

Splošni pogoji uporabe mobilnih storitev Novatel (SPU MS)

Novatel, informacijske tehnologije, d.o.o.

Veljavnost: od 1. 12. 2018

Splošni pogoji uporabe mobilnih storitev Novatel družbe Novatel d.o.o. (v nadaljevanju Novatel) urejajo razmerja med Novatel in naročnikom mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev Novatel. Razmerja med Novatel in naročnikom opredeljujejo naročniška pogodba, zadnja ponudba (v nadaljevanju ponudba), veljavni splošni pogoji Novatel, veljavna politika varstva osebnih podatkov, ostali pisni dogovori med Novatel in naročnikom, navodila in relevantni zavezujoči predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: predpisi). Splošni pogoji, zadnja ponudba, ostali pisni dogovori med Novatel in naročnikom in navodila so del k naročniške pogodbe. Določbe splošnih pogojev veljajo, če jim določbe predpisov Republike Slovenije, določbe naročniške pogodbe ali ostali pisni dogovori med Novatel in naročnikom ne nasprotujejo.

1. Splošne določbe in opredelitev pojmov

1.1 Novatel je znamka pod katero podjetje Novatel d.o.o. trži svoje storitve.

1.2 SPU MS obravnavajo:

- mobilne storitve, ki so internetne, komunikacijske, multimedijske in informacijske storitve, ki jih zagotavlja Novatel.
- dostop do storitev prek mobilnega obsežja (tudi "LTE backup")

(v nadaljevanju storitve).

1.3 SPU MS veljajo za vse naročnike mobilnih storitev Novatel, če s posebnim dogovorom med Novatel in posameznim naročnikom ni izrecno drugače dogovorjeno.

1.4 »Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Novatel-a« (v nadaljevanju mobilno omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje Novatel-a, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.

1.5 »Naročniška pogodba« (v nadaljevanju NP) je pogodba med Novatel in naročnikom, s katero se sklene naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) za dobavo storitev in določa pravice in obveznosti Novatel in naročnika.

1.6 »Naročnik« je vsak samostojni podjetnik ali pravna oseba, ki sklene z Novatel NP.

1.7 »Uporabnik storitev« je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Novatel-a.

1.8 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.

1.9 Novatel omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

1.10 Vsak naročnik ima možnost uporabe storitev Novatel-a, če ima ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Novatel pa mu storitev nudi in omogoča.

1.11 Novatel bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljali na svoji spletni strani ali z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).

1.12 »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje v zameno

za zagotavljanje dostopa do storitev.

1.13 »Navodila« so navodila in napotki naročnikom ali uporabnikom storitev Novatel-a o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev za uporabo opreme/blaga.

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

1.15 Če cena storitve ali opreme ni določena v NP, SPU MS, ponudbi, pisnem dogovoru ali ceniku (tudi kadar pisni dogovor napotuje na tak dokument), se storitev oz. oprema zaračuna po tržni ceni.

1.16 Cene so v dokumentih, ki jih pripravi Novatel navedene brez davka na dodano vrednost, če ni posebej drugače določeno. Cenam se pri zaračunavanju storitev na računu prišteje veljaven davek na dodano vrednost.

1.17 »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika. Kartica SIM je last Novatel-a.

1.18 »Omrežna priključna točka« v mobilnem omrežju je mobilni aparat ali kartica SIM.

1.19 »Mobilne elektronske komunikacijske storitve« ali »Mobilne storitve« so vzpostavljanje govornih zvez ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Novatel-a ter jih Novatel nudi svojim naročnikom.

1.20 »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Novatel sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom.

1.21 »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).

1.22 »Mobilna telefonska številka« ali »MSISDN« je telefonska številka, ki jo naročniku za uporabo storitev mobilnega omrežja dodeli v uporabo Novatel.

1.23 »IMEI-številka (v nadaljevanju tudi IMEI - International Mobile Equipment Identity) « je kombinacija števil, ki predstavlja identifikacijski podatek posameznega mobilnega telefona.

1.24 »Priključitev« je postopek, s katerim Novatel naročniku omogoči dostop do storitev mobilnega komunikacijskega omrežja Novatel-a po NP.

1.25 »Strošek vzpostavitve storitev« je cena, ki se zaračuna naročniku za priključitev in aktiviranje uporabe storitev. 1.211.20 "Administrativni strošek prekinitve NR" je strošek, ki ga Novatel naročniku zaračuna ob odpovedi NP s strani naročnika, zaradi nujnih administrativnih opravil.

1.26 »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.

1.27 »Strošek vključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob ponovni aktivaciji storitve/priključka.

1.28 »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) so mobilni aparat (mobilni telefonski aparati ipd.) in druga oprema, ki jo uporabljajo naročniki zaradi izvajanja storitev Novatel.

1.29 »Ponudnik vsebin ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Novatel sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa končnim uporabnikom storitev do določenih vsebin ali storitev prek omrežja Novatel-a. Uporabniki le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine ali storitve.

1.30 »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Novatel-a ali storitve ponudnikov vsebin.

1.31 Preostali pojmi, uporabljeni v SPU MS, imajo enak pomen, kot je določeno v relevantnih zavezujočih predpisih Republike Slovenije.

1.32 Veljavni splošni pogoji, ceniki, podrobnejše informacije o storitvah in kontaktni podatki so javno objavljeni na spletni strani <https://mobil.novatel.si/>.

2. Sklenitev naročniškega razmerja

2.1.2.1 Naročniško razmerje med Novatel in naročnikom nastane ob sklenitvi NP. NP za storitev se sklene za določen čas, ki je obdobje obvezne pogodbene vezave po NP. Veljavnost NP se samodejno podaljša za nedoločeni čas, če naročnik pogodbe ne odpove pred prvim dnevom zadnjega meseca za katerega se naročnina v obdobju obvezne pogodbene vezave še v celoti obračuna.

2.2 NP se sklene pisno, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR in se dogovorijo pisno.

2.3 Elektronske in pisne vloge so za potrebe NR enakovredne.

2.4 Novatel začne posamezne storitve po NP opravljati v rokih, določenih v NP ali posebnem dogovoru. Rok za priključitev, določen z NP oz. pisnim dogovorom, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile, pa tudi zaradi pomankljivosti informacij, ki jih mora zaradi izvedbe del Novatel-u posredovati naročnik.

2.5 Novatel je v pogodbenem razmerju po NP izključno z naročnikom in to ne glede na to ali je uporabnik storitev naročnik ali druga oseba. Novatel mora obveznosti iz NR izpolnjevati izključno v razmerju do naročnika. Novatel uporabniku, ki ni naročnik, ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi uporabe njegovih storitev.

2.6 Če naročnik po NP in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik v razmerju do Novatel neposredno odgovarja za ravnanja uporabnika. V razmerju do Novatel se vedno šteje, da obveznosti v razmerju do Novatel izpolnjuje oz. ne izpolnjuje naročnik.

2.7 Z Novatel lahko sklene NR vsak samostojni podjetnik s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali pravna oseba, ki ima sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev NP, določene z veljavnimi predpisi in SPU MS.

2.8 Naročnik mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je registrirana ali ima stalno prebivališče ali sedež oziroma registrirano predstavništvo na območju RS (ali če tega nima, lahko zanj jamči porok, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU MS) in ima odprt račun pri eni od bank v RS;
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
- da samostojni podjetnik/pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Novatel-a;
- da samostojni podjetnik/pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Novatel-a iz predhodno sklenjenih NR, oziroma da Novatel poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;

- nima z Novatel-om nobenih spornih razmerij;
- da zoper zainteresirano pravno osebo ni začel ali končan postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja dvom v njegovo sposobnost izpolnjevanja plačilnih obveznosti;
- da NR sklene zakoniti zastopnik, vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika.
- ima soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.

2.9 Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Novatel poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.

2.10 Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe. Porok, ki je fizična oseba, mora imeti v RS tudi redno zaposlitev.

2.11 Novatel lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.

2.12 Naročnik je dolžen pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v NP, na podlagi katerih lahko Novatel preveri njegovo identiteto in boniteto.

2.13 V primeru, da Novatel na podlagi ustreznih listin ali podatkov o plačilni zmožnosti naročnika ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Novatel zahteva ustrezni instrument zavarovanja svojih terjatev. Za samostojne podjetnike sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

2.14 Novatel ni dolžen skleniti NP z zainteresirano osebo, če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev NP, določenih z veljavnimi predpisi in SPU MS.

2.15 Novatel lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU MS ali če krši določila NP oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če ima naročnik neupravičeno neporavnane obveznosti do Novatel-a in jih ne poravnava v roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Novatel zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
- če je Novatel zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti;
- če se kot verjetno ugotovi, da naročnik storitve zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Novatel-a 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 roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če je naročnik namenoma poneveril podatke;
- če se ugotovi, da bo storitve Novatel-a dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.

2.16 Novatel lahko naročniško razmerje po lastni presoji sklene tudi s pravno osebo ali samostojnim podjetnikom, ki sicer ne izpolnjuje pogojev po SPU MS.

2.17 Podatki, ki jih naročnik navaja v NP, morajo biti resnični, točni in popolni.

2.18 Naročnik je dolžen Novatel-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (npr.: prebivališče, zaposlitev,

spremembo podatkov o računi, prek katerih posluje, ...). Naročnik je dolžen predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Novatel začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne in pravne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, so v breme naročnika.

2.19 Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku ali statusnih spremembah naročnika lahko Novatel zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev nove NP.

2.20 Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Novatel-u, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.

2.21 Naročnik vnaprej privoljuje, da sme Novatel svoje obveznosti in pravice iz NP, v celoti ali delno, prenesti na tretjo osebo, ki bi bila njegov pravni naslednik.

3. Uporaba storitev Novatel in omejitve

3.1 Novatel zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

3.2 Naročnik je dolžen uporabljati storitve Novatel v skladu:

- z NP,
- s splošnimi pogoji,
- z navodili Novatel,
- z veljavnimi predpisi,
- s posebnimi dogovori z Novatel in
- na način in v vsebini v skladu z namenom, s katerim mu Novatel te storitve zagotavlja.

3.3 Naročnik je dolžen vse svoje pravice v razmerju do Novatel uveljavljati izključno na način in v obsegu, ki je v skladu z namenom zagotovljene pravice. Če naročnik katerokoli svojo pravico uveljavlja drugače, gre za zlorabo te pravice s strani naročnika in kršitev obveznosti naročnika iz NR, kršitelj pa je Novatel-u in tretjim odgovoren za vso povzročeno škodo, vključno s stroški.

Za kršitev NP zaradi zlorabe gre, kadar iz Novatel-u dostopnih podatkov glede na strokovno oceno Novatel verjetno izhaja, da naročnik storitev ne uporablja za namen običajne komunikacije oz. jih ne uporablja na običajen način, razen če naročnik dokaže, da gre za takšno uporabo.

Če naročnik storitev Novatel zlorabi te storitve tako, da nedovoljeno posega v pravice tretjih (npr. z nadlegovalnimi klici, ...), Novatel za ravnanje naročnika ne odgovarja.

3.4 Naročnik je dolžen:

- vzdržati se vseh dejanj in posegov v Novatel-ovo informacijsko infrastrukturo, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na infrastrukturo, procese in podatke Novatel-a.

3.5 Naročnik je dolžen uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, če ni z NP drugače določeno.

3.6 Novatel ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te.

3.7 Novatel lahko naročnikom storitev Novatel določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino porabe storitev, o čemer stranko predhodno obvesti.

3.8 Novatel lahko naročnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine porabljenih storitev z SMS-sporočilom ali elektronsko pošto.

3.9 V izogib preobremenitvam lastnega mobilnega omrežja, lahko Novatel pri uporabi storitev prenosa podatkov v mobilnih omrežjih omejuje hitrost prenosa.

3.10 Novatel naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko.

3.11 Novatel bo naročniku nudil izbiro številke ali spremembo le- te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti, pri čemer si pridržuje pravico storitev zaračunati.

3.12 Novatel ima na podlagi utemeljenih tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika predhodno obvestiti.

3.13 Novatel lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre.

3.14 Novatel sme začasno omejiti oziroma prekiniti izvajanje storitev:

- če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov tehnično ne more izvajati storitev ali
- če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževalnih del na omrežju ali
- če je to potrebno iz drugega utemeljenega razloga (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Novatel).

3.15 Omejitev oziroma prekinitve izvajanja storitev Novatel traja čim krajši čas, upošteva vzrok za omejitev oziroma za prekinitve in tehnične možnosti Novatel-a za odpravo tega vzroka.

3.16 Omejitve oziroma prekinitve v izvajanju svojih storitev zaradi predvidljivih razlogov je dolžen Novatel najaviti na svoji spletni strani ali direktno naročniku vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestiti Agencijo za komunikacijska omrežja Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS). O večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak bo Novatel nemudoma obvestil naročnika in AKOS.

3.17 Novatel lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR, ali iz drugih utemeljenih razlogov omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

3.18 Novatel naročnika pred izvedbo omejitve oz. prekinitve načeloma opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko začasno in na stroške naročnika omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

Tako omejitve oz. prekinitve lahko izvaja vsaj:

- dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;
- 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 komunikacijsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali dogovorom;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
- dokler ne preneha z zlorabo storitev oz. dokler po pozivu Novatel ne dokaže, da v danem primeru ne gre za zlorabo storitev;
- dokler ne preneha s kršenjem licenčnih pogojev za uporabo programske opreme;
- dokler ne izpolni dogovorjenih obveznosti;
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
- dokler dopušča ali se okorišča z storitev v uporabo tretjim osebam;
- dokler naročnik ne uskladi svojega ravnanja z veljavno zakonodajo,
- če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, dokler ne izpolni zahteve Novatel-a, da poravna do takrat nastale a morda še ne zapadle stroške;
- v drugih primerih, določenih z dogovorom.

3.19 Novatel lahko z avtomatiziranimi sredstvi tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Novatel naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem

roku. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Novatel.

3.20 Novatel sme začasno in na stroške naročnika takoj in brez predhodnega opozorila omejiti ali prekiniti dostop do nekaterih ali vseh storitev, v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, pri čemer lahko naročniško številko ---izključi iz svojega omrežja, in sicer:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Novatel-a in s tem priti do podatkov, za katerih obdelavo ni pooblaščen;
- če povzroča tehnične ali druge motnje;
- 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 komunikacijska oprema, ki je ukradena, zlorabljen ali odtujena na protipravn način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe Novatel-a (npr.: klic, SMS),
- če obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja.

3.21 Po poteku 1 meseca od izključitve naročniške številke iz omrežja, lahko ponovna vključitev naročniške številke, ki je sicer dodeljena drugemu operaterju, tehnično ni več mogoča.

3.22 Če naročnik krši NP ali Splošne pogoje ali navodila ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, sme Novatel brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, in sme obenem odstopiti od NP.

3.23 Kadar je omejitev ali onemogočanje uporabe storitev posledica nedovoljenih ravnanj naročnika oz. kršitve NP s strani naročnika, ta ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po pogodbi.

3.24 Novatel ob ponovni vključitvi storitev naročniku zaračuna strošek izključitve in vključitve.

3.25 V primeru, da naročnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot tri (3) mesece, lahko zaradi tehnoloških potreb Novatel uporabo te storitve naročniku začasno onemogoči.

3.26 Pri storitvi preusmerjanja klicev je naročnik naročnik, odgovoren, da preusmeri klice s svoje telefonske številke le v svoj telefonski predal ali na telefonsko številko naročnika, ki se strinja s tem.

3.27 Naročnik naročnik je dolžen skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do storitev Novatel-a.

3.28 Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi zlorabe, plača naročnik. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastale zaradi zlorabe storitev in njihove nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb. Naročnik mora v primeru kršitve ali zlorabe nemudoma obvestiti Novatel.

3.29 Naročnik naročnik je dolžen uporabljati geslo v skladu z navodili Novatel. Za posledice uporabe gesla, ki ni v skladu s navodili in za posledice morebitne zlorabe gesla s strani tretjih, Novatel ne odgovarja. Novatel sme geslo, dodeljeno naročniku, kadarkoli spremeniti, vendar pa je o tem dolžen pravočasno predhodno obvestiti naročnika.

3.30 Naročnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Novatel-u z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU MS, NP, posebnimi pisnimi dogovori 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.

3.31 Naročnik odgovarja za vsebino storitev, ki jih ponuja, za zaščito zaupnih podatkov in za spoštovanje splošnih moralno-etičnih norm. Pri tem je zavezan upoštevati splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nudenja informacij ter storitev.

3.32 Naročnik lahko v skladu s temi SPU MS in v skladu s ponudbo Novatel-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

4. Uporaba storitev v gostovanju

4.1 Novatel omogoča svojim naročnik vzpostavitev zvez in uporabo drugih mobilnih storitev tudi v omrežjih operaterjev, ki so v pogodbenem razmerju z Novatel.

4.2 Naročniki/naročniki Novatel-a lahko uporabljajo mobilna omrežja pogodbenih operaterjev pod pogoji, ki jih določa Novatel.

4.3 Novatel v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.

4.4 Naročniki Novatel-a, ki gostujejo v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so lahko bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od mobilne centrale Novatel-a do trenutne lokacije naročnika po veljavnem ceniku Novatel-a za mednarodne mobilne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.

4.5 Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljenih zvez je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

4.6 Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Novatel posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki pogodbenim operaterjem.

5. Uporaba storitev v gostovanju znotraj evropskega gospodarskega prostora

5.1 Regulirane storitve gostovanja v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji so govorni klici, sporočila SMS in prenos podatkov znotraj držav evropskega gospodarskega prostora z EU tarifo.

5.2 Seznam držav, v katerih velja EU tarifa, je naveden v ceniku na spletnih straneh Novatel-a.

5.3 Zakupljene količine prenosa podatkov posameznega naročniškega paketa se lahko uporabljajo v območju z EU tarifo v celoti oziroma do določene količine v skladu s politiko poštnene 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 določeni s cenikom. Po porabi celotne zakupljene količine se prenos podatkov obračuna po redni ceni določeni s cenikom.

5.4 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 ali 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.

5.5 Novatel lahko 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 s predpisi in politiko varstva osebnih podatkov.

5.6 V primeru ugotovljene uporabe storitev gostovanja za druge namene, kot so občasna potovanja v druge države z EU tarifo, Novatel naročniku ali 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 ali prisotnost.

5.7 Naročnik ima v skladu s SPU MS pravico do ugovora zoper

vsako odločitev ali ravnanje Novatel v zvezi z uporabo reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo.

6. Uporaba komunikacijske opreme

6.1 Za uporabo storitev Novatel-a mora naročnik razpolagati z ustrežno komunikacijsko opremo.

6.2 V elektronskem komunikacijskem omrežju Novatel-a je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Novatel.

6.3 Naročnik je dolžen uporabljati komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Novatel-a ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko komunikacijsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

6.4 Naročnik je dolžen uporabljati vso opremo na način, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja.

6.5 Naročnik je dolžen z vso opremo, ki je last Novatel-a, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščenih opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

6.6 Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je dolžen naročnik posredovati Novatel-u vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. Novatel sme v svojem omrežju preprečiti uporabo opreme, ki ni v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili oz. ki je naročnik ne uporablja na način v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili.

6.7 Če naročnik uporablja opremo, ki ni v skladu s splošnimi pogoji ali navodili, ali če uporablja opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnost so omejene, je lahko dostop do ponujenih storitev Novatel moten. Novatel v tem primeru ne odgovarja za moteno delovanje storitev in šteje se, da je izpolnil obveznost dobave storitev po NP v celoti.

6.8 Naročnik mora imeti delovanje svoje komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščenih uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU MS.

6.9.5.13 Naročnik je dolžen skrbno varovati kartico SIM. Skrbno mora varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM.

6.10 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžen o tem nemudoma obvestiti Novatel na mobil@novatel.si v primeru kraje pa tudi policijsko postajo.

6.11 V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Novatel onemogočil uporabo kartice SIM. Novatel bo to storil najkasneje v štiriindvajsetih (24) urah po prejemu obvestila naročnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.

6.12 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Novatel le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavni ceni izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

6.13 Novatel ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku, zaradi zlorabe izvršene s strani tretje osebe.

6.14 Novatel ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika, ali zaradi uporabe neustrezne lastne opreme naročnika.

6.15 Novatel 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.

7. Skrb za naročnika

7.1 Novatel 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 aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

7.2 Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:

- na javno objavljenih telefonskih številkah Novatel-a,
- na spletnih straneh Novatel-a.

7.3 Novatel vsak delovni dan od 8. do 16. ure zagotavlja delovanje služb, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- podajo ugovorov.

7.4 Novatel zagotavlja delovanje službe, ki je pristojna za prijavo napak – tehnična pomoč (podpora), vsak delovni dan od 7. do 19. ure.

7.5 Prvih 5 minut pomoči s strani tehnične podpore Novatel mesečno na uporabnika ob prijavi napake je brezplačnih, nadalje se obračunava v minutnih intervalih. Ne glede na to, se podpora ne obračuna, če trajanje mesečne podpore ne preseže vsote brezplačne podpore vseh uporabnikov skupaj.

V primeru, da se ugotovi vzrok za prijavljeno napako v tehničnih težavah na strani Novatel-a, se celotna podpora in odprava napake izvedeta brezplačno.

Podpora naročnikom velja le za storitev mobilne telefonije Novatel in ne za morebitne ostale aplikacije, ki jih naročnik uporablja. Za delovanje teh aplikacij odgovarjajo prodajalci aplikacij ali njihovi proizvajalci.

7.6 Tehnična pomoč, ki jo nudi Novatel se naročniku zaračuna tudi, če naročnik ali uporabnik v imenu naročnika zahteva posredovanje Novatel zaradi nedelovanja storitev, ki niso storitve Novatel ali če napako povzroči naročnik ali tretja oseba (npr. odpravljanje težav pri povezovanju s tiskalnikom, popravilo po nepooblaščenem posegu v komunikacijsko opremo Novatel, pomoč kadar je nedelovanje posledica uporabe neprimerne opreme, ki ni last Novatel ipd.). V takem primeru Novatel naročniku zaračuna tudi porabljeni material.

7.7 Plačljiva tehnična pomoč, ki jo nudi Novatel se naročniku zaračuna po vrednosti inženirske ure, glede na porabljen čas razviden iz delovnega naloga ali internega sistema Novatel.

7.8 Novatel naročnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki).

7.9 Novatel naročnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči naročnik oz. uporabnik ima možnost sam enostavno in brezplačno preprečiti prikaz identitete priključka s katerega kliče. Naročnik lahko preprečitev prikaza identitete priključka zahteva avtomatično in brezplačno za vse klice s svojih priključkov. Klicani naročnik oz. uporabnik ima enake možnosti glede prikaza identitete kličočega priključka za dohodne klice.

7.10 Novatel naročniku zagotovi možnost spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev, če naročnik te storitve plačuje po dejanski porabi. V ta namen zagotovi možnost, da naročnik brezplačno določi količinsko oziroma finančno mejo porabe in da ga pred oziroma ob njenem dosegu o tem brezplačno obvesti. Naročnik lahko to možnost kadar koli izklopi s pisnim obvestilom na mobil@novatel.si. Če naročnik meje porabe ne določi sam, Novatel naročniku nadaljno porabo onemogoči ko poraba storitev v obračunskem obdobju doseže s predpisi določeno mejo. Naročnik se lahko odloči, da ne želi meje porabe. Novatel naročnika v vsakem primeru obvesti, ko poraba podatkovnih storitev doseže s predpisi določeno mejo porabe, razen če se naročnik pisno odjavi od prejemanja obvestil na

mobil@novatel.si.

7.11 Novatel 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.

Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Novatel le-tega obvestil o identifikacijski oznaki (telefonski številki/IP naslov/...) kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Novatel posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem. O tem obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca.

7.12 Novatel spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot varno in zasebno v najvišji možni meri kot jo omogočajo narava tehnologije in postopki v uporabi. Novatel zagotavlja tajnost vsebine komunikacij v skladu z veljavnimi predpisi.

8. Kakovost storitev in odgovornost za škodo

8.1 Novatel zagotavlja naročnikom svojih storitev takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost in kot jo omogoča nosilna komunikacijska infrastruktura do uporabnika.

8.2 Novatel vzpostavi omrežje do omrežne priključne točke. Novatel vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Novatel-a. Mobilni aparat vzdržuje naročnik sam in Novatel ne odgovarja za okvare nastale na njem, razen če je v pisnem dogovoru drugače določeno.

8.3 Omrežje kot celota nima več kot 5 % prometnih izgub (blokad) v glavni prometni uri.

8.4 Novatel ob normalnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

8.5 Novatel ne odgovarja naročnikom svojih storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev, če ni v NP, SPU MS ali v posebnem pisnem dogovoru med strankama drugače določeno.

Novatel predvsem ne prevzema odgovornosti in naročniku ne odgovarja za posledice slabše kakovosti ali nedelovanja storitev, nastalo škodo in stroške:

- v primeru delnega ali popolnega izpada omrežij pogodbenih operaterjev;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih nepredvidljivih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Novatel ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napovedanih vzdrževalnih del ali
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi drugih utemeljenih razlogov (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Novatel).

8.6 Naročnik lahko zahteva sorazmerno zmanjšanje naročnine le v primeru nenapovedanega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko:

- iz razlogov na strani Novatel-a, ki niso posledica napovedanih vzdrževalnih del ali drugi utemeljeni razlogi, ni mogel uporabljati storitev oz. je bila dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in
- ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU MS ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Novatel-u.

8.7 Če Novatel ne zagotovi ravni storitve v skladu z zavezujočimi predpisi, odločbami pristojnih organov ter določbami SPU MS, lahko naročnik zahteva povračilo neposredno nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Novatel-u za

storitev, na katero se nanaša zahtevek, razen če drugače določa zakon.

8.8 Novatel v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, razen če drugačno obveznost določa zakon.

8.9 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje pri posameznih storitvah javljal preko elektronske pošte na naslov: mobil@novatel.si, pri čemer mora navesti, na katero priključno točko oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša. Oddelek podpore je dosegljiv tudi preko kanalov objavljenih na spletni strani: <https://mobil.novatel.si>

8.10 V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU MS, se ne šteje čas, v katerem Novatel-u za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke.

8.11 Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij:

- Oglaševana hitrost je teoretična maksimalna hitrost, ki jo Novatel navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju in ki je določena glede na izbrani naročniški paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v NP navedena z oznako »do«;
- Ocenjena maksimalna hitrost: je dejanska hitrost, ki jo uporabnik lahko doseže pri danem paketu. Praviloma je nižja od teoretične maksimalne hitrosti zaradi same narave mobilnega omrežja, deljenja razpoložljivih virov in hitrosti posamezne celice med vse uporabnike, ki se trenutno v celici nahajajo. Odvisna je od komunikacijske opreme in načina uporabe omrežja, trenutne obremenitve omrežja ter spremenljivih radijskih pogojev.

8.12 Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, naprave (modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.

9. Zaračunavanje storitev Novatel

9.1 Novatel naročniku v skladu z opravljenim obračunom storitev za posamezno obračunsko obdobje izstavlja račun za plačilo opravljenih storitev, nastalih stroškov ter ostalih obračunskih elementov.

9.2 Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu.

9.3 Račun izdan s strani Novatel na podlagi NP ali drugih pisnih dogovorov je naročnik dolžen plačati v celoti in v skladu z vsebino računa.

9.4 Naročnik je dolžen redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pisno dogovorjene obveznosti, torej v roku, ki je naveden na računu.

9.5 Naročnik je Novatel-u dolžen v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov in stroške izterjave. Če ni s pisnim dogovorom z naročnikom drugače določeno, bo Novatel zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena. Novatel bo naročniku obračunal zakonske zamudne obresti, ki so nastale v mesecu obračuna.

9.6 Naročnik je dolžen poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

9.7 Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžen obvestiti Novatel. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petindvajseti (25) dan po zaključku obračunskega obdobja.

9.8 Spremembe storitev v okviru obstoječega NR z naročnikom bo Novatel, v odsotnosti drugačnega pisnega dogovora, izvedel in začel zaračunavati z začetkom obračunskega obdobja, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile te spremembe dogovorjene z naročnikom.

9.9 Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na izstavljenem računu se lahko z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz predhodnjega obračunskega obdobja v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.

9.10 Storitve, ki niso zajete v dogovorjenih naročninah se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

9.11 Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (npr.: klici v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, na kratke številke, iz mobilnega v fiksno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internetnih storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- časa opravljanja klica;
- trajanja vzpostavljenе zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Posebej se zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku, ne glede na točko [1.15](#).

9.12 Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Novatel-a. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Novatel-a ne vplivajo na obračun.

9.13 Račun se izstavlja v elektronski obliki, na željo naročnika pa v papirnati obliki.

9.14 Če naročnik z Novatel sklene več NR, bo Novatel za vse storitve iz teh NR praviloma izstavil en račun za posamezno obračunsko obdobje.

9.15 Račun že vsebuje osnovno stopnjo razčlenitve. Razčlenitev ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno s številkami za klice v sili. Račun z osnovno stopnjo razčlenitve se naročniku pošlje brezplačno po elektronski poti.

9.16 Naročnik lahko naknadno zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ zadnjih treh (3) preteklih obračunskih obdobjih. Zahteva za razčlenjeni račun se vloži pisno po elektronski pošti v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Novatel omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

Razčlenjeni račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.

Novatel izda razčlenjeni račun v elektronski obliki v roku petnajstih (15) dni od prejema zahteve, razen če naročnik ne zahteva drugačne oblike.

Razčlenjeni račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
- številko kličočę številke za odhodni klic in številko klicane številke za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočęga za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- ceno storitve.

Novatel praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta številke klicanega za odhodni klic in številke kličočęga za dohodni klic, če ta številka ni dodeljena naročniku; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Novatel izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.

Novatel izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi in zakonskimi 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 zahtevati 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 številke, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Novatel bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, preden le-ta posreduje naročniku.

Za izdajo razčlenjenega računa se naročniku zaračunajo dejanski stroški storitve.

Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

9.17 Novatel lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku, s tistim, kar naročnik terja od Novatel-a. Novatel lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

Če naročnik nima plačanih svojih zapadlih obveznosti do Novatel, na računu pa ima dobroimetje ali mu Novatel dolguje karkoli iz kateregakoli naslova, sme Novatel pobotati svoje terjatve do naročnika s terjatvami naročnika do sebe.

9.18 Novatel lahko terjatev, ki jo ima do naročnika, odstopi tretji osebi. Novatel lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika.

9.19 Novatel naročnika, ki računa ni plačal v roku, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden v opominu.

9.20 Novatel lahko naročniku pošlje opomin prek elektronskih komunikacijskih kanalov (npr.: prek SMS-a, elektronske pošte).

9.21 Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev navedenega v opominu, lahko Novatel v skladu s SPU MS preneha zagotavljati storitve, kar ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po NP oz. pisnem dogovoru.

9.22 Novatel naročniku ob izključitvi/ponovni priključitvi zaračuna strošek izključitve/vključitve storitve/priključka.

9.23 Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžen plačati vse stroške za storitve, ki so nastali z uporabo le-teh prek zadevne omrežne priključne točke, in sicer ne glede na to, kdo jih je uporabljal.

9.24 V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve naročnikove/uporabnikove/Novatel-ove komunikacijske opreme je naročnik dolžen poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Novatel prejel naročnikovo obvestilo na mobil@novatel.si. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

9.25 Novatel hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun storitev, do poteka zastaralnega roka za izterjavo poplačila storitev. S podatki o prometu Novatel ravna v skladu z zakonom, ki ureja varstvo podatkov.

10. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Novatel-a

10.1 Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Novatel-a v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi, NP, SPU MS ali posebni pisni dogovori med Novatel in naročnikom.

10.2 Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

- zoper račun, ki je izstavljen s strani Novatel-a v roku petnajstih (15) dni od datuma seznanitve z računom, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za

pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva seznanitve z razčlenjenim računom, ali

- zoper odločitev ali ravnanje Novatel-a, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje;

Šteje se, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.

10.3 Če naročnik v postavljenem roku ugovora ne vloži, se šteje, da se strinja z izdanim računom oz. ravnanjem Novatel.

10.4 Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:

- pisno na naslov Novatel,
- na elektronski naslov za sprejem reklamacij mobil@novatel.si.

10.5 Novatel bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najpozneje v petnajstih (15) dneh.

10.6 V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko Novatel pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik izbral za ali navedel v svojem elektronskem ugovoru.

10.7 Če Novatel ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Novatel-a vloži predlog za rešitev spora na AKOS.

10.8 Če Novatel o ugovoru naročnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnika v tridesetih (30) dneh po vžitvi ugovora vloži predlog za rešitev spora pred AKOS.

10.9 Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na AKOS, tudi kadar Novatel ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

10.10 Novatel sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred AKOS in rok za vložitev predloga.

10.11 Če naročnik na podlagi tega poglavja vloži ugovor oziroma predlaga rešitev spora pred AKOS, Novatel do končne rešitve spora, ki poteka na podlagi prejšnjih določb tega poglavja, oziroma do dokončne odločitve AKOS, zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ter prekinil NP, iz razloga, ki je predmet tega spora, če naročnik v roku poravnava nesporni del reklamiranega računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

10.12 Druge morebitne spore iz NR, za katere AKOS ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče Republike Slovenije.

11. Prenehanje naročniškega razmerja

11.1 NP in NR nastalo med Novatel in naročnikom s sklenitvijo NP preneha veljati zaradi:

- poteka časa, za katerega je bila NP sklenjena (če je bila NP izrecno sklenjena za določen čas),
- odpovedi ali odstopa naročnika ali Novatel-a od NP,
- izbrisa pravne osebe iz registra pravnih,
- sporazuma med Novatel in naročnikom,
- drugih razlogov v skladu z NP ali v skladu s SPU MS ali v skladu z veljavnimi predpisi.

11.2 Novatel sme odstopiti od NP brez odpovednega roka:

- če na strani naročnika storitev po NP (ki ni obenem tudi naročnik) nastopijo dejstva in okoliščine, katerih posledica, če bi te obstajale pred sklenitvijo NP, po SPU MS bi bila, da Novatel ni dolžen skleniti NP,
- če na strani naročnika storitev po NP nastopijo dejstva in okoliščine, ki Novatel-u omogočajo odstop od NP v skladu z NP ali v skladu s SPU MS ali v skladu z veljavnimi predpisi,
- če naročnik ne izpolnjuje pogojev ali svojih obveznosti ali drugače krši določila po NP ali s SPU MS ali veljavnih

predpisih in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Novatel-a v zahtevanem roku,

- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve, o čemer naročnika predhodno obvesti.

11.3 Naročnik ali Novatel lahko po poteku obvezne pogodbene vezave kadar koli odpove NP z odpovetim rokom, ki začne teči po zaključku obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana. Odpoved velja (NP preneha veljati) z dnem po poteku odpovednega roka določenega v NP. Če odpovedni rok v NP ni določen, pogodba preneha s potekom obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana.

11.4 Odpoved oz. odstop od NP ne vpliva na zapadle obveznosti pogodbenih strank.

11.5 Če Novatel odstopi od pogodbe zaradi razlogov na strani naročnika, naročnik trpi vse posledice predčasne prekinitve NP, kot da bi od NP odstopil naročnik.

11.6 Naročnik mora ob prenehanju NR do Novatel-a poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z z administrativnim stroškom prekinitve NR.

11.7 Lastnoročno podpisana odpoved s strani zakonitega zastopnika se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti na naslov mobil@novatel.si in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matično številko (za pravne osebe) in davčno številko;
- podatke o telefonski/ih številki/ah, če se NP odpoveduje le delno;
- natančen opis obsega odpovedi,
- želeni datum izključitve;
- kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
- morebitne druge podatke, ki so nujno potrebni pri odpovedi posamezne storitve.

11.8 Ravnanje naročnika, ki Novatel onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Novatel, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo, če je ta sicer še veljavna, ker ni bila prekinjena v skladu z NP, SPU MS in morebitnimi posebnimi dogovori med Novatel in naročnikom.

11.9 Naročnik lahko NR pred potekom obvezne pogodbene vezave prekine le, če - poleg vseh obveznosti nastalih do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve do Novatel, vključno z administrativnim stroškom prekinitve NR - do Novatel poravnava vse obveznosti po tej točki -stroški zaradi predčasne prekinitve. NP preneha veljati z dnem po poteku odpovednega roka, ki je enak kot v primeru odpovedi pogodbe po poteku obvezne pogodbene vezave.

- V primeru predčasne prekinitve NP je naročnik dolžen Novatel-u povrniti strošek vzpostavitve storitev.
- V primeru predčasne prekinitve NP mora naročnik Novatel-u povrniti tudi vse ostale prejete ugodnosti.

Vsota obveznosti iz te točke ne more presežati vrednosti v NP določenih obveznosti naročnika do Novatel v obdobju obvezne pogodbene vezave.

11.10 Če na podlagi NP ali drugega pisnega dogovora pripadajo naročniku (ali na željo naročnika komurkoli tretjemu) v razmerju z Novatel katerekoli ugodnosti, so te vedno pogojene z dogovorjenim obdobjem obvezne pogodbene vezave in z veljavnostjo celotne pogodbe. Ugodnosti so vsi pogoji dobave storitev ali blaga, ki so za naročnika ugodnejši od redne ponudbe Novatel.

Če NP v celoti ali delno preneha veljati pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave zaradi razlogov na strani naročnika, je dolžen naročnik Novatel-u vrniti vse prejete ugodnosti. Vzpostavi se stanje kot da naročnik (ali kdorkoli tretji) ugodnosti sploh ne bi prejel.

Naročnik lahko odpove posamezno storitev od več določenih v NP ali pisnem dogovoru. Če to stori pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave, Novatel naročniku v odsotnosti drugačnega dogovora za opravljenostoritve po NP zaračuna redne cene storitev, kot so določene v ponudbi, in sicer tudi

za pretekle mesece v obdobju obvezne pogodbene vezave.

11.11 Naročnik lahko predčasno odstopi od NP brez stroškov zaradi predčasne prekinitve NR, če je NP predčasno odpovedal ker Novatel storitev ni opravljal v skladu z NP, SPU MS in zavezujočimi predpisi in neskladnosti ni odpravil niti v roku 30 dni od prejema pisnega opozorila, ki ga je naročnik poslal na mobil@novatel.si.

11.12 Novatel lahko v primernem roku po odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in pobriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.

11.13 NR lahko na isti številki prevzame pravni naslednik, ko z Novatel-om sklene NP. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku po rednih cenah, če ni posebej drugače dogovorjeno. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.

12. Varstvo osebnih podatkov in Novatel kot obdeovalec podatkov

12.1 Določbe tega poglavja veljajo kadar naročnik storitev (upravljavec osebnih podatkov) in Novatel (obdelovalec osebnih podatkov) skleneta pogodbo, na podlagi katere Novatel za naročnika obdeluje osebne podatke o fizičnih osebah.

12.2 Novatel osebne podatke obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu podatkov, Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov), Zakonom o elektronskih komunikacijah in smernicami s področja varstva podatkov. Izrazi v tem poglavju imajo enak pomen kot v Splošni uredbi o varstvu podatkov.

12.3 Podatke Novatel obdeluje za čas trajanja NR po pogodbi. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če Novatel podatke potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo Evropske unije (EU) ali pravo Republike Slovenije (RS) predpisuje shranjevanje osebnih podatkov. Vsebina obdelave je določena s pogodbo.

12.4 Obdelava posredovanih osebnih podatkov, ki jo Novatel opravlja za naročnika, se izvaja za namene: namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, namen izpolnjevanja obveznosti po zavezujočem pravu EU in RS.

12.5 Obdelava zajema: hrambo, urejanje, beleženje prometa, zaračunavanje opravljenih storitev.

12.6 Novatel za naročnika obdeluje naslednje osebne podatke: ime in priimek, telefonska številka, uporabniško ime, promet.

12.7 Novatel obdeluje navedene podatke o: uporabnikih storitev Novatel.

12.8 Naročnik zagotavlja, da ima za pogodbeno obdelavo podatkov, ki jih posreduje Novatel, veljavno pravno podlago po Splošni uredbi o varstvu podatkov.

12.9 Naročnik je odgovoren za zagotavljanje varstva pravic posameznikov, na katere se posredovani osebni podatki nanašajo.

12.10 Naročnik Novatel-u sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitve obdelave, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor.

12.11 Naročnik zagotavlja tudi, da izpolnjuje druge obveznosti naročnika oz. naročnika zadevnih storitev po pravu EU in pravu RS, da lahko obdelava, ki jo izvaja Novatel, poteka na način skladen s pravom EU in RS.

12.12 Novatel osebne podatke obdeluje samo po dokumentiranih navodilih naročnika (navodilo za obdelavo je tudi že najemna pogodba in pripadajoča dokumentacija), razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS. V slednjem primeru Novatel o tej pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti naročnika, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov

v javnem interesu.

12.13 Novatel pomaga naročniku z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika. V primeru, da bi bila taka zahteva naslovljena na Novatel, bo Novatel posameznika obvestil, da naj se z zahtevo obrne na naročnika.

12.14 Novatel naročniku pomaga pri izpolnjevanju obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov glede varnosti obdelave podatkov, obveščanja o kršitvah varstva podatkov, opravljanju ocene učinkov in predhodnega posvetovanja z nadzornim organom.

12.15 Novatel v skladu z odločitvijo naročnika izbriše ali vrne vse osebne podatke naročniku po zaključku storitev v zvezi z obdelavo ter uniči obstoječe kopije, razen če jih potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo EU ali pravo RS predpisuje shranjevanje teh osebnih podatkov.

12.16 Novatel da naročniku – upravljavcu osebnih podatkov na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, ter naročniku ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti naročnik, omogoči izvajanje revizij in pregledov v nujno potrebnem obsegu, in pri njih sodeluje. Novatel nemudoma obvesti naročnika, če po njegovem mnenju tako navodilo krši pravo EU ali pravo RS o varstvu podatkov.

Revizija mora biti napovedana vsaj 30 dni vnaprej, poteka po med strankama vnaprej dogovorjenem postopku in ne ovira običajnega delovnega procesa Novatel. Izvedena je lahko največ enkrat na tri leta, razen če zavezujoče pravo EU ali RS zahtevata drugače.

12.17 Novatel zagotavlja, da je njegov podatkovni center v skladu z regulativami o varovanju podatkov ISO 27001.

12.18 Novatel z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovi ustrezno raven varnosti glede na tveganje, vključno med drugim z naslednjimi ukrepi, kadar je ustrezno:

- psevdonimizacijo in šifriranjem osebnih podatkov;
- zmožnostjo zagotoviti stalno zaupnost, celovitost, dostopnost in odpornost sistemov in storitev za obdelavo;
- zmožnostjo pravočasno povrniti razpoložljivost in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta;
- postopkom rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnostni obdelave.

12.19 Novatel zagotovi, da so osebe, ki ukrepajo pod njegovim vodstvom in so pooblaščenice za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.

12.20 Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom Novatel-a in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil naročnika, ki jih prejme Novatel, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

12.21 Novatel zagotovi, da se fizične osebe pod njegovim vodstvom te obveznosti zavedajo in jo spoštujejo.

12.22 Novatel zagotovi hitro preiskovanje varnostnega incidenta, preverjanje ali je ogrozil osebne podatke in ukrepanje za zavarovanje in sanacijo.

12.23 Novatel po seznanitvi s kršitvijo varstva osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja uradno obvesti izključno naročnika.

12.24 Uradno obvestilo vsebuje vsaj:

- opis vrste kršitve varstva osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;

- sporočilo o imenu in kontaktnih podatkih pooblaščenega osebe za varstvo podatkov ali druge kontaktne točke, pri kateri je mogoče pridobiti več informacij;
- opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov;
- opis ukrepov, ki jih Novatel sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, pa tudi ukrepov

za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

12.25 Kadar in kolikor informacij ni mogoče zagotoviti istočasno, se informacije lahko zagotovijo postopoma brez nepotrebnega dodatnega odlašanja

12.26 Novatel ne angažira drugega zunanje obdelovalca brez predhodnega posebnega ali splošnega pisnega dovoljenja naročnika. V primeru splošnega pisnega dovoljenja Novatel naročnika obvesti o vseh nameranih spremembah glede angažiranja dodatnih obdelovalcev ali njihove zamenjave, s čimer se naročniku omogoči, da nasprotuje tem spremembam.

12.27 Kadar Novatel zadolži drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu naročnika, tega drugega obdelovalca na podlagi pogodbe ali drugega pravnega akta zaveže k enakim obveznostim varstva podatkov, kot so določene v tem poglavju, zlasti k zagotavljanju zadostnih jamstev za izvajanje ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov na tak način, da bo obdelava izpolnjevala zahteve iz Splošne uredbe o varstvu podatkov.

12.28 Kadar ta drugi obdelovalec ne izpolni obveznosti varstva podatkov, Novatel še naprej v celoti odgovarja naročniku za izpolnjevanje obveznosti drugega obdelovalca.

12.29 Novatel zagotavlja, da se podatki hranijo in obdelujejo v njegovih podatkovnih centrih znotraj območja Evropskega gospodarskega prostora (EGP). Hramba ali obdelava zunaj omenjenega območja je dovoljena le ob pisni privolitvi ali navodilu naročnika. V tem primeru bo Novatel izpolnjeval vse zahteve po zavezujočih pravnih pravilih za hrambo osebnih podatkov izven ozemlja EGP.

12.30 Če Novatel krši Splošno uredbo o varstvu podatkov s tem, ko samovoljno določi namene in sredstva obdelave, se Novatel šteje za naročnika v zvezi s to obdelavo.

12.31 Novatel je odgovoren za škodo, ki jo povzroči obdelava le, kadar ne izpolnjuje obveznosti iz tega poglavja, ali kadar je prekršil zakonita navodila naročnika ali ravnal v nasprotju z njimi.

12.32 Novatel je izvzet od odgovornosti, če dokaže, da v nobenem primeru ni odgovoren za dogodek, ki povzroči škodo.

13. Avtorske in sorodne pravice, licenca za uporabo

13.1 Naročnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih naročnikom ponuja Novatel.

13.2 V primeru, da naročnik pri uporabi storitev Novatel-a uporablja tudi programsko opremo, ki jo naročniku da na voljo Novatel, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU MS. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU MS.

13.3 Novatel ali njegov licencodajalec naročniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Novatel-a ali ki je bila naročniku dobavljena s strani Novatel-a na prenosnem mediju. Storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt) naročnik ne sme kopirati ali spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, ne sme ga dekompilirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene

licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.

13.4 Vsaka uporaba, ki pomeni kršenje licenčnih pogojev za uporabo programske opreme je razlog za odstop od NP.

13.5 Naročnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.

13.6 Naročnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbrše programsko opremo in vrne produkt Novatel-u. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova pravica do uporabe storitev preneha samodejno in brez obvestila s strani Novatel-a, če naročnik krši katerokoli določilo tega poglavja ali licence.

13.7 Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik licenco prejel, ali če naročnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik licenco prejel.

13.8 Imetniki avtorskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na ali v produktu so Novatel ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika je prenesena izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU MS, kot je določena v tem poglavju.

13.9 Programska oprema in vsebina je dobavljena takšna, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Novatel v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Novatel-a ali dajalcev licence Novatel-u, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

13.10 Novatel ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno škodo, ki nastane obnaročnikovi uporabi storitev Novatel-a pri uporabi programske opreme.

14. Storitve ostalih ponudnikov

14.1 Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Novatel samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Za uporabo teh storitev veljajo splošni pogoji poslovanja in uporabe ponudnikov vsake posamezne storitve in vsebin.

14.2 Naročnik se zaveda, da Novatel ne odgovarja za:

- vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenašanih na spletu ali prek drugih medijskih signalov ali programov.
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta.

14.3 Naročnik je dolžen uporabljati storitve in vsebine, ki jih Novatel posreduje, skladno z navodili Novatel-a oziroma ponudnika storitve in vsebine.

14.4 Novatel v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev oz. vsebin.

14.5 Uporabnik storitev oz. vsebin, ki je sotritev oz. vsebine naročil preko Novatel, je dolžen te storitve oz. vsebine plačati na podlagi računa Novatel-a oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev oz. vsebin.

14.6 Novatel ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih izvršijo ponudniki teh vsebin.

14.7 Novatel ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin oz. storitev.

14.8 Novatel 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.

14.9 Za vsebine, katere v okviru uporabe storitev Novatel oblikujejo sami uporabniki storitev in jih posredujejo drugim preko omrežja Novatel, in za njihovo kakovost, pogoje in skladnost s splošnimi pogoji in z veljavnimi predpisi, Novatel ne odgovarja.

15. Končne določbe

15.1 Splošne pogoje ali cene svojih storitev ali ponudbo svojih storitev ali vsebino svojih storitev ali navodila ali ostale pogoje v okviru izvajanja svojih storitev po NP ali drugi pogodbi sme Novatel kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi.

15.2 O spremembah pogojev določenih v NP, SPU MS ali drugih pisnih dogovorih, bo Novatel naročnike obveščal z obvestili na svojih spletnih straneh in z elektronskim pisnim obvestilom 30 dni pred uveljavitvijo. Če je mogoče bo Novatel tako obvestilo naročniku poslal po elektronski pošti.

Pri tem ima naročnik pravico v istem roku, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja odstopiti od NP iz katere izhaja NR, ki se spreminja, če se s predlaganimi spremembami ne strinja, razen če je sprememba pogojev, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi.

Odstop od NP ne vpliva in ne posega v zapadle in še ne izpolnjene obveznosti naročnika.

Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.

Novatel lahko naročniku ponudi nadaljevanje pogodbenega razmerja pod dotlej veljavnimi pogoji med strankama.

15.3 V primeru, da je kateri koli del teh splošnih pogojev uporabe spoznan za neustreznega, nezakonitega ali neveljavnega, to ne vpliva na ostale dele, ki se uporabljajo še naprej in neodvisno od neustreznega dela.

15.4 SPU MS imajo lastnost pogodbe in so sestavni del NP.

15.5 Novatel si pridržuje pravico do popravkov očitnih napak in kontaktnih podatkov v SPU MS, brez obveščanja naročnika. Popravki nimajo učinka spremembe SPU.

15.6 Ti pogoji ne veljajo za naročnike storitev Novatel, ki so potrošniki.

15.7 Ti pogoji pričnejo veljati 1.1.2019. S tem dnem prenehajo veljati predhodno veljavni splošni pogoji, ki urejajo uporabo zadevnih storitev.