

Splošni pogoji uporabe storitev SANMIX d.o.o.

SPLOŠNE DOLOČBE

Podjetje Sanmix d.o.o. (v nadaljevanju »operater«) ustvarja, razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in telekomunikacijske opreme, ki omogoča prenos signalov TV in RA programov in z njimi povezanimi informacijami ter druge telekomunikacijske storitve.

Splošni pogoji uporabe storitev kabelskega omrežja Sanmix d.o.o. (v nadaljevanju "Splošni pogoji") urejajo pravice, obveznosti in odgovornosti medsebojnih odnosov pogodbenih strank - operaterja in naročnika - ter so sestavni del veljavne Naročniške pogodbe za uporabo storitev podjetja Sanmix d.o.o., ki jo skleneta operater in naročnik (v nadaljevanju "naročniška pogodba"), ter določajo pogoje za opravljanje in zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev operaterja. Splošni pogoji veljajo za vse naročnike priključene na omrežje operaterja oz. naročnike, ki uporabljajo storitve operaterja. Operater opravlja storitve pod pogoji in na način, kot je določen z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo, veljavnimi ceniki in posebnimi ter drugimi dogovori. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, primarno veljajo posebni dogovori. Splošni pogoji, posebni dogovori, ceniki in drugi dogovori glede uporabe posameznih storitev ter navodila smiselno veljajo tudi za uporabnike. Sanmix d.o.o. lahko zaradi vključevanja novih storitev in / ali opuščanja oziroma spreminjanja starih storitev spremeni njihov nabor. O spremembah bo Sanmix d.o.o. obveščal naročnike na svojem spletnem naslovu in z drugimi komunikacijskimi sredstvi.

OPREDELITEV POJMOV

Operater: podjetje Sanmix d.o.o., ki je pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) registriran kot operater za opravljanje storitev po naročniški pogodbi.

Naročnik: je vsaka pravna ali fizična oseba, s katero se sklene naročniška pogodba za priključek na območju, kjer sistem deluje ali je načrtovana njegova izgradnja, na podlagi in ob izpolnjevanju obveznosti iz veljavne naročniške pogodbe z operaterjem.

Naročniška pogodba (v nadaljevanju NP ali naročniška pogodba): pogodba med operaterjem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, opisi akcijskih ponudb, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

Pogodbena vezava je minimalno obdobje trajanja naročniškega razmerja, ki je določeno z naročniško pogodbo.

Naročniško razmerje (v nadaljevanju NR ali naročniško razmerje): je razmerje med naročnikom in operaterjem, ki izhaja iz naročniške pogodbe in splošnih pogojev operaterja.

Naročnina: znesek, ki ga naročnik po naročniški pogodbi plačuje praviloma mesečno, glede na izbrani paket in v zameno za zagotavljanje storitev.

Ceniki: določajo redne cene posameznih storitev, opreme in višino s storitvami povezanih stroškov, ki jih je operater upravičen zaračunati naročniku zaradi dobave storitev/opreme ali zaradi kršitve naročnikovih obveznosti.

Priključitev: je postopek, s katerim operater naročniku omogoči dostop do storitev po NP.

Omrežje: je omrežna infrastruktura namenjena zagotavljanju storitve operaterja.

VoIP telefonija (Voice over Internet Protocol): je storitev telefonije preko internetnega protokola.

Internet: tudi medmrežje, je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Kot lastno ime je internet javno razpoložljiv, mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike.

Ostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 - ZDU-1O, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljnjem besedilu ZEKom-2) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih predpisih ter na podlagi ostale veljavne zakonodaje.

POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

Operater sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni spodnji pogoji.

Fizična oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument ter davčno številko, s katero se identificira pri vseh spremembah naročniške pogodbe,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja.

Pravna oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je registrirana in / ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja,
- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument / drugo ustrezno javno listino, s katero se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek ali postopek prisilne poravnave,
- utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe.

POGOJI PRIKLJUČITVE

Sanmix d.o.o. je ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. Sanmix d.o.o. bo sklenil naročniško pogodbo z vsako polnoletno fizično ali pravno osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti in če ne bo upravičenih komercialnih ali finančnih zadržkov (npr. zapadle neporavnane obveznosti iz naslova drugih naročniških razmerij, uvedba stečajnega postopka, likvidacijskega postopka ali postopka prisilne poravnave ipd.). Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in potrebne priloge. Če v pogodbi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo Sanmix d.o.o. vrne naročniku v dopolnitev.

Pogodba je sklenjena z dnem podpisa obeh pogodbenih strank. Naročnik se zavezuje in jamči podjetju Sanmix d.o.o., da bo pred sklenitvijo naročniškega razmerja v pisni obliki pridobil vsa soglasja tretjih oseb, ki so potrebna za zakonito in nemoteno izvrševanje naročniške pogodbe (npr. soglasje dejanskih uporabnikov za obdelavo osebnih podatkov, soglasje imetnika telefonskega priključka oziroma lastnika nepremičnine, na kateri se nahaja priključek oziroma oprema, in sicer za vstop v prostore in izvedbo vseh ostalih posegov, potrebnih za vzpostavitev, vzdrževanje, nadgradnje, odstranitev priključka ipd.). Nadalje naročnik jamči, da bo takšna soglasja na poziv podjetja Sanmix d.o.o., slednjemu tudi predložil. Prav tako naročnik jamči, da bo navedena soglasja zagotavljal ves čas trajanja naročniškega razmerja ter da bo v primeru umika katerega koli takšnega soglasja o umiku predčasno, in sicer vsaj 15 dni pred prenehanjem veljavnosti soglasja, obvestil operaterja. Razen če zakon za konkretni primer določa drugače, je Sanmix d.o.o. v primeru umika soglasja upravičen odpovedati naročniško razmerje brez odpovednega roka, pri čemer se šteje, da je razlog za odpoved naročniškega razmerja iz tega razloga na strani naročnika, posledično pa mora naročnik plačati vse stroške, povezane s prekinitvijo naročniškega razmerja. V primeru, da naročnik soglasij, kot to izhaja iz tega odstavka, ni pridobil ali da operaterju Sanmix ni javil umika soglasij, prevzame odgovornost za vse posledice, ki izvirajo iz opustitve navedene dolžnosti (npr. odgovornost za stroške vzpostavitve v prvotno stanje, povračilo morebitne škode ipd.).

Naročnik se obvezuje:

- zagotoviti prost dostop pooblaščenim osebam operaterja in pooblaščenim izvajalcem del v svoje ali skupne prostore v objektu in na zemljišče oz. pridobi soglasje lastnika teh prostorov ali zemljišča za nemoteno izvedbo vseh del za izgradnjo priključka.
- uporabljati terminalsko opremo, ki je v skladu z veljavnimi standardi in predpisi in bo svojo opremo vzdrževal v skladu s predpisi tako, da ne bo ovirala delovanja omrežja operaterja.
- omogočiti širitev sistema do drugih naročnikov.
- omogočiti operaterju ali pooblaščenemu izvajalcu del dostop in poseg v opremo operaterja zaradi rednega vzdrževanja in drugih del na omrežju operaterja. Naročnik bo priključen na omrežje operaterja v točki, ki jo določi operater. Stroške priklopa in izdelave priključka nosi naročnik, v kolikor ni v pogodbi določeno drugače.

Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je operater že izvedel določena dela, je naročnik dolžan operaterju povrniti stroške za opravljeno delo oz. druge vnaprej dogovorjene stroške izgradnje priključka. Odgovornost za uporabo storitev s strani dejanskih uporabnikov nosi naročnik enako, kot če bi storitve uporabljal sam. Na naročniku je tudi odgovornost, da dejanske uporabnike seznani z vsebino splošnih pogojev, naročniške pogodbe in z veljavnimi ceniki. Prav tako je naročnikova dolžnost, da od dejanskih uporabnikov pridobi vsa soglasja, ki jih operater Sanmix d.o.o. nujno potrebuje, da lahko zagotavlja in zakonito opravlja naročene storitve. Gre za vsebinsko enaka soglasja naročnikovemu soglasju, ki ga slednji poda avtomatično s podpisom naročniške pogodbe. Ker je operater Sanmix d.o.o. v pogodbenem odnosu zgolj z naročnikom, pred priključitvijo naročnikovega priključka ni zavezan preverjati, ali je naročnik od dejanskih uporabnikov pridobil vsa potrebna soglasja, posledično operater ne nosi nikakršne odgovornosti iz tega naslova.

Kadar Sanmix d.o.o. storitve ponuja preko tujega omrežja, le-ta ni lastnik bakrene oziroma optične krajevne zanke. Za izvedbo naročenih storitev na bakreni oziroma optični krajevni zanki mora operater Sanmix d.o.o. na podlagi naročnikovega pooblastila naročiti razvezo krajevne zanke pri lastniku krajevne zanke in naročiti izvedbo dostopa do omrežne priključne točke. Vključitev naročnika je časovno pogojena z roki, ki so določeni v pogodbi med Sanmix d.o.o. in lastnikom krajevne zanke. Pogoji, da lahko uporabnik začne uporabljati storitve operaterja Sanmix d.o.o., je izvedba dostopa do omrežne priključne točke, ki jo izvrši lastnik krajevne zanke. Operater Sanmix d.o.o. bo pričel obračunavati uporabo storitev z dnem vklopa in ne glede na to, kdaj je naročnik aktiviral uporabo storitev. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je širokopasovni dostop do interneta osnovna storitev in zagotavlja uporabo javno dostopnih telefonskih storitev in storitev distribucije signalov televizijskih in radijskih programov.

Operater Sanmix d.o.o. naročniku zagotavlja maksimalno možno vrsto in kvaliteto naročenih storitev, upoštevajoč parametre linije, lastnosti omrežja, obremenjenost centrale, kakovost interne inštalacije naročnika, uporabljene opreme, tehnične omejitve in druge okoliščine, ki vplivajo na zagotavljanje storitev.

OBVEZNOSTI IN PRAVICE

Operater se zavezuje:

- zagotoviti enak položaj vsem enakovrstnim naročnikom,
- zagotavljati storitev po pogodbi ter zbirati, obdelovati in uporabljati podatke o naročniškem razmerju v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe operaterjevih analiz opravljenih storitev,
- varovati osebne podatke kot operaterjevo poslovno skrivnost v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov,
- narediti izvedbo meritve, z namenom ugotovitve kvalitete signala pred nastankom obveznosti plačila,
- zagotoviti naročnikom elektronskih komunikacijskih storitev od 00.00 do 24.00 ure, 7 dni v tednu, pod pogojem, da so na lokaciji naročnikovega priključka storitve tehnično izvedljive,

- v primeru načrtovane prekinitve storitev obvestiti naročnika/e 3 dni pred načrtovano prekinitvijo na spletni strani operaterja,
- opraviti vsa potrebna instalacijska in montažna dela, ki so potrebna za vzpostavitev storitve, ki jo je naročnik izbral v naročniški pogodbi, dela se naročniku zaračunajo po veljavnem ceniku,
- redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika, kar zajema predvsem zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta ter odpravo vseh okvar na omrežju,
- bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi,
- zagotoviti službo za prijavo napak v času od 8.00 do 20.00 ure vse dni v tednu,
- zagotoviti službo za odpravo napak v sistemu operaterja, ki bo sprejela obvestilo v rednem delovnem času in v času dežurstva ter nemudoma organizirala vse potrebno za odpravo napake v najkrajšem možnem času, operater pri tem lahko zahteva opis napake,
- uporabljati elektronski naslov za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja od naročnika prejel ali mu ga dodelil, za obveščanje naročnikov o predvidenih vzdrževalnih delih na omrežju oziroma morebitnih tehničnih težavah v omrežju in za obveščanje o novostih v ponudbi storitev operaterja. Za predhodno navedene namene bo operater uporabljal tudi druge elektronske naslove, ki mu jih bo naročnik pisno ali telefonsko sporočil v okviru naročniškega razmerja. Naročniku bo v okviru vsakega od obvestil omogočeno, da prejemanje nadaljnjih operaterjevih obvestil na svoj elektronski naslov prekliče.
- zagotavlja dobavo televizijskih in radijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,
- zagotoviti terminalsko opremo (modem), ki je naročniku dan v uporabo za čas koriščenja internetnih storitev. V primeru prekinitve naročniškega razmerja je naročnik dolžen operaterju vrniti nepoškodovani modem.
- zagotoviti naročniku potreben naslovni in domenski prostor v skladu z izbrano storitvijo v naročniški pogodbi,
- vzpostaviti povezavo na omrežje operaterja v 15 (petnajstih) delovnih dneh od podpisa naročniške pogodbe pod pogojem, da so izpolnjeni vsi pravni in tehnični pogoji za priklop,
- preko spletne strani operaterja obvestiti naročnika, kateri dan v tednu in ob katerih urah bo potekalo vzdrževalno okno. V času trajanja vzdrževalnega okna naročnik lahko pričakuje motnje pri zagotavljanju storitev omrežja.

Operater si pridržuje pravico spremembe programske sheme in v tem primeru obvestiti naročnike najmanj 30 dni pred načrtovano spremembo z obvestilom objavljenim na spletni strani operaterja.

Operater je upravičen:

- zaračunavati naročnikom storitve po veljavnem ceniku operaterja, z mesečnim računom za pretekli mesec.
- do občasnih prekinitev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del.
- zavrniti priklop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v operaterjevem omrežju. Operater lahko prekine zagotavljanje storitev po naročniški pogodbi in odstopi od naročniške pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če operater ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v operaterjevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo operaterjevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja.
- zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi.
- omejiti dostop do vsebin na internetu za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin s strani pristojnega organa ali sodno odredbo.
- do začasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v omrežju operaterja.
- do spremembe cen in se v tem primeru zavezuje obvestiti naročnike o spremembah najmanj 30 dni pred načrtovano spremembo z obvestilom objavljenim na spletni strani operaterja.
- do prekinitve izvajanja storitev po naročniški pogodbi, če naročnik kljub pisnemu opozorilu operaterja, krši naštetе obveznosti naročnika.
- da po prekinitvi naročniške pogodbe z naročnikom odstrani vse naročnikove podatke, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča.
- ob pisnem soglasju naročnika brezplačno objaviti njegove podatke v imeniku in jih posredovati tretjim osebam zaradi sestave in tiska imenikov.

Operater ni odgovoren:

- za napake in prekinitve, ki bi nastale kot posledica naključja ali višje sile (dogodkov, na katere operater ne more vplivati npr. snežne padavine, žled, prenapetost in drugi izredni atmosferski pojavi).
- za nedelovanje storitev, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde.
- za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi, in ne daje nikakršnih garancij za datoteke in podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov.
- za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev.
- prevzeti nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe,
- za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če le-to priključuje na naprave operaterja (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi zunanega trdega diska za snemanje).
- za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji operater dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov.
- za odstranjevanje programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukini določen programski paket.
- za vsebino programov, ki jih naročnik prejme v okviru programskega paketa, za katerega je sklenil naročniško pogodbo. Operater naročniku ne daje jamstev, da izdajatelj posameznega programa ne bo prenehal z oddajanjem programa.
- za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- za stroške naročnika, nastalih zaradi prekinitve pogodbe oz. prekinitve zagotavljanja storitev omrežja interneta, v kolikor se naročnik ne drži določil v splošnih pogojih.
- za nobeno škodo, nastalo zaradi uporabe storitev omrežja internet ali zaradi naročnikove nezmožnosti uporabe teh storitev.
- za podatke naročnika, ki se nahajajo na računalnikih operaterjevega vozlišča. Naročnik mora sam poskrbeti, da te podatke shranjuje na svoje pomnilne medije.
- za zagotavljanje zaščite in zasebnosti prenesenih podatkov preko omrežja internet.
- za povzročeno škodo naročniku, morebitno nedelovanje storitve in stroške, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere operater ne odgovarja.
- za morebitne kršitve avtorskih in sorodnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh storitev.

Naročnik je dolžan:

- podati popolne in verodostojne osebne podatke za sklenitev naročniške pogodbe in je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov.
- pravočasno poravnati svoje obveznosti do operaterja po izdanih računih za storitve, ki jih koristi za čas veljavnosti naročniške pogodbe, oziroma plačevati mesečno naročnino na osnovi izbora paketa iz naročniške pogodbe po veljavnem ceniku operaterja.
- tekoče spremljati svojo porabo preko obvestil operaterja.
- prijaviti napako v delovanju storitev na splošno telefonsko številko operaterja Sanmix d.o.o. ali na elektronski naslov info@sanmix.si, upoštevati navodila pooblaščenca za odpravo napake in aktivno sodelovati pri odpravi napake.

- vložiti ugovor najkasneje v roku petnajstih (15) dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od dneva izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora,
- zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom.
- pravilno zaščititi in zavarovati svoje naprave pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Operater ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja terminalske opreme operaterja v uporabi pri naročniku, je naročnik operaterju dolžan povrniti celotno vrednost nevrnjene ali poškodovane opreme, katere vrednost je opredeljena v veljavnem ceniku.
- odgovarjati za svojo terminalsko opremo ter za terminalsko opremo, ki mu je bila ob priklopu dana v uporabo. Ob atmosferskih motnjah priporočamo izklop televizijskega sprejemnika, digitalnega sprejemnika in kabelskega modema iz električnega omrežja in omrežja digitalne televizije.
- na predpisanem obrazcu sporočiti operaterju vsako spremembo podatkov (naslov, plačnik ipd.), navedenih v naročniški pogodbi najkasneje v 8 dneh po spremembi. Obrazec je objavljen na spletni strani operaterja.
- spoštovati avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine.
- otrokom in mladini v vsakem primeru onemogočiti dostop do programskih vsebin za odrasle.
- z opremo, ki je v lasti operaterja, ravnati kot dober gospodar.
- priključek in vso pripadajočo terminalsko opremo uporabljati izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključiti največ tri (3) TV sprejemnike.
- potrditi, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števeci za odčitavanje toplote, vode, elektronska varuška itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar operater ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih operater ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.
- se seznaniti, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej naročniški pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno.
- uporabljati storitve izključno za lastne potrebe, in signala iz operaterjevega omrežja ali opreme za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam. V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo operaterju in bo nemudoma izključen iz omrežja operaterja.
- za internetni dostop do operaterjevega omrežja zagotoviti lastno napravo z ustrezno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo, ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do operaterjevega omrežja. Operater zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih operater predhodno potrdi kot tehnično primerne. Operater ne odgovarja za škodo, ki nastane iz naslova neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika.
- ohraniti pravico do uporabe storitev omrežja internet izključno na podpisnika naročniške pogodbe. V primeru neavtorizirane nadaljnje prodaje lahko operater naročnika izključi iz omrežja.
- ohraniti odgovornost za uporabo storitev omrežja internet, določeno v teh splošnih pogojih, in zagotoviti tajnost gesel, ki jih za uporabo teh storitev pridobi. Operater bo takoj po morebitnem obvestilu naročnika o izgubljenem ali ukradenem geslu ali zlorabi njegovih storitev prekinil oziroma spremenil dostop do teh storitev.
- vzdrževati interno napeljavo sam (v primeru vzdrževanja s strani operaterja se storitev obračuna po veljavnem ceniku operaterja).
- uporabljati opremo/ storitev operaterja v skladu z določili teh splošnih pogojev in na območju Republike Slovenije. Če naročnik ne izpolnjuje teh obveznosti, lahko operater naročniško pogodbo enostransko prekine.

Naročniku je izrecno prepovedano:

- prenašanje kakršnihkoli sporočil, ki ogrožajo javni red, varnost ali moralo oziroma kršijo katerikoli zakon.
- kršenje katerihkoli zakonov o varovanju podatkov.
- namerno motenje in onemogočanje dela drugim uporabnikom interneta.

- uničevanje in spreminjanje podatkov, ki so v lasti drugih uporabnikov.
- objava in prenos podatkov, ki kršijo avtorske pravice.
- ustvarjanje, pošiljanje ali objavljane podatkov z žaljivo ali pornografsko vsebino.
- posredovanje lažnih ali zavajajočih osebnih podatkov servisom v omrežju, ki take podatke zahtevajo pri uporabi.
- uporaba servisov, ki niso namenjeni javni uporabi.
- uporaba programov ali postopkov, katerih namen ali posledica je krnjenje integritete in stabilnosti delovanja računalnikov, računalniških sistemov ali omrežja.
- uporaba javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje (razen tistih, ki so temu izrecno namenjeni).
- uporaba elektronske pošte za prenos velikih količin sporočil ali množičnih sporočil (»spamming«).
- povzročanje ali nagovarjanje k verski, rasni, spolni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti.
- uporaba omrežja in omrežnih servisov za protizakonita dejanja ali pozivanje k protizakonitim dejanjem.
- uporaba storitev interneta v komercialne namene za fizične osebe,
- posegati v naprave omrežja in terminalsko opremo operaterja, ki služi za nemoteno delovanje storitev operaterja, ali to dopustiti tretji osebi. Uporabljati sme samo take terminalske naprave, ki ne povzročajo motenj in nevarnosti za druge uporabnike storitev.
- postavljati strežnike na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z operaterjem.
- v splet pošiljati podatke in informacije, ki bi bili v neskladju s predpisi.
- v splet posredovati vsebine, ki vsebujejo viruse.
- v operaterjevo omrežje pošiljati signale, ki bi lahko motili delovanje omrežja.
- v internet distribuirati materiale, ki bi kakorkoli lahko vodili h kriminalnim dejanjem ali so v neskladju s slovensko ali mednarodno zakonodajo (npr. namerno pošiljanje in distribuiranje programske opreme, ki vsebuje virus).
- uporabljati internet za napade ali vdore v računalnike, računalniške sisteme ali omrežje, pošiljati elektronske pošte reklamne ali verižne narave, oziroma kakršnekoli druge vsebine na poštni sezname (mailing liste) ali v konferenčne sisteme naslovnikom, ki niso tega izrecno dovolili.
- dopuščanje neavtoriziranih priklopov tretjih omrežij oz. računalnikov.

Po zakonskih predpisih je prenos, razmnoževanje in izdaja določenih vsebin zakonsko omejena. Naročnik se obvezuje, da bo upošteval zakonske predpise in v zvezi s tem prevzame celotno odgovornost.

Naročnik je upravičen uporabljati storitve operaterja Sanmix d.o.o. v dogovorjenem obsegu in kakovosti. Pametna kartica, ki jo naročnik prejme v uporabo, je vezana izključno na naročnika in ni prenosljiva, razen v primeru, ko operater izrecno pisno soglaša s prenosom pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe na drugega naročnika. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja operaterju svoje soglasje, da operater na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do operaterja iz tega naslova, ki ne izhajajo iz operaterjeve malomarnosti ali krivde.

Naročnik ima v primeru selitve na podlagi veljavne obstoječe naročniške pogodbe in pod pogoji operaterja pravico, da prenese pravico do priključka na omrežje operaterja na novi lokaciji, če obstaja možnost priključitve. Po morebitnem prenehanju veljavnosti pogodbe, naročnik ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na operaterjevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka. Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi pooblašča operaterja ali katerokoli drugo osebo, ki z drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika.

Naročniki oziroma končni uporabniki, ki imajo lastno terminalsko opremo in jo vzdržujejo sami oziroma preko pogodbenega partnerja, so odgovorni za ustrezno varovanje te opreme pred nezaželenimi dostopi tretjih oseb.

Naročnik oziroma končni uporabnik je sam zadolžen za ustrezno varnostno politiko v primeru oddaljenega dostopa do lastne opreme. V primeru neustrezne varnostne politike dostopa lahko pride do vdora v terminalsko opremo ter s tem do neželenih stroškov.

NAČIN OBRAČUNAVANJA IN CENIKI

Sanmix d.o.o. svojim naročnikom za uporabo storitev izdaja mesečne račune. Računi se v skladu z ZEKom-2 lahko izdajajo tako v elektronski obliki, bodisi na elektronsko pošto ali preko portala, kot tudi v fizični (papirnati) obliki, v kolikor so takšne zahteve naročnika. Cene storitev so navedene v ceniku, ki je objavljen na spletnih straneh in na sedežu operaterja. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno na spletnih straneh in/ali pisno z obvestilom kot priloga mesečnemu računu. Naročnina se obračuna in plačuje za preteklo obračunsko obdobje. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je objavljen na spletnih straneh in na sedežu operaterja. O spremembah cen operater obvešča naročnike pisno na spletnih straneh in/ali pisno z obvestilom kot priloga mesečnemu računu. Naročnik je tako dolžan redno spremljati objave na spletni strani ter stroške, ki bi nastali zaradi opustitve te dolžnosti, krije sam. Naročnik prične s plačevanjem mesečne naročnine za izbrani paket z dnevom priklopa ali spremembe storitve/paketa naročnika. V primeru zamude pri plačevanju pogodbenih obveznosti ima operater pravico obračunati zakonske zamudne obresti na zamujena plačila. Naročnik lahko višjo stopnjo razčlenjenosti računa (izpisek klicev) naroči pisno ali z drugim enakovrednim dopisom s podpisom, poslanim na naslov operaterja, v katerem opredeli želeno vrsto klicev (odhodni ali dohodni klici). Višja stopnja razčlenjenosti se naročniku zaračuna skladno s cenikom. Razčlenjeni račun višje stopnje operater izda v elektronski obliki, razen če naročnik ne zahteva drugače.

Naročnik prične s plačevanjem mesečne naročnine za izbrani paket z dnevom priklopa ali spremembe storitve/paketa naročnika. V primeru zamude pri plačevanju pogodbenih obveznosti ima operater pravico obračunati zakonske zamudne obresti na zamujena plačila. Če naročnik v osemnajstih (18) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec) ne prejme računa, je o tem dolžan pisno ali na drug enakovreden način obvestiti operaterja najkasneje do 25. dne v mesecu, sicer se šteje, da je račun prejel osemnajsti (18) dan v mesecu za pretekli mesec.

Sanmix d.o.o. omogoča plačevanje mesečnih računov preko univerzalnega plačilnega naloga ali preko direktne obremenitve (SEPA). Sanmix d.o.o. naročniku ne zaračunava stroškov izvedbe plačila računa in nima vpliva na stroške izvedbe različnih načinov plačila, saj le-te v skladu s svojo poslovno politiko določajo ponudniki plačilnih storitev. Za informacije o stroških izvedbe različnih načinov plačila se naročnik lahko obrne na svojega ponudnika plačilnih storitev.

KORESPODENCA S POGODBENIMI STRANKAMI IN AKTIVACIJA STORITEV

Sanmix d.o.o. lahko komunicira z naročnikom storitev s sporočili, poslanimi naročniku v obliki SMS sporočil, preko navadne pošte, elektronske pošte in/ali na drug zanesljiv način. Naročnik lahko pisno oziroma na drug enakovreden način zahteva uvedbo komunikacije po elektronski pošti. V tem primeru bo operater Sanmix d.o.o. pošiljal naročniku obvestila, za katera bo naročnik podal tako zahtevo, samo na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v sklenjeni naročniški pogodbi, ali na drug elektronski naslov, če bo naročnik tako zahteval. V primeru, ko naročnik z operaterjem Sanmix d.o.o. komunicira pisno, se mora na vsako pisno vlogo tudi podpisati ali pa mora oddati vlogo s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, sicer mu jo operater Sanmix d.o.o. pošlje v dopolnitev.

Sanmix d.o.o. je dolžan opraviti vključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev najkasneje v roku tridesetih (30) dni po podpisu naročniške pogodbe s strani obeh pogodbenih strank, če so za to izpolnjeni vsi pogoji in ne obstajajo omejitve na strani operaterja, ter ob izpolnjeni predpostavki, da operater pogodbo prejme v roku

desetih (10) dni od naročnikovega podpisa. V primeru ovir, ki onemogočajo vključitev v dogovorjenem roku, je operater dolžan naročniku sporočiti razlog, zakaj je do zamude prišlo. Operater Sanmix d.o.o. se obvezuje, da bo fizični priključek v vsakem primeru izvedel v najkrajšem možnem času. Pogoji za prenos oziroma vklop storitev na dogovorjeni datum je dostopnost in odzivnost naročnika na pozive s strani prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve v zvezi s prenosom storitev ali dostave in namestitve opreme na lokaciji naročnika za potrebe fizičnega priključka. V primeru, da operater Sanmix d.o.o. ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 ter v primeru zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta zaradi razlogov na strani operaterja, in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku zaradi razlogov na strani operaterja, je naročnik upravičen zahtevati nadomestilo skladno z določili in pod pogoji Splošnega akta o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta (Uradni list RS, ŠT. 42/2023). Če operater uspe vzpostaviti povezavo do naročnika, vendar krajevna zanka in/ali hišna napeljava ne zagotavlja zahtevanih parametrov za priključitev oziroma z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev, operater naročniku ponudi priključitev z dejansko možnimi parametri. Dejansko možne parametre lahko operater naročniku sporoči tudi v postopku odprave prijavljene napake. Če se naročnik s ponujenimi parametri strinja, mora o navedenem pisno obvestiti operaterja Sanmix d.o.o., saj spremenjeni parametri pomenijo spremembo naročniške pogodbe. Če naročnik ne sprejme priključitve oziroma izvajanja naročniške pogodbe z dejansko možnimi parametri, ima naročnik oziroma operater Sanmix d.o.o. pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo oziroma posamezno naročeno storitev. Če naročnik brez utemeljenega razloga odstopi od pogodbe pred priključitvijo, je dolžan operaterju Sanmix d.o.o. povrniti dejanske stroške za opravljeno delo.

PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA IN SPREMEMBE

Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, naročnik jo lahko kadarkoli pisno odpove. Naročnik mora dopis, s katerim operaterja obvesti o željeni odpovedi naročniškega razmerja, lastnoročno podpisati in poslati s priporočeno pošto ter v njem jasno, brezpogojno in nedvoumno izraziti svojo voljo. Lastnoročni podpis je lahko tudi drug enakovredni podpis ali podpis, ki ga kot veljavnega določajo predpisi. V primeru nejasno izražene volje naročnika se šteje, da odpoved naročniškega razmerja ni bila zahtevana. Operater Sanmix d.o.o. naročniku v primeru odpovedi naročniškega razmerja v času vezave zaračuna strošek izvedbe preklica naročniškega razmerja skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom, objavljenim na <https://www.sanmix.si>.

Če pride do spremembe podatkov, navedenih v naročniški pogodbi, ali podatkov v zvezi z računi, prek katerih naročnik posluje, ali do spremembe drugih podatkov in pogojev, ki vplivajo na naročniško razmerje, je naročnik dolžan o tem priporočeno pisno ali na drug način, ki ga kot enakovrednega določajo predpisi, obvestiti Sanmix d.o.o. najkasneje v roku osmih (8) dni po nastanku spremembe. Naročnik je dolžan vsako željeno spremembo naročniške pogodbe s pisnim dopisom sporočiti Sanmix d.o.o., ali pa to stori preko spletne strani, ali elektronskega sporočila. Sprememba, v kolikor je le-ta mogoča, bo izvedena v najkrajšem možnem času.

Naročniško razmerje je možno prenesti na drugo osebo, če naročnik, ki je fizična oseba, umre, ali naročnik, ki je pravna oseba, preneha obstajati zaradi preoblikovanja, razdružitve, združitve ali pridružitve oziroma drugih statusnih sprememb.

REKLAMACIJE STORITEV

Naročnik ima pravico do reklamacije opravljene storitve oz. izdanega računa v kolikor meni, da storitev ni ustrezno opravljena oz. da račun za opravljeno storitev ni ustrezno izstavljen, v roku petnajst (15) dni od dneva, ko se je bila storitev opravljena oz. od dneva prejema računa operaterja. Reklamacija mora biti podana v pisni obliki, s podano obrazložitvijo razloga reklamacije, na sedežu operaterja, po pošti ali v elektronski obliki na elektronski naslov operaterja info@sanmix.si.

Operater se zavezuje pisno odgovoriti na reklamacijo v roku petnajstih (15) dni po seznanitvi z njeno vsebino. V kolikor bo reklamacija upravičena in bo v operaterjevi moči, da vzrok odpravi, se operater v okviru možnosti zavezuje poskrbeti

za čimprejšnjo odpravo vzroka reklamacije. Če operater naročnikovemu ugovoru v 15 dneh ne ugotovi, ima ta možnost vložiti predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije v petnajstih (15) dneh po vročitvi odločitve naročniku.

V primeru, da je naročnik ob podpisu naročniške pogodbe podal soglasje za prejemanje odgovorov na ugovore po elektronski pošti ali pa je bilo soglasje podano ob vložitvi reklamacije, mu Sanmix d.o.o. odgovor oziroma dostopno točko do odgovora posreduje na elektronski naslov, naveden v pogodbi. Skladno z 209. členom ZEKom-2 lahko Sanmix d.o.o. svojo odločitev o ugovoru pošlje po elektronski pošti tudi v primeru, če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, in sicer se odločitev o ugovoru v tem primeru pošlje na naslov, s katerega je naročnik poslal ugovor, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru. Naročnik je dolžan operaterja o morebitni spremembi elektronskega naslova iz prejšnjega odstavka obvestiti nemudoma ob nastanku spremembe.

Če naročnik ali končni uporabnik ne poda ugovora skladno z določili tega člena teh splošnih pogojev in ne prijavi napake v delovanju storitev oziroma nedelovanja storitev skladno z drugim odstavkom tega člena, ni upravičen do nadomestila za zaračunane storitve.

Operater Sanmix d.o.o. ima pravico zavrniti reklamacijo računa oziroma ugovor, ali jo/ga zavreči skladno s Splošnimi pogoji in določili Splošnega akta o načinu določanja nadomestil, o delovanju oziroma motenem delovanju storitev pa presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove linije. Sanmix d.o.o. v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno ter nepremoženjsko škodo.

ZAČASEN IZKLOP STORITEV

Operater sme naročnika začasno izključiti iz sistema (do odprave posledic) v primeru:

- če povzroča tehnične motnje in ogroža varno delovanje sistema,
- če sam posega ali dovoli drugemu nedopusten poseg v naprave omrežja operaterja,
- če ne poravnava izdanih računov v dogovorjenih rokih, kljub poslanemu opominu,
- če ne dovoli dostopa do opreme operaterja v svojem ali skupnem objektu ali zemljišču zaradi vzdrževanja ali drugih del,
- če uporablja priključek na omrežje v nasprotju z naročniško pogodbo, temi Splošnimi pogoji ali ZEKom-2.

Začasen odklop storitev se lahko opravi tudi na zahtevo naročnika pod naslednjimi pogoji:

- začasen odklop ali zamrznitev lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema začasnima odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj šest (6) mesecev. V primeru sklenitve naročniške pogodbe za določeno minimalno časovno obdobje veljavnosti pogodbe, se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave veljavnosti pogodbe in se minimalna pogodbeni zaveza za to obdobje podaljša.
- o zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti operaterja najmanj deset (10) dni pred odklopom. Pogoji za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do operaterja, izklop se izvede s prvim dnevom v naslednjem mesecu, v katerem je bila prejeta zahteva za izklop, razen v primeru izklopa zaradi neplačevanja obveznosti do operaterja, pri čemer se lahko izvede izklop katerikoli dan v mesecu.
- mesečna naročnina se obračuna do zadnjega dne v mesecu, v katerem je naročnik zaprosil za izklop iz sistema.

V primeru neplačevanja obveznosti do operaterja bo operater naročnika izključil iz omrežja operaterja do izpolnitve naročnikovih obveznosti. Stroški odklopa in ponovnega priklopa v celoti bremenijo naročnika. V primeru izklopa zaradi neporavnanih obveznosti do operaterja se naročniku obračuna mesečna naročnina do dneva prekinitev storitve in od dneva ponovne vzpostavitve dalje. V tem primeru se naročniku obračunajo stroški vsakokratnega ponovnega priklopa

na sistem po veljavnem ceniku. Operater lahko izvede izklop iz sistema katerikoli dan v mesecu. Vsi stroški za izključitev in ponovno priključitev po veljavnem ceniku so v breme naročnika. Ob izklopu naročnika iz omrežja operaterja je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

V primeru, da naročnik najkasneje v roku treh mesecev (90 dni) po izključitvi iz sistema plača zapadle obveznosti z obrestmi, na zahtevo naročnika operater odredi ponoven priklop v sistem operaterja na stroške naročnika. V nasprotnem primeru po preteku treh mesecev od dneva izključitve pogodba preneha veljati in operater do naročnika nima več nobenih obveznosti. Naročnik je v tem primeru dolžan operaterju poravnati celoten znesek dolga iz naročniškega razmerja. V kolikor naročnik želi ponovni priklop storitev na omrežje operaterja, mora predložiti potrdilo o poravnavi vseh obveznosti do operaterja in stroškov ponovnega priklopa po veljavnem ceniku, bodisi osebno na sedežu operaterja, bodisi po pošti ali na elektronski naslov operaterja info@sanmix.si. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, in hkrati ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti.

VRAČILO OPREME

Naročnik je ob prenehanju naročniške pogodbe ali v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila dolžan operaterju vrniti celotno terminalsko opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi ali pri kasnejših dopolnitvah naročniške pogodbe.

Opremo mora vrniti na sedež ali poslovalnico v času uradnih ur ali po pošti na sedež podjetja na lastne stroške. Če naročnik predmetne opreme ne bi vrnil operaterju v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe, oziroma od dne izvedenega odklopa v primeru trajnega odklopa naročnika zaradi neplačila, se naročnik zavezuje, da bo operaterju na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme po veljavnem ceniku.

PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

Naročniško razmerje med operaterjem in naročnikom se razdre oz. veljavna naročniška pogodba preneha veljati v naslednjih primerih:

- s strani operaterja:
 - če naročnik tehničnih motenj, kljub opozorilom, ne odpravi v roku 10 dni.
 - če naročnik zlorabi naročniško razmerje za nezakonite namene.
 - če naročnik ne poravnava svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 90 dni po datumu začasne izključitve.
 - če zaradi odklonitve soglasja lastnikov parcel, preko katerih bi bila vgradnja ali postavitve kablov in opreme edino možna, ne bi bila mogoča, ali ob drugih podobnih razlogih, ki bi operaterju brez njegove krivde onemogočili izvedbo del.

- s strani naročnika:

Naročnik, ki je priključen na omrežje operaterja in koristi elektronske komunikacijske storitve, lahko odpove pogodbeno razmerje z operaterjem za vse naročniške pakete v celoti. Odpoved mora biti v pisni obliki. Naročnik je seznanjen, da se naročniško razmerje in s tem mesečna naročnina za izbrani paket prekine z dnem, ko operater prejme pisno odpoved, po pošti na naslov operaterja oziroma na elektronski naslov operaterja info@sanmix.si, na predpisanem obrazcu objavljenem na spletni strani operaterja. Vsi stroški za izključitev, po veljavnem ceniku, so v breme naročnika.

V primeru odpovedi v času pogodbene vezave je naročnik dolžan poravnati pogodbeno kazen, katere vrednost je

razlika v ceni v višini prejetih ugodnosti za operaterjevo akcijo v primerjavi s polno ceno posamezne storitve ali paketa po veljavnem ceniku, za katero je prejel ugodnosti, poleg tega pa pogodbeni kazni vključuje še strošek priključnine oziroma morebitno nastalih stroškov za izvedbo priklopa. Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik dolžan poravnati vse izdane račune iz naslova naročniške pogodbe do dneva prekinitve naročniškega razmerja, stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti (pogodbeni zaveza), prav tako pa tudi vrednost nevrnjene terminalne opreme.

Operater ne odgovarja za neizvršeno ali nepravočasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo ali napake na strani drugega operaterja.

PONOVNA VZPOSTAVITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

Po prekinitvi naročniškega razmerja oz. po prenehanju veljavnosti pogodbe je ponovna vzpostavitev naročniškega razmerja možna le s sklenitvijo nove naročniške pogodbe z vsemi začetnimi obveznostmi, kot za nov priključek in plačilom vseh dodatnih stroškov. Sanmix d.o.o. lahko dodeli ugodnosti novim naročnikom, ki vsaj zadnje 3 mesece niso bili uporabniki operaterjevih storitev.

STORITVE TELEFONIJE

Operater nudi v omrežju javno dostopne telefonske klice tako na fiksni lokaciji naročnika, kot tudi mobilne klice, ki v osnovi zajemajo:

- oddajanje in sprejemanje notranjih oziroma mednarodnih klicev,
- dostop do omrežij in storitev drugih operaterjev,
- dostop do številke za klice v sili 112, številke policije 113 in številke za prijavo pogrešanih otrok 116 000, ter posredovanja informacij o številki in lokaciji kličočega skladno s 200. členom ZEKom- 2 (glede na tehnične možnosti) organu, ki klic obravnava.

V času izpada javnega električnega omrežja ali izpada elektronsko komunikacijskega omrežja ter vzdrževalnih del na omrežju, storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, klica na telefonsko številko policije »113« in klica na telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«, niso dostopne. Naročnik oziroma uporabnik si dostopnost storitev ob izpadu javnega električnega omrežja lahko zagotovi sam, z uporabo sistema za brezprekinitveno napajanje (UPS omrežnih elementov in terminalne opreme).

Zaradi zagotavljanja varne uporabe in preprečevanja morebitnih zlorab ima operater pravico spremljati uporabo storitev. V primeru bistvenega odstopanja porabe naročnika od njegove povprečne porabe ali v primeru povišane porabe naročnika lahko operater naročnika opozori na povišano porabo. V kolikor se naročnik na poslano opozorilo oz. obvestilo v roku ne odzove, lahko operater naročniku začasno onemogoči uporabo storitev ter zahteva takojšnje plačilo porabljenega zneska. V kolikor naročnik znesek v roku poravnava, se storitve v najkrajšem možnem času ponovno aktivirajo, v primeru da naročnik zneska ne poravnava, pa lahko uporabo storitev onemogoči.

Za VoIP telefonijo veljajo splošni pogoji objavljeni na spletnem mestu: <https://www.sanmix.si/dokumenti/>

PRIJAVA NAPAK

Prijava napak pri delovanju katerekoli storitve operaterja je možna na spodaj navedene načine:

- pisno na naslov operaterja: Sanmix d.o.o., Brestova ulica 6, 1380 Cerknica.
- preko spletne strani www.sanmix.si.
- v elektronski obliki na elektronski naslov operaterja: info@sanmix.si.

- preko telefonske podpore, ki je na voljo na tel. št. 01 709 67 10 v delovnem času od 8 do 16 uro in izven delovnega časa med 15 in 20 uro vse dni v tednu.

KONČNE DOLOČBE

Operater lahko v skladu s 192. členom ZEKom-2 in Splošnim aktom, ter svojo poslovno politiko sprejema oziroma spreminja te Splošne pogoje. O spremembi pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, mora s spremembo naročnike seznanimi na spletni strani operaterja najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh operaterja, razen v primeru, če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi izključno in v korist naročnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za naročnika, ali je potrebna uskladitev z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. V primeru spremembe, ki bi negativno vplivale na naročnika, ima naročnik v roku od objave spremembe na spletni strani šestdeset (60) dni časa, da naročniško pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcij. Ta pravica ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov. Če naročnik pogodbe oziroma posamezne storitve ne odpove pisno v roku šestdesetih (60) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša.

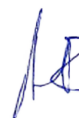
DRUGA DOLOČILA

Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve pooblaščenih državnih oblasti ali iz odločitve obeh pogodbenih strank ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.

Splošni pogoji veljajo od 01. 04. 2025 dalje in s tem dnem prenehajo veljati splošni pogoji, ki so urejali zagotavljanje posameznih storitev operaterja do tega dne.

Cerknica, 28.03.2025

Sanmix d.o.o.

 **SANMIX** d.o.o.
Brestova 6, CERKNICA