

Novatel d.o.o.
Mariborska cesta 86
3000 Celje-SI
SI56 0228 0025 7941 164 (NLB d.d.)
ID za DDV: **SI 63790033**
mobil.novatel.si

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 Novatel, d.o.o. (v nadaljnjem besedilu Novatel).

Splošne določbe

S Splošnimi pogoji poslovanja (v nadaljevanju SPP) za opravljanje mobilnih storitev Novatela (Novatel mobil) se ureja opravljanje in zagotavljanje mobilnih storitev Novatela (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 Novatela,
- obračunavanje,
- omejitve,
- prenehanje naročniškega razmerja,
- objava v telefonskem imeniku,
- reklamacije in nivo zagotovljenih storitev,
- prenos naročniškega razmerja
- splošna določila.

SPP urejajo razmerje med podjetjem Novatel in naročnikom. Razmerje med podjetjem Novatel in naročnikom poleg teh SPP ureja še naročniška pogodba, cenik storitev (v nadaljevanju tudi: »Cenik«), Pogoji varovanja osebnih podatkov, Opis nivoja storitev ter morebitni drugi posebni dogovori med Novatelom in naročnikom. Naročnik s podpisom pogodbe potrjuje, da je seznanjen z vsebino SPP, da soglašča s SPP in vsakokrat veljavnim Cenikom ter sprejema vse obveznosti iz tega naslova.

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

V teh SPP uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- a) **Naročnik** je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki ima sklenjeno pogodbo z Novatelom za uporabo mobilnih storitev Novatela po tej pogodbi.
- b) **Elektronske komunikacijske storitve** so storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve, ki jih omogoča javno dostopno mobilno omrežje, ter jih nudi Novatel svojim naročnikom v skladu s temi splošnimi pogoji, Cenikom in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju: storitve). Obseg in lastnosti storitev so odvisne od posameznega paketa, zmogljivosti omrežja, izbire naročnika in ponudbe Novatela.
- c) Novatelovo **elektronsko komunikacijsko omrežje** (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.
- d) **Naročniška pogodba** določa razmerje med Novatelovim naročnikom za uporabo mobilnih storitev po tej pogodbi.
 - e) **Naročniško razmerje** je odnos med Novatelovim naročnikom, ki sklene z Novatelom naročniško pogodbo.
 - f) **Razpoložljivost storitev** je čas, v katerem lahko naročnik uporablja storitve.
 - g) **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.
 - h) **Aparat** je prenosna radijska terminalna oprema oz. mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja, ki ga uporablja Novatel in izpolnjuje evropske standarde kvalitete. Naročnik je odgovoren, da v mobilnem omrežju podjetja Novatel uporablja izključno tisto opremo, ki je primerna za uporabo v mobilnem omrežju podjetja Novatel. Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je Novatelov naročnik dolžan Novatelu na njegovo zahtevo posredovati vse podatke v zvezi z aparatom, ki ga uporablja.
 - i) **Tretja oseba** je pravna ali fizična oseba, ki nima sklenjenega naročniškega razmerja z Novatelom Slovenije.
 - j) **Roaming/Gostovanje v drugem omrežju** je možnost uporabe storitev mobilnih omrežij drugih mobilnih operaterjev, s katerimi ima Novatel sklenjene pogodbe o gostovanju.
 - k) **Uporabnik** je pravna ali fizična oseba, ki uporablja mobilne storitve Novatela kot končni uporabnik.
 - l) **Cenik** pomeni cenik Novatelovih mobilnih komunikacijskih storitev v notranjem in mednarodnem prometu Novatela.

1. Naziv in sedež operaterja storitev

Naziv operaterja storitev: Novatel, informacijske tehnologije, d.o.o.

Skrajšani naziv operaterja storitev: Novatel, d.o.o.

Sedež operaterja storitev: Teharje 7a, 3000 Celje.

2. Obseg opravljanja storitve

- a) Novatel nudi v okviru tehničnih možnosti nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev.
- b) Storitve, ki jih urejajo ti SPP 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 Novatel.
- c) Novatel 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.
- d) Novatel omogoča dostop do števil 112 in 113 z omejenimi informacijami o lokacijah kličočega.
- e) Obvestilo uporabnikom o omejitvah storitve klica 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 klica na številki "112" in "113" nista dostopni. Uporabnik si dostopnost storitve klica na številki "112" in "113" ob izpadu električnega omrežja lahko zagotovi sam z uporabo sistema brezprekinitvenega napajanja (UPS) omrežnih elementov in terminalne opreme.
- f) 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.
- g) Osnovne, dodatne in dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s

cenikom, ki je objavljen na spletnih straneh Novatela (mobil.novatel.si) in je dostopen na sedežu podjetja Novatel.

- h) Podjetje Novatel lahko po predhodni najavi spreminja nabor storitev, ki jih omogoča naročnikom Novatela.
- i) Storitve Novatela je mogoče uporabljati tudi v tujih javnih mobilnih omrežjih s katerimi ima Novatel (posledično Telekom Slovenije d.d.) sklenjene pogodbe o gostovanju. Veljavni seznam držav v katerih je mogoče gostovanje in cenik, se nahaja na spletni strani mobil.novatel.si.
- j) Novatel ni odgovoren za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih operaterjev. Kvaliteta pogovorov v omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze glasovne komunikacije, podatkovnih zvez ali drugih elektronskih komunikacijskih storitev je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.
- k) Zaračunavanje storitev se izvaja na podlagi veljavnega cenika storitev in blaga. Cenik je objavljen na spletni strani mobil.novatel.si in je na voljo v vseh prodajnih enotah Novatela. Novatel bo spremembe cen objavil v predpisanih rokih in na predpisan način, skladno z veljavno zakonodajo.
- l) Na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti bo Novatel nudil naročniku izbiro osebne telefonske številke.
- m) Na podlagi veljavnega cenika, bo Novatel naročniku nudil spremembo osebne telefonske številke.
- n) SIM kartica je last Novatela. 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.
- o) 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 Novatel nemudoma prepreči nadaljnjo uporabo aparata ali storitve, ki se izvajajo v nasprotju s temi SPP ali v nasprotju z zakonodajo.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

- a) Naročniško razmerje med naročnikom in Novatelom 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 za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo.
- c) 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 z Novatelom, določene z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji.
 - vsaka fizična ali pravna oseba, ki nima stalnega prebivališča oz. sedeža v Republiki Sloveniji, s posebnim dogovorom z Novatelom ter dodatno osebo rezidentom, ki je garant za izpolnjevanje obveznosti in pogojev za sklenitev, ki so navedeni SPP.
- d) Naročnik (fizična oseba) lahko sklene naročniško razmerje z Novatelom:
 - če je polnoletna,
 - če ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
 - če Novatel zagotovi vse podatke glede svoje istovetnosti in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Novatel 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 Novatel dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s potrdilom o zaposlitvi in višini osebnih prejemkov;),
 - če do Novatela ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
 - če s Novatelom ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- e) Naročnik (pravna oseba) lahko sklene naročniško razmerje z Novatelom:
- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
 - če Novatel zagotovi vse podatke glede svojega statusa in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Novatel 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 Novatel dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu ali na drug način v skladu z Novatelovimi zahtevami),
 - če naročniško pogodbo v njenem imenu sklene zakoniti zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru, v mejah svojih pooblastil,
 - če do Novatela ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
 - če s Novatelom ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- f) Novatel lahko sklene naročniško pogodbo tudi z osebo, ki ne izpolnjuje SPP, če ta oseba, po lastni presoji podjetja Novatel, lahko ustrezno prevzame vse obveznosti do Novatela iz naslova naročniške pogodbe.
- g) Novatel lahko zavrne sklenitev naročniškega razmerja s stranko v primeru:
- Če ugotavlja, da zainteresirana stranka ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniškega razmerja, določenih z veljavnimi predpisi in SPP,
 - 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 SPP,
 - 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 SPP ali naročniški pogodbi ne pripadajo.
 - Če za zainteresirano stranko, na podlagi javno dostopnih podatkov iz preteklih naročniških razmerij, ugotavlja da svojih obveznosti do Novatela ne bo poravnala ali da obstaja povečano tveganje za kršitev določil teh SPP.
- h) Novatel aktivira SIM kartico najkasneje v petih delovnih dneh od datuma sklenitve naročniške pogodbe
- i) 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 Novatela in navodili proizvajalcev aparatov in je v skladu z temi SPP 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) Če naročnik SIM kartico izgubi, uniči ali je ta ukradena, je to dolžan nemudoma sporočiti Novatel pisno. Novatel si prizadeva, da v roku 24 ur od prejetega sporočila prepreči nadaljno uporabo te SIM kartice v Telekomovem omrežju in da o tem obvesti svoje roaming partnerje. Če je bila SIM kartica ukradena, mora naročnik o tem obvestiti tudi policijo.
- d) Kakršnikoli stroški opravljenih storitev v času od dejanskega izklopa SIM kartice bremenijo naročnika.
- e) Če je bila SIM kartica uničena, izgubljena ali ukradena, bo Novatel na podlagi pisnega zahtevka naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo SIM kartico z isto ali drugo naročniško številko.
- f) 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 Novatel. Naročnik je dolžan o spremembah obvestiti Novatel najkasneje

v 8 dneh od spremembe. Če naročnik Novatel obvesti prepozno, vse (finančne in druge) posledice nosi naročnik. V primeru, da naročnik spremembe ne sporoči, lahko Novatel odpove naročniško razmerje.

- g) Sprememba fizične ali pravne osebe, ki je naročnik, se ne šteje za spremembo, ki je v skladu s prejšnjo točko in je brez soglasja Novatela prepovedana.
- h) Naročnik lahko prehaja med ponujenimi paketi oziroma plani. Nov paket oziroma tarifni plan, Novatel praviloma vklopi v petih delovnih dneh od dne ko je naročnik podal zahtevo za spremembo, ki jo Novatel lahko izvede v skladu s svojo ponudbo. Omejitve v zvezi s prehajanjem lahko določata naročniška pogodba ali aneks, opisane v tej točki.
- i) 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. Novatel 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 Novatela. Kakršnekoli omejitve v zvezi z mirovanjem naročniškega razmerja lahko določa tudi naročniška pogodba ali aneks.
- j) Novatel se zavezuje, da bo varoval naročnikovo zasebnost in osebne podatke v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so priloga in sestavni del teh SPP.

5. Odgovornost

- a) Kvaliteta storitev, ki jih nudi Novatel, je opisana v teh SPP in povezanih dokumentih, zlasti v opisu nivoja storitev. Z zahtevkom, ki je v skladu z opisom nivoja storitev, je naročniku omogočena pravica do povračila 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 SPP: škoda), ki bi nastala v primeru izvajanja Novatelovih storitev v nasprotju z zagotovljeno kakovostjo ali zaradi drugega razloga na strani Novatela, Novatel odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi ter določili opisa nivoja storitev. Ne glede na ostala določila teh SPP pa razen v primeru velike malomarnosti ali naklepa Novatel v nobenem primeru ne odgovarja za povzročeno škodo, ki presega zneske povračila, opisanih v opisu nivoja storitev. Če nastala škoda ni posledica dogodkov, opisanih v opisu nivoja storitev, je Novatelova odgovornost omejena na vsoto zadnjih treh plačanih računov, ki jih je naročnik plačal Novatelju za uporabo njegovih storitev.
- c) Novatel ni odgovoren za morebitno nastalo škodo ali stroške, ki jih utрпи naročnik zaradi ponudnika vsebin izven nadzora Novatela.
- d) Novatel 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 Novatel.
- e) Novatel ni odgovoren za morebitno škodo ali stroške, ki nastanejo kot posledica višje sile ali odločbe pristojnega organa. Pogodbene 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. Novatel 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) Novatel ni odgovoren za kakršnokoli poškodovanje, izgubo, odtujitev ali spremembo podatkov, ki jih naročnik sprejema, pošilja, posreduje ali hrani v okviru mobilnega omrežja Novatel 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 Novatelju z ravnanji, ki so v nasprotju s temi SPP, navodili Novatela 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) Novatel ni odgovoren za varnost podatkov v primeru, da jih je naročnik posredoval za dostop do aplikacij ponudnikov internetnih storitev, ki niso pod nadzorom Novatela.

- i) Novatel ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada omrežja operaterja ali omrežij pogodbenih partnerjev, v primerih, ko je izpad posledica vzrokov, na katere Novatel ne more vplivati.

6. Obveznosti in pravice Novatela

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

7. Obračunavanje

- a) Novatel 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) Novatel bo naročniku praviloma 1-krat mesečno izstavljal račun za naročnino, opravljene storitve mobilnega omrežja Novatel in prispele obveznosti za storitve opravljene v omrežjih pogodbenih operaterjev. Če obračunani znesek v enem mesecu ne dosega 1,00 EUR (brez DDV), bo Novatel račun izdal v naslednjem mesecu v katerem bo skupna količina obračunanih storitev dosegla ali preseгла 1,00 EUR (brez DDV) ali najmanj enkrat letno. 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 Novatel doda davek na dodano vrednost (DDV). Davek na dodano vrednost po tej pogodbi bremeni naročnika. Cene se spremenijo, če se spremeni Cenik, njegove spremembe pa se objavljajo na spletnih straneh Novatela.
- 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 vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov, lahko pa se posebej zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v Ceniku. Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število praviloma začetih časovnih intervalov.
- g) Storitve opravljene pri pogodbenih operaterjih se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Novatel prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna. To pomeni, da je lahko storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti zaračunana izven Novatelovega obračunskega obdobja.
- h) Račun bo Novatel izstavil zbirno po skupinah storitev.
- i) Če je naročnik nosilec naročniškega razmerja z več naročniškimi številkami, lahko Novatel za vse naročniške številke izstavi zbirni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah za vsako telefonsko številko posebej.
- j) Naročnik ima možnost zahtevati od Novatela, da mu ta pošlje dodatno razčlenjen račun, vendar z največ naslednjimi podatki: klicana številka, čas začetka klica (datum, ura, minuta, sekunda), trajanje klica, cena klica. Novatel bo na naročnikovo zahtevo izdal dodatno razčlenjeni račun s takšno stopnjo razčlenitve klicanih, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil.
- k) Naročnik lahko razčlenjeni račun zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev za nazaj. Naročnik je dolžan plačati stroške za opravljeno razčlenitev skladno z veljavnim cenikom Novatela, podatki pa se posredujejo v pisni obliki izključno naročniku.
- l) Pri storitvah opravljenih v tujini, Novatel omogoča izpis le tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- m) Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.
- n) Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, Novatel zato ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo.
- o) 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 Novatelom in naročnikom. Naročnik mora poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude plačila bo Novatel 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.
- p) V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti v določenem roku, lahko Novatel omeji ali prekine izvajanje storitev do prejetega plačila. V takšnem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo.
- q) V primeru, da naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti ali kako drugače krši določila naročniškega razmerja, mu Novatel na zanesljiv način (SMS sporočilo ali pisno sporočilo na naročnikov naslov) pošlje opomin, v katerem ga opozori, da s kršitvami preneha oziroma poravnava zapadle obveznosti do roka, ki je naveden na opominu.
- r) Če naročnik ne poravnava svojih obveznosti do Novatela do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, Novatel lahko 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, Novatel naročnika obvesti preko SMS sporočila ali na drug primeren način.
- s) Če Novatel 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 Novatel pozove naročnika na plačilo nastalih obveznosti do Novatela v roku dveh (2) dni od izdaje računa ali predračuna za predvidene storitve, če meni da ravnanje naročnika predstavlja povečano poslovno tveganje na strani Novatela glede plačila naročnikovih obveznosti do Novatela. Dokler naročnik ne poravnava računa ali predračuna ali se ne odziva na Novatelove pozive, lahko Novatel omeji ali prekine zagotavljanje storitev do naročnika.
- t) Naročnik je odgovoren za uporabo storitev, ki se opravijo preko dodeljene SIM kartice in je dolžan plačati vse stroške za opravljene storitve.

- u) Novatel lahko naročniku obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, vključno s sodnimi stroški, stroški izvršbe in zavarovanja, stroški pooblaščenih oseb ali organizacij, ki jih Novatel pooblasti za uveljavljanje pravice Novatela do izpolnitve obveznosti plačila izdanih računov oziroma drugih izpolnitvenih obveznosti s strani naročnika oziroma drugega zavezanca za plačilo.

8. Omejitve

- a) Novatel 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.
- b) V primeru omejitev ali prekinitev vnaprej predvidenih posodobitev, nadgraditev ali vzdrževanja, mora Novatel o tem obvestiti svoje naročnike vsaj en dan vnaprej. V obvestilu navede predviden rok za odpravo okvar ali napak. Obvestilo o omejitvah ali prekinitvah Novatel objavi najmanj na svoji spletni strani mobil.novatel.si.
- c) Prekinitve oziroma omejitve lahko trajajo le toliko časa kot je potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma za odpravo napake ali okvare.
- d) 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 Novatela. Nedovoljena uporaba SIM kartic se spremlja s strani Novatela. Če se na SIM kartici v določenem obdobju vzpostavljajo izključno odhodni klici in poraba presega mesečno porabo, lahko Novatel sumi, da gre za nedovoljeno uporabo SIM kartice Novatela.
- e) Če s strani Novatela obstaja sum, da se SIM kartica uporablja kot vmesnik ali se uporablja v okviru funkcionalno podobne naprave, ima Novatel pravico preveriti način uporabe SIM kartice. Če Novatel ugotovi, da se SIM kartica uporablja v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ima Novatel po predhodnem opozorilu pravico onemogočiti njeno delovanje. S sprejetjem teh SPP se naročnik izrecno strinja s povrnitvijo nastale škode Novatel, vključno s stroški preiskave in izgubljenim dobičkom glede na povprečen dobiček ob podobni količini prometa, ki bi jo Novatel 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 Novatel prejme med vključno 21. dnevom prejšnjega meseca do vključno 20. 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 Novatela, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja.
- c) Naročnik je na zahtevo Novatela dolžan takoj vrniti SIM kartico.
- d) Če Novatel ugotovi, da naročnik krši določila teh SPP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov oziroma nastopijo okoliščine, na podlagi katerih bi Novatel v skladu s temi SPP zavrnil sklenitev naročniškega razmerja, lahko odpove naročniško razmerje z naročnikom. Novatel 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, Novatel 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 zagotavljenih storitev

- a) Zoper odločitev ali ravnanje Novatela v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem, ima naročnik pravico do ugovora. Posamezne pravice, zagotavljeni nivoji storitev in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi Novatela so opredeljeni v opisu nivoja storitev, ki so priloga in sestavni del teh SPP. Za storitve in vsebine oziroma njihovo kakovost, ki jih prek Novatela posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Za reklamacije glede cen, vsebine in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih Novatel le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.
- b) Vprašanja in reklamacije v zvezi s ponudbo in uporabo storitev Novatela obravnava Novatelova naročniška služba, ki je za naročnike dosegljiva pisno na naslovu NOVATEL d.o.o., Mobilna telefonija, Teharje 7a, 3000 Celje, na elektronski naslov info@novatel.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 Novatel zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru ugotovitve, da je naročnikov ugovor utemeljen, bo Novatel 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 Novatel 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 Novatel v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodi, lahko naročnik najkasneje v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo.
- g) V primeru, da Novatel 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 Novatel ugodí 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, Novatel 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 Novatel stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Novatela.

12. Prenos naročniškega razmerja

- a) Na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in s soglasjem Novatela 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. Običajna uporaba storitev

Mobilni paketi podjetja Novatel 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 Novatel. 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 uporabestoritev predstavlja kršitev obveznosti iz naročniškega razmerja.

Novatel si v primeru, da bo naročnik presegal 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 novateloškega omrežja ali izvirajo iz omrežja ponudnika nacionalnega gostovanja ali/in
- izklop posameznega mobilnega paketa, pri čemer ponovni vklop ni dovoljen.

14. Splošna določila

- a) Določila v pogodbi se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba. Kakršnakoli neveljavnost določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve 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.
- b) Za dejanja ali opravila, ki jih je nujno ali potrebno izvesti za zaščito omrežja, integritete omrežja, odvrnitev nevarnosti, aplikativne ali strojne infrastrukture Novatela ali pogodbenih partnerjev, pa vzrok za tako posredovanje izhaja od naročnika, ter taka ravnanja oziroma storitve niso zajeta v veljavnem ceniku ali drugih cenikih Novatela, se uporabljajo cene referenčnega cenika Združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja Novatela pri Gospodarski zbornici Slovenije. To določilo ne vpliva na morebitne druge pravice Novatela 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.
- c) Cenik storitev je naročniku dostopen na spletni strani mobil.novatel.si in v poslovnih enotah Novatela.
- d) Ponudbo, SPP in cene storitev sme Novatel kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi cenika ali teh SPP Novatel obvesti svoje naročnike z objavo na spletni strani mobil.novatel.si 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.
- e) Določbe iz prejšnjega odstavka ne posegajo in ne vplivajo v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.
- f) Morebitne spore bosta pogodbeni stranki reševali razumno. 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 Celju.

Priloge:

- Pogoji varovanja osebnih podatkov
- Opis nivoja storitev

Ti splošni pogoji so objavljeni 3.3.2016 in pričnejo veljati 3.4.2016 ter veljajo do spremembe oziroma preklica.

Novatel d.o.o.
Jernej Kenda
Direktor