j) Kadar naročnik v skladu z zakonsko definicijo izpolnjuje pogoje s katerimi se kvalificira za potrošnika, bodo reklamacije obravnavane v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.
- k) V situaciji, ko je ugovor očitno neutemeljen ali v situaciji ponavljajočih neupravičenih ugovorov (zatrjevanje dejstev, ki so objektivno preverljiva in se po preveritvi izkažejo za očitno neresnična ali zlonamerna) lahko KaTe Nova Gorica stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku KaTe Nova Gorica.

- l) Dedič je odgovoren za vse dolgove uporabnika/naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega naročniškega razmerja, uporabe storitev, ter nakupa terminalne opreme oz. drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.

## 12. Prenos naročniškega razmerja

- a) Na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in s soglasjem KaTe Nova Gorica se lahko naročniško razmerje prenese na novega naročnika.
- b) Če pride do situacije prenehanja naročnika – pravne osebe zaradi spojitve ali pripojitve z drugo družbo oziroma preoblikovanja v drugo obliko družbe, lahko naročniško razmerje na zahtevo družbe, s katero se je ta združila oziroma v katero se je preoblikovala, prevzame druga družba. Prevzemnik naročniškega razmerja mora zahtevku predložiti tudi dokazilo o prenehanju prejšnje pravne osebe – naročnika. Novi naročnik prevzame vse zapadle neplačane obveznosti prejšnjega naročnika.
- c) Prenos in prevzem naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s veljavnim cenikom.

## 13. Skrb za naročnika/naročnika

- a) Novatel Mobil 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 znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. Novatel Mobil vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

KaTe Nova Gorica zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja.

- b) Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih naročniškega razmerja dobijo naročniki/uporabniki na sedežu KaTe Nova Gorica, Erjavčeva ulica 2, 5000 Nova Gorica, na javno objavljenih telefonskih številkah KaTe Nova Gorica in na spletni strani [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si)
- c) KaTe Nova Gorica bo najmanj enkrat letno poskrbela za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in sicer v knjižni obliki ali elektronskih medijih. KaTe Nova Gorica bo upoštevala prejete spremembe podatkov o naročniku najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi pri posredovanju sprotnih informacij. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih KaTe Nova Gorica prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred tiskanjem.
- d) KaTe Nova Gorica bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredovala podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.
- e) KaTe Nova Gorica bo v imenikih objavil le podatke o naročnikih, za katere ima soglasje naročnikov in ki bodo navedeni pri posamezni izdaji imenika. KaTe Nova Gorica si pridržuje pravico, da sama odloča o naboru podatkov, ki bodo objavljeni v imenikih, ki jih sama izdaja.
- f) KaTe Nova Gorica lahko te podatke objavi sama in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.
- g) KaTe Nova Gorica 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.
- h) Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo KaTe Nova Gorica le-tega obvestil o identifikacijski oznaki kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo KaTe Nova Gorica posredovala na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivega dejanja.
- i) Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik/uporabnik odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.
- j) Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov KaTe Nova Gorica.
- k) Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last KaTe Nova Gorica, 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.
- l) Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti KaTe Nova Gorica, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do portalov KaTe Nova Gorica.
- m) KaTe Nova Gorica priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.
- n) V skrbi za varovanje našega skupnega naravnega okolja KaTe Nova Gorica uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je potrebno zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zabojnike in zbirališča oz. vrniti prodajalcu.

## 14. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak ter nadomestilo za neustrezne storitve in odgovornost za škodo

- a) Novatel Mobil zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- b) Novatel Mobil ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

- c) KaTe Nova Gorica bo svoje uporabnike obveščala o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
- d) Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprave (na primer modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.
- e) Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema odpravljanje napak, periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja, druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca, stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo, meritve delovanja sistema na terenu, stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema, analizo zmožljivosti in kakovosti delovanja, nastavljanje in konfiguriranje, zagotavljanje računalniških komunikacij, vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan, ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, dežurno službo dobavitelja opreme, tehnično pomoč za uporabnike vse delovne dneve od 8.00 – 20.00 ure, 24/7 nujno dežurno službo za blokado storitve ob izgubi SIM kartice ali zlorabi.
- f) Novatel Mobil zgradi in vzdržuje dostope na omrežje do omrežne priključne točke. Novatel Mobil vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Novatel Mobil.
- g) KaTe Nova Gorica ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, katerih KaTe Nova Gorica ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- h) KaTe Nova Gorica v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- i) Če KaTe Nova Gorica ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SP-mobilna, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal KaTe Nova Gorica za storitev, na katero se nanaša zahtevek. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- j) KaTe Nova Gorica naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.
- k) KaTe Nova Gorica ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.
- l) KaTe Nova Gorica 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.

#### **15. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo**

Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja KaTe Nova Gorica. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so KaTe Nova Gorica in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SP-mobilna, kot so določene v tem poglavju. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. KaTe Nova Gorica v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije KaTe Nova Gorica in/ali dajalcev licence KaTe Nova Gorica, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

#### **16. Vsebine in storitve ponudnikov**

Za kakovost storitev in vsebin, ki jih KaTe Nova Gorica samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih KaTe Nova Gorica posreduje, skladno z navodili KaTe Nova Gorica oziroma ponudnika storitve in vsebine. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa KaTe Nova Gorica oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin. KaTe Nova Gorica ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin. KaTe Nova Gorica ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev. KaTe Nova Gorica svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev KaTe Nova Gorica ne odgovarja.

KaTe Nova Gorica 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.

#### **17. Splošna priporočila naročniku/uporabniku**

KaTe Nova Gorica priporoča:

- Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
- Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
- Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
- Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora. Na vseh napravah, še se posebej na pametnih mobilnih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.
- V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
- Uporabljajte prenapetostno zaščito.
- Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).
- Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Novatel Mobil in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Novatel Mobil uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.
- Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;
- Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.

- Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t.i. wangiri. Pri uporabi storitev bodite pozorni na pogoje uporabe ponudnikov storitev (na primer: t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar uporabnik lahko prejema tudi plačljive storitve ponudnika storitev; storitve so obračunane v skladu s cenikom ponudnika storitev, z včlanitvijo v SMS-klub pa se uporabnik tudi strinja, da Novatel Mobil kot ponudnik poti uporabo ponudnikovih storitev obračuna na računu za telekomunikacijske storitve).

KaTe Nova Gorica opozarja, da je prek omrežij mogoč dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletne in/ali otroke (na primer: vsebine za odrasle, igre na srečo), zato priporoča, da v primeru uporabe storitev s strani le-teh preverjate in ukrepate, da mladoletni in/ali otroci ne uporabljajo storitev oziroma ne dostopajo do vsebin, ki niso primerne za njih.

Na zahtevo naročnika lahko KaTe Nova Gorica v okviru zakonskih in tehničnih možnosti onemogoči dostop do storitev in vsebin, ki niso primerne za mladoletnike in/ali otroke.

Opozorjamo, da v okviru nekaterih storitev lahko pride do samodejnega prikazovanja in/ali dostopanja do oglasnih sporočil.

## 18. Običajna uporaba storitev

Mobilni paketi podjetja KaTe Nova Gorica so namenjeni običajni uporabi storitev. Za odstop od običajne uporabe se šteje uporaba, ki začne bistveno odstopati od običajnih vzorcev uporabe povprečnega naročnika oziroma uporabnika podjetja KaTe Nova Gorica. Kot običajna uporaba storitev se prav tako ne šteje uporaba, ki bi lahko škodovala mobilnemu omrežju (npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom), raba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba v sistemih za zaključevanje klicev, v sistemih brez posredovanja človeka, ipd. Odstop od običajne uporabe storitev predstavlja kršitev obveznosti iz naročniškega razmerja.

KaTe Nova Gorica si v primeru, da bo naročnik presegel dovoljene omejitve, oziroma bo njegova uporaba odstopala od običajne uporabe, pridržuje pravico naročnika oziroma uporabnika opozoriti ter v primeru nadaljnjih kršitev sprejeti katerega od naslednjih ukrepov:

- omejiti možnost uporabe storitev, ki jih v okviru mobilnih paketov nudi brez dodatnega plačila ali/in
- omejiti prenosne hitrosti podatkovnih sej za prenos podatkov ali/in
- do izteka posameznega obračunskega obdobja uvesti zaporo klicev ali/in drugih storitev, ki se zaključujejo izven omrežja Novatel ali izvirajo iz omrežja ponudnika nacionalnega gostovanja ali/in
- izklop posameznega mobilnega paketa, pri čemer ponovni vklop ni dovoljen.

## 19. Splošna določila

- Določila v pogodbi se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Kakršnakoli neveljavnost določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitev upravičenih organov ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil iz pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.
- Za dejanja ali opravila, ki jih je nujno ali potrebno izvesti za zaščito omrežja, integritete omrežja, odvrnitev nevarnosti, aplikativne ali strojne infrastrukture KaTe Nova Gorica ali pogodbenih partnerjev, pa vzrok za tako posredovanje izhaja od naročnika, ter taka ravnanja oziroma storitve niso zajeta v veljavnem ceniku ali drugih cenikih KaTe Nova Gorica, se uporabljajo cene referenčnega cenika Združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja KaTe Nova Gorica pri Gospodarski zbornici Slovenije. To določilo ne vpliva na morebitne druge pravice KaTe Nova Gorica v zvezi s povračilom škode. Sprememba ali dopolnilo splošnih pogojev in določil ne vpliva na tiste pogodbe ali dele pogodb, za katere teče odpovedni rok.
- Cenik- mobilna storitev je naročniku dostopen na spletni strani [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si) in v poslovnih enotah KaTe Nova Gorica.
- Ponudbo, SP-mobilna in cene storitev sme KaTe Nova Gorica kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi cenika ali teh SP-mobilna KaTe Nova Gorica obvesti svoje naročnike z objavo na spletni strani ali na drug primeren način, najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Od objave sporočila o spremembi pogojev do njihove realizacije imajo naročniki pravico, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo.
- Določbe iz prejšnjega odstavka ne posegajo in ne vplivajo v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.
- Morebitne spore bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. Če spora ni možno rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republik Slovenije v kolikor je spor med udeleženci na trgu elektronskih komunikacij v skladu z zakonom, ki ureja področje elektronskih komunikacij. V vseh ostalih primerih je za reševanje sporov pristojno sodišče v Novi Gorici.

### Priloge:

- Pogoji varovanja osebnih podatkov
- Opis nivoja storitev

Ti splošni pogoji so objavljeni 31.5.2017 in pričnejo veljati 15.6.2017 ter veljajo do spremembe oziroma preklica in s tem dnevom prenehajo veljati SP-mobilna, ki so veljali do tega dne.

## PRILOGA 1

### Pogoji varovanja osebnih podatkov

Z namenom boljšega obveščanja uporabnikov KaTe Nova Gorica, Erjavčeva ulica 2, 5000 Nova Gorica, s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov, opisuje politiko varovanja osebnih podatkov, trajanje hrambe, namen in pravice uporabnikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo. Kot priloga Splošni pogoji poslovanja mobilne telefonije Novatel mobil, ti Pogoji varovanja osebnih podatkov pokrivajo storitve v Splošnih pogojih poslovanja mobilne telefonije Novatel mobil in v celoti nadomeščajo določila, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov.

1. Naročnik oziroma uporabnik za potrebe teh pogojev varovanja osebnih podatkov je fizična oseba, ki uporablja javno komunikacijsko storitev v poslovne ali zasebne namene. Naročnik (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka pravna ali fizična oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.
  - a) KaTe Nova Gorica kot upravljavec osebne podatke uporabnikov obdeluje na podlagi zakona in/ali na podlagi prostovoljne privolitve uporabnika.
  - b) KaTe Nova Gorica bo podatke o naročnikih, ki jih zbira na podlagi zakona (v nadaljevanju skupaj: »osebni podatki« ali »podatki«) obdeloval v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in drugimi predpisi o obdelovanju osebnih podatkov za izvajanje, sklepanje, prekinitve in spremljanje naročniške pogodbe z naročnikom, zaračunavanje storitev, izdajanje in pripravo imenikov ter na podlagi predhodne prostovoljne privolitve uporabnika tudi za druge zakonite namene.
  - c) KaTe Nova Gorica sme preveriti točnost posredovanih osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino posameznika, na katerega se nanašajo.
  - d) Uporabnik ima pravico do prepisa, vpogleda, dopolnitve, kopiranja, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj
  - e) Naročnik, samostojni podjetnik, pravna oseba, ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s KaTe Nova Gorica, dejanski uporabnik storitev pa je član take organizacije oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), mora ob sklenitvi pogodbe s KaTe Nova Gorica obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med KaTe Nova Gorica in pravno osebo uporabljajo telekomunikacijske storitve o tem, za katere namene bodo KaTe Nova Gorica in njihovi pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke.
2. Organizacija, ki s KaTe Nova Gorica sklene pogodbo za izvajanje storitev, je dolžna zagotoviti vsa potrebna privoljenja posameznikov, ki pri njej uporabljajo storitve in jih KaTe Nova Gorica potrebuje za obdelavo osebnih podatkov pri izpolnjevanju pogodbe. Organizacija je tako dolžna zagotoviti privoljenje posameznika, ki pri naročniku uporablja storitve za pošiljanje nekaterih osebnih podatkov posameznika k organizaciji.
3. V primeru, da se posameznik, ki pri organizaciji uporablja storitve KaTe Nova Gorica, ne strinja z obdelavo osebnih podatkov, katerih obdelava je nujna za izpolnjevanje pogodbe med KaTe Nova Gorica in organizacijo, KaTe Nova Gorica ne bo izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v razmerju do tega posameznika. Če se posameznik, ki pri organizaciji uporablja storitve KaTe Nova Gorica, ne strinja z obdelavo njegovih osebnih podatkov, brez katerih lahko KaTe Nova Gorica še vedno izpolni svoje pogodbene obveznosti, KaTe Nova Gorica ne bo obdeloval njegovih podatkov, vendar pa bo še vedno izpolnil svoje pogodbene obveznosti, opredeljene v pogodbi.
4. Organizacija, ki je naročnik storitev KaTe Nova Gorica, dovoljuje podjetju KaTe Nova Gorica vpogled v vsa privoljenja posameznikov, ki jih KaTe Nova Gorica potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.
5. KaTe Nova Gorica bo na podlagi prostovoljne osebne privolitve uporabnika, zbrane osebne podatke uporabljal za medsebojno komunikacijo z uporabnikom, pripravo in izdajanje imenikov ter za prilagajanje in analize ponudbe KaTe Nova Gorica, zlasti za prilagajanje ponudbe uporabniku, reklamne akcije, za statistične obdelave, segmentacijo uporabnikov, pošiljanje reklamnega gradiva, ponudb, telefonsko in elektronsko anketiranje in ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami.
6. KaTe Nova Gorica z namenom varovanja podatkov sprejema ustrezne ukrepe in uporablja sredstva in metode, ki zagotavljajo varovanje podatkov.
7. Če naročnik ne poda osebne privolitve za obdelavo osebnih podatkov za v 5. točki navedene namene, bo KaTe Nova Gorica naročnika o svojih novih storitvah obveščala le v primerih in na načine, ki jih brez osebne privolitve dovoljuje veljavna zakonodaja. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da KaTe Nova Gorica preneha obdelovati osebne podatke za namene opredeljene v 5. točki. KaTe Nova Gorica je dolžan v 15 dneh ustrezno preprečiti obdelavo osebnih podatkov in o tem v nadaljnjih 5 dneh pisno ali na drug ustrezen način obvestiti naročnika.
8. Do preklica velja osebna privolitev uporabnika, da lahko KaTe Nova Gorica zbrane osebne podatke obdeluje tudi za namene opredeljene v 5. točki. Prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost soglasja za obdelavo osebnih podatkov.
9. Uporabnik pooblašča KaTe Nova Gorica, da si slednji sme z namenom nemotenega izvajanja naročniške pogodbe,

zavarovanja pravic uporabnika in KaTe Nova Gorica ter zaradi preprečevanja zlorab kadarkoli in od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov, pridobiti zahtevane podatke, z namenom preverjanja podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi naročniškega razmerja oz. za ugotavljanje njihovih sprememb.

10. KaTe Nova Gorica lahko osebne podatke, ki jih pridobi od svojih uporabnikov, za namene izvajanja storitev ali opravljanja posameznih opravil v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, posreduje tudi svojim pogodbenim partnerjem s katerimi sklene pogodbo o obdelavi podatkov v skladu s predpisi, ki urejajo varovanje osebnih podatkov.

KaTe Nova Gorica praviloma o naročnikih zbira naslednje podatke, ki jih uporabniki posredujejo sami:

- ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
- naslov in/ali sedež uporabnika,
- naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do uporabnika in kontaktno telefonsko številko,
- naslov elektronske pošte,
- davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo,
- na željo uporabnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov,
- naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega,
- datum in leto rojstva,
- na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi uporabnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- številko transakcijskega računa za uporabnike, ki prejemajo e-račun v spletno banko.

KaTe Nova Gorica za namen obračunavanja storitev in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje prometne podatke:

a) pri govornih storitvah v mobilnem in fikssem omrežju

- izvor komunikacije (npr. kličoča številka ali uporabniško ime),
- ponor komunikacije (npr. klicana številka),
- smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic),
- čas in trajanje komunikacije,
- vrsta komunikacije oz. uporabljene storitve (npr. klic, sporočilo SMS, sporočila MMS, splet, nakup),
- podatek o preusmeritvi,
- klicna koda izvirne države,
- klicna koda klicane države,
- vsebina zahtevka uporabnika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka),
- podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem,
- neuspešni poizkusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic)

b) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta

- količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet
- podatki o javnem IP naslovu

c) pri govornih storitvah v mobilnem in fikssem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta

- število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut),
- lokacija komunikacije
- številka IMSI,
- identiteta opreme (npr. IMEI),
- izvorno in terminacijsko omrežje storitve,
- področje storitve (npr. doma, tujina),
- uporabljena tarifa oz. cena,
- zaračunana vrednost in priznani popusti,
- davek,
- drugi podatki o opravljeni storitvi.

11. KaTe Nova Gorica bo podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeloval in hranil do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka.

12. KaTe Nova Gorica lahko zaradi trženja elektronskih komunikacijskih storitev ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo obdeluje podatke o prometu iz prvega odstavka te točke v obsegu in trajanju, potrebnem za takšno trženje ali storitve, samo na podlagi predhodne osebne privolitve uporabnika, na katerega se ti podatki nanašajo.

13. KaTe Nova Gorica za namene pridobivanja podatkov o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju, ki jih določa zakon, ki ureja kazenski postopek, za namene zagotavljanja nacionalne varnosti in ustavne ureditve ter varnostnih, političnih in gospodarskih interesov države, kot jih določa zakon, ki ureja Slovensko obveščevalno varnostno agencijo, in za namene obrambe države, kot jih določa zakon, ki ureja obrambo države, hrani podatke, določene z ZEKom-1, ki jih ustvari ali obdelava pri zagotavljanju z njimi povezanih javnih komunikacijskih storitev. Te podatke hrani v zakonsko določenem roku. Dostop do teh podatkov se omogoči samo pristojnim organom na način in za namene, ki jih določa ZEKom-1.

Ti pogoji varovanja osebnih podatkov so del splošnih pogojev poslovanja mobilne telefonije Novatel mobil navedenih v uvodu in zavezujejo tako kot ti. KaTe Nova Gorica po potrebi dopolnjuje in spreminja te pogoje, o čemer uporabnike obvesti najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb na spletni strani [www.kate-wing.si](http://www.kate-wing.si), informacije pa so dostopne tudi na sedežu družbe KaTe Nova Gorica, Erjavčeva ulica 2, Nova Gorica.

Ti splošni pogoji so objavljeni 31.5.2017 in pričnejo veljati 15.6.2017 ter veljajo do spremembe oziroma preklica in s tem dnem prenehajo veljati SP-mobilna, ki so veljali do tega dne.

## Opis nivoja storitev

Značilnost	Omrežje	Zagotovljena kvaliteta	Opombe
Razpoložljivost storitve*	2G omrežje	99,73 %	
	3G omrežje	Več kot 90%	
	4G omrežje	Več kot 90%	
Neuspešne vzpostavitev zveze*	2G omrežje	2 %	*glede na celotno količino prometa
	3G omrežje	3 %	
Čas za vzpostavitev klica**		7sec	**Povprečje 95% najhitrejših vzpostavitvev
Uspešnost odpošiljanja SMS***		99,50 %	***V omrežju Telekoma
Uspešnost odpošiljanja MMS***		99,50 %	***V omrežju Telekoma
Najdaljše trajanje posamezne zveze Glasovna komunikacija	2G omrežje	120 min	
	3G omrežje		

## Zagotovljene storitve in povračila

Napaka	Možni vzroki	Kraj odprave napake	Dejanja naročnika	Odziv ponudnika	Odzivni čas	Posledice in povračila
<b>Storitev ni na voljo</b>	Napaka na SIM kartici	Pri naročniku	Prijava napake in osebna dostava SIM v poslovni enoti	Zamenjava SIM	1 delovni dan	Brezplačna zamenjava SIM
	Napaka terminalske opreme	Pri naročniku	Prijava napake in dostava opreme na servis ali v poslovno enoto	Popravilo, zamenjava (odvisno od statusa garancije)	Odvisno od narave napake opreme	-
	Preobremenjenost, nedelovanje omrežja, zunanje radijske motnje	Pri ponudniku	Prijava napake. Nedelovanje se meri od pravilne prijave nedelovanja.	Revizija izračuna kapacitet, izvajanje meritev ali/in prijava ustreznemu organu	Stalno spremljanje	Od 12 do 24 ur: 8% mesečne naročnine; Od 24 do 48 ur: 20% mesečne naročnine; Od 48 do 72 ur: 50% mesečne naročnine; Nad 72 ur: 100% mesečne naročnine.
	Prekinjen klic	Pri ponudniku	Prijava napake	Analiza, popravilo	Stalno spremljanje	-
<b>Popravek neskladnih popravkov</b>	Administrativna napaka	Pri ponudniku	Zahteva po uskladitvi	Uskladitev podatkov	Največ 8 delovnih dni	8% mesečne naročnine v primeru neuskladitve po poteku roka za uskladitev
<b>Napaka na računu</b>	Administrativna napaka	Pri ponudniku	Prijava napake		Največ 30 delovnih dni	8% mesečne naročnine v primeru neuskladitve po poteku roka za uskladitev
<b>Zamuda pri vklopu v omrežje – vklop</b>	Zamuda avtorizacije	Pri ponudniku	Prijava	Pojasnilo vzrokov in/ali vklop v primeru upravičenega zahtevka		8% mesečne naročnine za vsak delovni dan nepojasnjene zamude.

\*Storitve Novatel mobil, za katere ta opis nivoja storitev velja so: opravljanje klicev v Novatelovem mobilne omrežju (Telekom), SMS, MMS in prenos podatkov.

Ti pogoji opisa nivoja storitev so del naročniške pogodbe in Splošnimi pogoji poslovanja za opravljanje mobilnih storitev Novatel mobil in zavezujejo tako kot ti. KaTe Nova Gorica jih po potrebi spreminja in naročnike o tem pravočasno in ustrezno obvesti.

V Novi Gorici, 31.5.2017